

南京能瑞自动化设备股份有限公司
管理制度文件

客户服务制度

NR/S/001-15-001

A0 版

受 控:

受 控

分发号:

01

编 制:

李锐

审 核:

张超

批 准:

孙益兵

2015年12月30日 发布

2016年01月01日 实施

南京能瑞自动化设备股份有限公司 发布

目录

第一章 总则	
1. 目的.....	1
2. 范围.....	1
3. 服务内容.....	1
4. 服务实施.....	1
5. 主要相关记录.....	1
第二章 安全管理制度	
1. 目的.....	5
2. 适用范围.....	5
3. 内容.....	5
4. 日常安全管理.....	5
5. 设备安全管理.....	5
第三章 人员管理制度	
1. 目的.....	7
2. 适用范围.....	7
3. 内容.....	7
4. 服务人员要求.....	7
5. 岗位技能要求.....	7
6. 服务工作会回执单.....	8
第四章:物料借用归还管理制度	
1. 目的.....	9
2. 适用范围.....	9
3. 内容.....	9
4. 物料申请单.....	9
第五章 客户满意度调查	
1. 原则.....	11
2. 调查方法.....	11
3. 持续改进.....	11
4. 服务满意度调查表.....	11
第六章 客户投诉处理	
1. 目的.....	12
2. 客户投诉相关记录.....	12
第七章 培训制度	
1. 目的.....	14
2. 相关记录.....	14
附件一:触电事故应急预案	
1. 目的.....	16
2. 适用范围.....	16
3. 内容.....	16

第一章 总则

1. 目的

加强公司客户服务系统的管理，提升公司客户服务质量，增加客户满意度，更加有效的为客户进行服务，及时反馈客户信息。

2. 范围

本制度适用于本公司售后服务的管理。

3. 服务内容

- 3.1 为顾客提供快速的响应服务，及时为客户排除疑难问题，做到服务热线电话 24 小时值守，客户打电话后 1 小时内回复，如需现场服务，做到最迟 6 小时内到现场解决问题；
- 3.2 培训顾客有关技术人员正确使用本公司产品并能简单维修；
- 3.3 提供现场安装、调试、维修或电话指导调试维修服务；
- 3.4 为用户进行免费产品升级；
- 3.5 本公司设有服务热线，接受用户意见和投诉；本公司所有产品如因质量问题负责包退包换。

4. 服务实施

- 4.1 质管部对实属质量问题的产品填写“质量问题报告”，经管理者代表批准后实行退换，并做“产品退换记录”归档。
- 4.2 质管部负责接受用户意见投诉和收集反馈信息，并作“质量信息反馈”，召开质量分析会后上报给管理者代表，管理者代表安排相关部门为用户提供服务，以最快的速度为用户解决疑难问题。
- 4.3 市场人员定期组织人员对客户进行满意度调查。
- 4.4 定期或者按照客户需求对客户进行培训。

5. 主要相关记录

- 5.1 顾客满意度调查表
- 5.2 用户培训记录表
- 5.3 服务工作回执单
- 5.4 顾客投诉记录表
- 5.5 质量信息反馈表
- 5.6 用户质量问题报告

