

售后服务流程制度

生效日期： 2015 年 5 月 4 日： 2.3

2011 年 10 月 1 日

1. 责任归属：

类别	付费单位
1. 保修期内， OEM 投诉， 但不付费	销售部, 按内部收费标准
2. 保修期内， 最终用户投诉, 但不付费	销售部, 按内部收费标准
3. 保修期内， 断定为厂家责任	向厂家索赔， 正常情况下， 损益自付
4. 保修期以外	自行与客户商议

2. 服务报告： 除了 RO 外； 给杰瑞的及有争议的服务， 另需要提交 “技术服务报告”， 格式参考附表：

2.1 内容包括：

- a. 设备资料
- b. 发动机资料
- c. 故障
- d. 故障处理
- e. 照片 - 指示出故障处理前后情况
- f. 附客户签收的 RO
- g. 建议

2.2 报告时限： 工作完成后 3 天内完成， 5 天内送出

2.3 送逞单位

类别 1： 一份 OEM， 一份销售部（如 OEM 是杰瑞， 一份交香港总部）

类别 2： 一份最终用户， 一份销售部

类别 3： 按厂家索赔程序， 一份销售部

类别 4 : 一份客户、一份销售部

注: 以上所有类别备案报告都需客户签字。

档案编号	cdss/manual/sale007(17-September-2015)
自:	黄美霞 ,张聚佳/ 香港总部
至:	
香 港	黄惠芬, 黎慧敏
深 圳	王卫中, 陈可为
成 都	宗升云, 宗皓, 刘国芬
上 海	范滨, 尹宁
荆 州	王鑫, 罗亚丽
抄送:	李舜南, 曾昌维