

Q/SJG

胜利油田胜机石油装备有限公司管理标准

Q/SJG GX24—2022

胜机公司 产品售后服务承诺及三包管理规定

2022 - 04 - 25 发布

2022 - 04 - 30 实施

胜利油田胜机石油装备有限公司 发布

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由胜利油田胜机石油装备有限公司标准化委员会提出并归口。

本标准由供销管理部负责解释

本标准由胜利油田胜机石油装备有限公司负责起草。

本标准起草人：杨田志

产品售后服务承诺及三包管理规定

为创造品牌，提高企业知名度，树立企业形象，公司秉承“以顾客为关注点，让顾客持续满意”的服务思想，更好、更快、更多地为客户做好诚信服务的原则向您郑重承诺：

一：售后服务范围

产品保修期的确定：我公司专用车产品保修期一般为一年；合同有特殊约定的以合同约定为准。
售后服务仅包括产品使用年限内，超出使用年限，公司不予提供服务。

二：产品质量

保证出厂车辆均得到 ISO9000 国际质量体系认证，质量要求严格执行国家（行业）相关标准。

三：售后服务承诺

公司建有完善的售后服务体系，配有专门的售后服务队伍，可随时保持与用户的联系，我们承诺服务内容：

- （1）在销售前帮助用户共同制订方案，从客户的利益出发正确选择产品；
- （2）为顾客提供本厂产品技术咨询，介绍性能，提供正确使用、保养、维修说明；
- （3）为顾客提供各种培训服务；
- （4）为顾客提供备件，提供维修服务；
- （5）服务宗旨：快速、果断、准确、周到、彻底。
- （6）服务目标：服务质量赢得用户满意。售后服务人员应急客户之所急，严格按照客户的要求高质量地完成服务任务，认真回答客户提出的问题，积极提供各种解决方案以供客户选择，做到客户满意；
- （7）全天候、无节假日服务；
- （8）服务人员均经过公司严格培训，具备服务资格，严格遵守用户的各项规章制度，工作中文明操作，尽量减少客户的不便，以维护本公司及用户的形象；
- （9）服务人员具备专业素质及灵活迅速解决实际问题的能力，力求在最短的时间内完成任务，尽量做到处理故障不隔日，以减少用户的不便及损失；
- （10）我公司承诺保证在产品使用过程中可根据顾客的需求，随时派有经验的技术人员到达现场，免费提供现场技术服务。在接到用户产品使用问题通知后，我公司在 1 小时内作出响应，需要技术服务人员到达现场的，根据路程 500 公里以内为 24 小时内，1000 公里内为 48 小时，1000 公里以外 72 小时内派人到达服务现场处理解决产品质量问题。
- （11）对用户的建议及投诉必须做到逐条登记，认真处理，在最短时间内答复用户，如达不到用户满意，则继续采取措施或报告上级处理，直到用户满意，且对被投诉人员进行批评教育，严重的则予以惩罚，并责令其向用户道歉；
- （12）产品质保期内将免费维修和更换属质量原因造成的零部件损坏，质保期外零部件的损坏，提供的配件只收成本费，由用户人为因素造成的设备损坏，我方维修或提供的配件均按成本价计。

(13) 产品常年备有配件，可为用户提供快速及时的服务。

(14) 对于已销售的产品，我公司均备有详细档案，并将定期进行现场回访，长期跟踪，发现问题即使解决，并杜绝同类问题的再次发生。

四：三包管理规定

4.1 我公司生产的产品及备件，在质量保证期限内属公司产品质量责任的（产品质量责任是指产品质量不符合质量标准或与合同要求不符），可予以“三包”即包修、包换、包退。以下简称“三包”。

4.2 我公司只负责承担因产品质量造成的直接经济损失，不承担造成的间接经济损失。

4.3 三包范围

4.3.1 凡公司产品备件在规定的质量保证期限内因设计、工艺制定等原因造成零件性能失效和损坏者均属“三包”范围（易损件不属“三包”范围）。

4.3.2 客户按备件清单进行产品的清点、验收后，发现产品的品种、型号、规格、数量等，与合同及技术要求不符的属“三包”范围。

4.3.3 我公司保证产品设计制作严格按照国家（行业）标准，若按客户要求设计，当地车辆管理所不予挂牌及以后使用过程中出现超载超限任何问题，我公司不承担任何责任。

4.3.4 客户应遵守国家相关法律法规，在车辆准载规格及核载承重范围内依法运营，否则车辆一出厂，我公司不予提供任何质量承诺及售后服务。

4.3.5 由于我公司设计、焊接过程中出现的失误，我公司承担维修费用。

五：售后服务工作程序

(1) 售后服务部在接收到用户反馈的信息后（或其他渠道得知用户服务需求），应尽快与用户联系，延迟时间不得超过 4 个小时。

(2) 针对售后服务信息，售后服务部应首先了解故障产品是否过了质量保证期，确定提供何种服务。服务信心及时依次传递到销售单位领导、产品提供单位、公司分管领导（必要时）、公司领导（必要时）然后尽快针对产品故障进行分析，提出解决方案，必要时可召集相关部门人员共同分析，确定解决方案，确定方案时间不应超过 8 小时。