6. 组织介绍

6.1 售后服务中心职责

部门基本信息

部门名称	客户服务中心	部门编号	NR-BM-005
部门负责人岗位	运维高级经理	部门分管领导岗位	副总经理

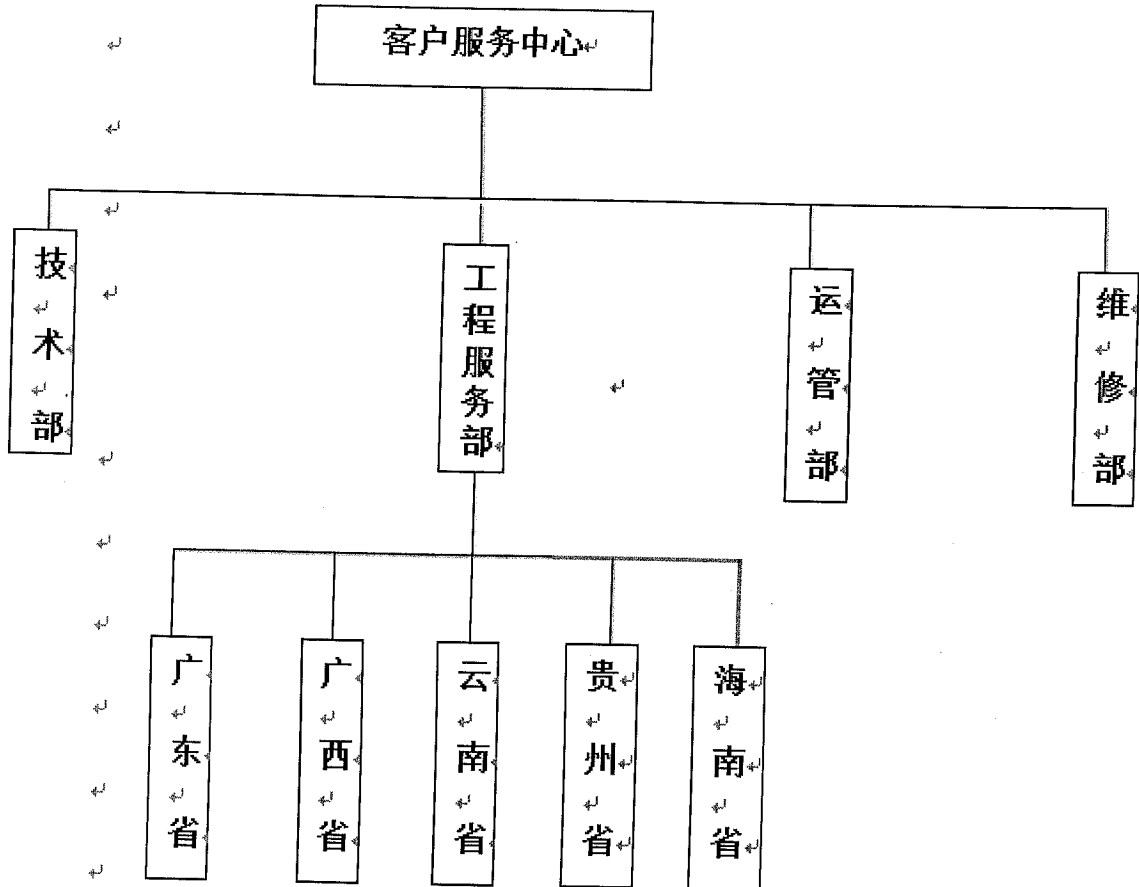
运维管理定位

根据公司发展战略需要，制定运维管理各项目组的运维目标和经营目标，建设和发展优秀的运维队伍，保障各项运维指标的达成。

管理职能

序号	概述	内容描述
1	制度建设	1. 负责拟定、修订和完善运维管理制度，建立运维管理体系； 2. 组织、检查与监督由本部门的相关制度的落实情况； 3. 不断修改和完善与本部门相关的各项规章制度。
2	运维规划	1. 根据公司年度发展战略规划，负责组织制定各辖区内的售后服务中心战略规划并组织实施； 2. 负责编制售后服务中心的组织架构与岗位说明书，确保本部门员工明确工作职责； 3. 负责运维成本的预算实施与控制。
3	客户服务	1. 负责组织制定客户服务标准； 2. 负责客户服务人员的培训工作并进行检查督促。
4	设备维护	1. 负责建立和完善巡检体系，确保设备正常使用； 2. 负责设备维护巡查人员的调度与工作安排； 3. 组织对设备维护巡查人员相关知识的培训；
5	技术支持	1. 对现场客户进行现场或者远程技术支持； 2. 负责设备维修工程师的调配； 3. 负责对设备维修工程师相关知识的培训工作； 4. 负责对客户侧设备维修工程师相关知识的培训工作；
6	安全管理	1. 负责各辖区内的设备的安全管理工作； 2. 按期对各辖区内的设备进行安全检查； 3. 对存在安全隐患的设备及时上报，并做出相应的安全整改措施。
7	其他	1. 参与公司经营决策，负责跟进本部门责任事项的落实，代表本部门进行跨部门的协调与沟通； 2. 负责部门的管理制度、工作标准、业务流程的建立，完善和监督执行； 3. 负责制定本部门的业务规划，编制年、季、月度工作计划，并监督计划落实。

