

浙派厨电产品售后服务管理手册

一、服务承诺

服务承诺中心城市 24 小时内上门服务，边远地区预约后 72 小时内上门服务。

二、产品保修政策

1. 浙派厨房产品按国家“三包”规定，整机保修 12 个月；主要配件以旧换新，主要配件包括：显示屏、主板、阀体、火盖、脉冲、清洗电源、电磁炉、炉头等。

2. 电机终身保修

3. 下列情况不属于保修范围：按国家《部分商品修理更换退货责任规定》中第十七条的规定，即使产品在保修期内，但属于下列情况之一者，不实行三包，但是可以实行收费修理：

3.1 消费者因使用、维护、保管不当造成损坏的。

3.2 非浙派维修人员拆动造成损坏的。

3.3 超过保修期或无三包凭证和有效票据（如安装单、发票等）的。

3.4 三包凭证型号与维修产品型号不符或者涂改的。

3.5 因自然灾害（雷击、雨淋等）等不可抗力造成损坏的。

三、免费保修、安装条件

1、保修事项

1.1 产品保修期从购机之日起计算（非安装之日），在产品保修期内，用户持有效保修凭证可享受免费保修政策。

1.2 用户有效保修凭证为有效购机票据及产品随附的保修单，无有效保修凭证时，按照整机出厂日期开始计算保修期。

2、安装事项

2.1 用户购机之日起，一年内可享受一次免费安装服务。

2.2 若用户提出安装服务内容超出以上免费标准的，如：需要重新安装或移机，

将实施收费安装（不含运输服务）。

2.3 对于安装中需要另外增加附件（如：用户产品购买时的价格不含该附件），则只收取相应附件的费用，免收人工费。

服务规范

服务人员的服务形象对用户而言是代表企业的形象，因此，服务工程师应做好以下方面工作：

- 1、严格遵守服务规范
- 2、时刻注意言行举止
- 3、用行动使用户满意
- 4、让信誉树服务口碑

一、服务规范十步

- 1、向用户出示“服务资格证”
- 2、形象礼仪标准化
- 3、物料使用标准化
- 4、公开统一收费标准
- 5、公开服务单并让用户签字
- 6、公开服务监督电话
- 7、预约准时到位
- 8、维修检测到位
- 9、调试讲解到位
- 10、清理现场到位

二、服务五不准

- 1、不喝用户的水
- 2、不吃用户的饭

- 3、不抽用户的烟
- 4、不用用户的设施
- 5、不收用户的礼品

三、服务十要

- 1、咨询服务要热情
- 2、服务行动要快速
- 3、上门服务要准时
- 4、安装服务要道谢
- 5、调试服务要微笑
- 6、维修服务要道歉
- 7、工装工具要整洁
- 8、言谈举止要文明
- 9、对待用户要真诚
- 10、解决问题要彻底

四、十不要

- 1、预约服务不要含糊不清
- 2、上门服务不要迟到拖延
- 3、用户面前不要大声喧哗
- 4、服务规范不要偏离标准
- 5、服务路途不要违规违章
- 6、交通工具不要乱停乱放
- 7、在用户家不要随意乱动
- 8、对待问题不要推卸责任
- 9、携带工具不要丢三落四
- 10、信息传递不要迟报漏报