

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