6.2 客户服务中心组织架构及各部门职责



6.2.1 技术部

- (1) 合同评审，订单审核；
- (2) 对接现场反馈问题，通过 OA 进行质量问题反馈，进行质量问题的延伸处理；
- (3) 对接现场反馈问题，对接研发，指导现场人员及时解决问题；
- (4) 制定培训资料，定期进行培训工作安排；
- (5) 组长每天对现场反馈的问题按照模板进行汇总汇报；
- (6) 完成领导安排的其它任务。

6.2.2 工程服务部

- (1) 各组长制定区内人员任务执行计划、撰写月度总结；
- (2) 建立辖区内终端运行档案、采集指标档案、针对重点系统制定提升计划；
- (3) 各组长每天对区域内人员任务按照模板进行跟进、汇报；

客户服务制度

- (4) 各组长对区域内问题、困难及时汇报；
- (5) 组长有义务对辖区内人员进行能力培养、技术培训；
- (6) 组长负责对辖区内客户满意度，与大区商务实时对接、及时沟通，任务开始、任务进展、任务结束等相关信息要抄送商务人员；
- (7) 各组长对辖区人员进行管理、对不适应组织的人员及时上报部门；
- (8) 完成领导安排的其它任务。

6.2.3 运管部

- (1) 对各组汇报的任务进度进行整理汇总；对任务的进度进行跟进；对任务完成情况进行分析；制定任务高效实施方案；
- (2) 每天通过微信对人员进行实时微信定位考勤；
- (3) 追踪收集每单任务结束时客户签写的服务工作评价回执单，对客户的满意度进行回访；
- (4) 完成领导安排的其它任务。

6.2.4 维修部

- (1) 组长负责制定维修计划、每周汇报维修进度、提供维修分析报告；
- (2) 组长负责建立完整的收发货流水台账,并保证台账实时更新；
- (3) 组长负责规范维修品入库整理、维修后产品发货，使维修部按照维修流程开展维修作业。

6.3 客户服务中心岗位设置

部/大区	岗位	编制人数	工作职责
技术部（7人）	技术经理	1	负责各大区现场技术对接协调管理
	客户服务副经理	1	负责各大区现场技术对接辅助协调
	技术支持专员	5	负责各大区现场技术对接
运管部（4人）	项目经理	1	负责现场人员管理、安全工作培训、后勤保障工作
	运管专员	2	现场人员管理及日常事务
	安全员	1	对安全工作培训、
维修部（4人）	维修经理	1	负责设备维修、维修工作计划安排
	维修专员	3	负责设备维修工作
大区	区域经理	1	负责区内工作开展协调
	技术经理	1	负责区内现场技术对接
	现场工程师	按需	负责现场的服务工作

第二章 安全管理制度

1. 目的

加强安全管理，预防各类事故发生，维护人身、财产安全，保障终端正常运营。

2. 适用范围

适用于设备维护所涉及的人身与财产安全的管理。

3. 内容

- 3.1 坚持“安全第一、预防为主”的工作方针。
- 3.2 建立安全管理组织及安全管理的规章制度，明确安全负责人。
- 3.3 制定触电、火灾、洪灾、爆炸等突发事件的应急预案。
- 3.4 消防设施配备齐全，合理摆放，不得随意挪动。定期对消防设施进行检查，保证完好有效，并做好记录。
- 3.5 定期进行安全检查，及时排除安全隐患，杜绝安全事故发生。
- 3.6 确保紧急出入口、消防通道畅通。
- 3.7 台风、暴雨等天气来临前须对设施进行防护。高强闪电、雷击频繁天气，须暂停作业，并关闭设备电源。
- 3.8 定期对员工进行安全法规教育和安全规程与技能的培训，巩固和提高员工的安全意识和能力。
- 3.9 员工上岗前必须经过公司安全教育培训。
- 3.10 设施维护人员必须经过专门培训并考核合格后方能上岗。