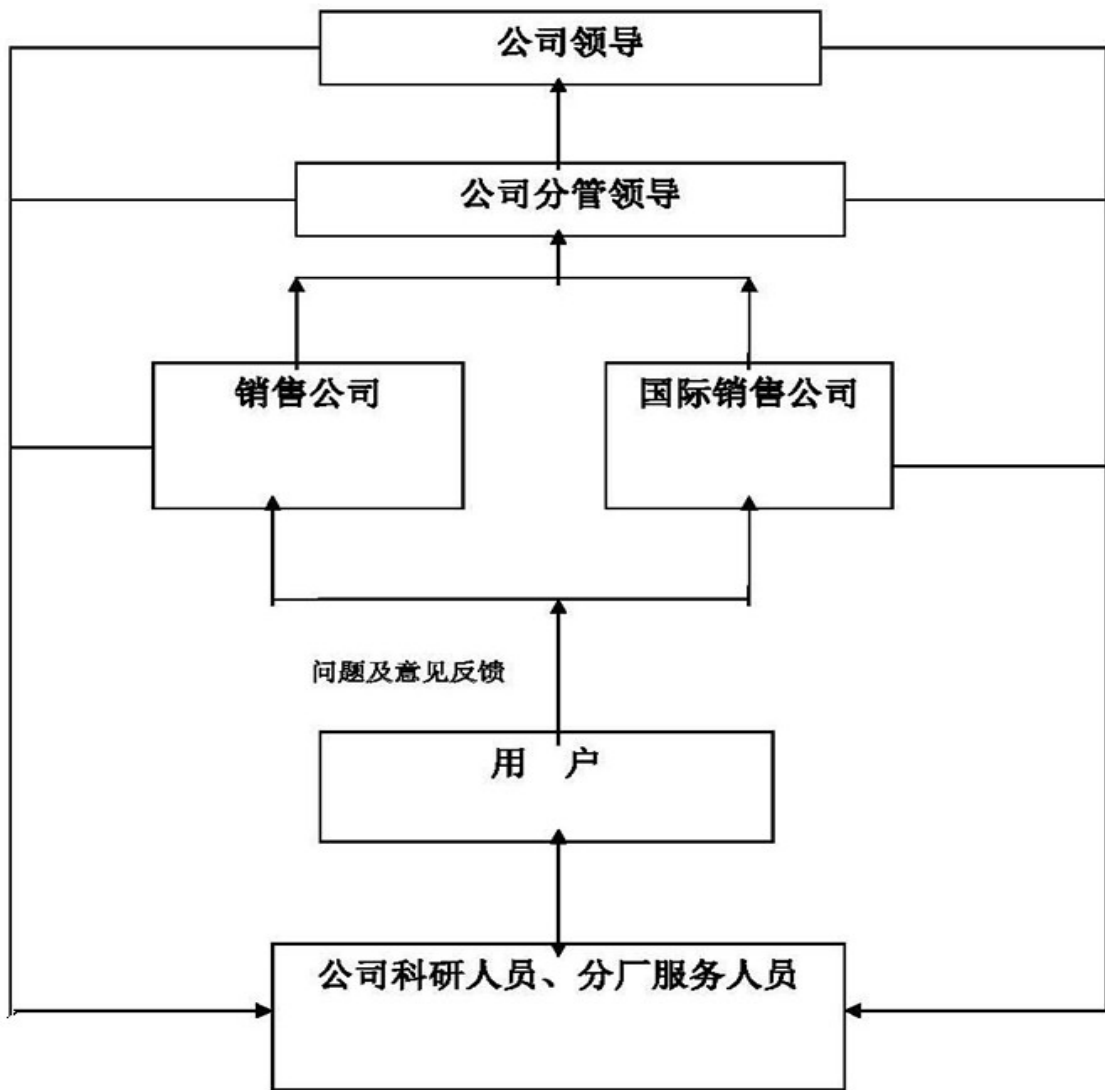
(3) 方案确定后，及时组织实施服务

售后服务部零、配件定期进行清理采购，保证维修的及时性（详见备件管理）。

服务热线：0546-2916524

附：

售后服务体系图



售后服务机构介绍及列表

目前，在国内建有，7个办事处，4个子公司（新疆两个），国际设有4子公司，售后服务覆盖全国大部分地区及国外中东、俄罗斯、南美、北美、加拿大等地区，如下图所示。在全国设置现场技术服务站，服务范围涵盖了国内绝大多数油气田单位，可快捷为用户解决问题、解决困难。



部分国内售后服务机构情况

现有产品国内售后服务网点

序号	服务网点	服务油田
1	扬州	江苏油田、华东分公司及相应工程板块
2	松原	吉林油田、中石化东北局、大庆油田、辽河油田及相应工程板块。
3	濮阳	中原油田、南阳油田、江汉油田及相应工程板块。
4	乌鲁木齐	西北局、吐哈油田、煤田地质局
5	克拉玛依	新春采油厂、克拉玛依油田，春光油田及相应工程板块。
6	库车	西北局及相应工程板块。
7	北京	中石化、中石油、中海油及其他业务公司
8	西安	长庆油田及相应工程板块。
9	东营	胜利油田、江汉油田清河采油厂、西南局临盘工区及工程板块