4. 日常安全管理

- 4.1 终端应按值进行日常巡视检查，分散终端应定期进行日常巡视检查，并做好巡检记录。
- 4.2 终端每日应做好站内日查，当班管理人员应对作业现场进行监督，发现违章行为和不安全因素，有权制止并向上级反映情况。巡检人员应定期或根据工作需要随时进行巡视。
- 4.3 终端每周组织一次安全检查。终端运营机构每月对所辖终端进行一次安全检查。并应根据季节特点和重大节日对终端进行专项检查。

5. 设备安全管理

- 5.1 按国家及厂家设备技术规范等规定要求对设施进行定期维护。

- 5.2 专业设备安全管理由专业服务机构或厂家售后负责，要求定期进行例行设备安全检查，具体检查项目可参考附录 A 要求。对于偶发故障则要求相关终端生产厂家在故障发生后及时进行维修，对于重大故障要求一个工作日内到现场进行处理，对于常规故障要求三个工作日内到现场进行处理，对于轻微故障可电话指导终端工作人员进行处理。
- 5.3 电气设备在使用期间的检修、测试及维修应由专业人员进行，非专业人员不应从事电气设备和电气装置的维修，设备维修前应切断电源。
- 5.4 各设备生产企业应按国家要求确保设备在各种场景中的应用安全，提供经过相关国家安全质量检测部门安全检测合格的产品。
- 5.5 露天设置的终端应有安全防护措施，保证雷雨等特殊天气的安全。
- 5.6 各相关设备生产企业应该提供一套设备安全维护检查保养的要求，供各终端管理人员使用。

第三章 人员管理制度

1. 目的

规范运营\服务工作人员及其他人员的行为，保障运营的安全，树立良好的服务形象，提高服务质量。

2. 适用范围

适用于运营\服务工作人员及其他人员的管理。

3. 内容

- 3.1 工作人员须严格遵守公司相关规章制度。
- 3.2 工作人员须着装整齐，佩戴工作牌。
- 3.3 工作人员须文明用语，提倡使用普通话和微笑服务。
- 3.4 建立客诉操作流程，工作人员不得以任何理由与客户发生冲突。
- 3.5 客服人员应认真记录客户报修、投诉内容，并根据操作流程及时处理与反馈，严禁不处理、忘处理现象。
- 3.6 工作人员须严格按照操作流程进行设备维护。
- 3.7 严禁非维护人员对设备进行调试或维修。
- 3.8 严禁维护人员未经同意擅自用客户车辆进行维护调试。

4. 服务人员要求

- 4.1 服务人员应具有良好的职业道德，热爱祖国，遵纪守法、坚持原则、诚实守信、文明有礼、爱岗敬业。自觉维护顾客利益，自觉维护城市文明窗口形象。服从监管人员和服务质量社会监督员的监督检查。
- 4.2 服务人员应佩戴或在服务点内的醒目位置悬挂标明个人姓名、工号、岗位的服务标志。应配备工作服和安全防护用具。
- 4.3 管理人员和作业人员应接受安全教育和岗位技能培训，经培训考核合格后上岗。作业人员应按照操作流程和岗位规范进行操作。

5. 岗位技能要求

- 5.1 管理人员应了解设备的构造和工作原理，掌握充设备运行流程。
- 5.2 作业人员应了解采集设备应用的基础知识，掌握设备安全知识、本岗位操作规程和紧急情况的处理方法。
- 5.4 设备维护人员应掌握设备的工作原理，基本知识，掌握本岗位操作规程，设备检测、

故障判断和处理。

6. 服务工作会回执单

服务人员完成现场任务处理后必须签写客户工作回执单，统一拍照发回，留存。

南京能瑞服务工作回执单				
服务人员		手机		
商务人员		手机	是否汇报	
客户单位		单位地址		
客户联系人 1		手机/电话		
客户联系人 2		手机/电话		
任务内容				
起始时间		完成时间		
服务内容总结	序号	服务内容	是否解决	遗留问题及解决计划
	1			
			
	其它			
您对服务的评价：				
服务人员态度	1. 非常满意	2. 满意	3. 一般	4. 不满意 5. 很不满意
服务人员技能	1. 非常满意	2. 满意	3. 一般	4. 不满意 5. 很不满意
服务响应速度	1. 非常满意	2. 满意	3. 一般	4. 不满意 5. 很不满意
您对本公司的意见和建议： <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 用户签名（签章）： 时 间： 年 月 日 </div>				
您的评价对我们很重要，是我们改善服务水平的依据，请您客观评分，谢谢！				
公司地址：江苏省南京市江宁区永宁路9号，全国客户免费服务热线：400-060-5598				

第四章:物料借用归还管理制度

1. 目的

规范物料领取、保管、使用流程，规范运营车辆使用制度，避免物料浪费，保障运营车辆使用安全。

2. 适用范围

适用于运营物料损耗及车辆使用管理。

3. 内容

- 3.1 建立物料领用台帐，指定专人保管。
- 3.2 维护人员须妥善保管领用物料，未用完物料任务结束应立即入库。
- 3.3 严禁维护人员私自扣留、变卖物料，一经发现，追究法律责任。
- 3.4 更换的物料须带回入库，不得擅自丢弃、变卖。

4. 物料申请单

工程服务中心物料申请表							
申请编号		申请人员	***	电话	***		
客户信息	***			要求完成时间	2016年 月 日		
使用方向							
邮寄地址	*****		收件人	***	联系方式	****	
需求物料信息							
物品名称	型号	品牌/厂家	规格参数	申请数量	性质	预计归还日期	备注
	****		****	***		****	
需求原因	*****						

5. 物料归还单

客户服务制度

工程服务中心物料归还申请表

申请编号		申请人员		电话		
快递公司		快递单号		邮寄件数		
物料归还信息						
物品名称	型号	品牌/厂家	规格参数	归还数量	结余数量	备注
	*****		****	***		
归还物品明细						
物品名称	型号	品牌/厂家	规格参数	设备资产码	故障现象	故障原因

第五章 客户满意度调查

1. 原则

满意度是衡量企业服务质量优劣的一个指标。满意度调查应坚持全面、客观、尊重服务对象意见的原则，使调查结果切实反映企业服务质量状况。

2. 调查方法

采用随机抽样调查的方法，通过访谈、发放《服务满意度调查表》等方式获得调查结果。调查内容设置要全面、客观地反映服务质量。抽样样本应具有代表性，样本大小以一段时间（一个月、一季度或一年等）内接受服务的顾客的数量为基数进行抽查。

3. 持续改进

客户服务中心应统计分析评价的结果，进行服务的持续改进，包括：

- 3.1 对不符合标准要求的项目实施改进，并对改进情况进行跟踪；
- 3.2 对顾客进行回访，听取顾客对处理结果或后续工作的意见或建议。分析服务行为与管理规范的符合性和有效性，适时修订服务规范。

4. 服务满意度调查表

顾客满意度调查表

编号：

序号：

客户名称			地址			
联系人			联系方式			
所购产品规格型号			交付时间地点			
产品的质量 和价格方面	产品的功能、性能	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	产品的可靠性	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	产品的外观造型	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	产品使用的方便性	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	产品的性价比	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
服务质量方面	售前服务	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	安装服务	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	培训服务	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	维修服务	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
请您对我们的产品服务提出宝贵意见或建议						
备注	<input type="radio"/> 非常满意(100分) <input type="radio"/> 满意(80分) <input type="radio"/> 一般(60分) <input type="radio"/> 不满意(40分) <input type="radio"/> 非常不满意(20分)					

制表：

日期：

第六章 客户投诉处理

1. 目的

第一时间响应客户诉求，解决客户反馈的问题，提升公司客户服务质量，增加客户满意度。

2. 客户投诉相关记录

2.1 顾客投诉记录表

用户单位名称		用户编号	
负责人		联系方式	
投诉对象		投诉日期	
所购产品型号		交付时间/地点	
投诉原因			
投诉受理人/日期		审核/日期	

2.1 终端现场问题反馈

人员信息	客户名称		联系人		联系电话	
	报修时间		联系地址			
	反馈人员		联系方式		反馈时间	
终端信息	交/直流		型号/功率		模块厂家	
	单/双枪		枪厂家/电流		模块规格	
	主板型号		主板软件版本		屏幕厂家	
	客户功能需求					
其他补充信息	其他					
故障现象	问题现象					
故障处理	出厂编号		故障描述		处理过程	处理结果
备注	无					
处理建议						
要求解决日期						

2.3 用户质量问题报告：

客户服务制度

用户单位		用户编号	
反馈时间			
质量问题描述（产品型号名称及问题表现形式）：			
		质检部：	日期：
质量问题处理意见：			
		签名：	日期：
管理者代表意见：			
		签名：	日期：
抄送：			

第七章 培训制度

1. 目的

提升公司技术人员技能水平、提升客户技能水平，提高问题处理的效率。

2. 相关记录

2.1 用户培训记录表

用户单位		用户编号	
人员名单：			
单位地址：			
电话：		邮编：	
培训时间：		培训教员：	
培训内容：			
培训情况			

2.2 培训签到记录

客户服务制度

培训主题		组织部门	
培训时间		培训地点	
培训讲师		培训课时	

培训内容：

参加培训人员签到

序号	所属单位	姓名	签名	序号	所属单位	姓名	签名
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							

应到 人，实到 人，请假 人，旷课 人

附件一：触电事故应急预案

1. 目的

保障人身、财产安全，提高人员触电事故的应急处理能力。

2. 适用范围

适用于终端所有人员。

3. 内容

发现有人触电，首先要尽快地使触电者脱离电源，然后根据触电者的严重程度，进行相应的救治。

3.1 救治

对于触电程度较轻者，应让其充分休息，尽量少予以搬动，并注意保暖和保持空气新鲜。对于昏迷不醒者，特别要注意呼吸及心跳，即便在送医院过程中也须注意观察。对于呼吸停止、心脏不跳的严重触电者，必须在脱离电源后立即就地进行人工呼吸法和胸外心脏挤压法的救护。

3.2 急救方法

3.2.1 人工呼吸法

第一步：施行人工呼吸前，让触电者平躺于地面，迅速解开其身上妨碍呼吸的衣领、上衣、裤带等，并使其头部充分后仰（最好用一只手托在其颈后），以利呼吸道畅通。

第二步：使触电者鼻孔（或口）紧闭，救护人深吸一口气后紧贴触电者的口（或鼻）向内吹气，为时约 2 秒钟。

第三步：吹气完毕，立即离开触电者的口（或鼻），并松开触电者的鼻孔（或嘴唇），让其自行呼气，为时约 3 秒钟。

3.2.2 胸外心脏挤压法

第一步：做胸外心脏挤压时应使触电者仰卧在比较坚实的地方，姿式与人工呼吸法相同。

第二步：救护人跪在触电者一侧或奇跨在其腰部两侧，两手相叠，手掌根部放在心窝上方。

第三步：掌根用力垂直向下挤压，压出心脏里面的血液。对成人应压陷 3-4 厘米，

以每秒钟挤压一次，每分钟挤压 80 次为宜。

第四步：挤压后掌根迅速全部放松，让触电者胸部自动复原，血液充满心脏。放松时掌根不必完全离开胸部。

3.2.3 综合救治法

每吹气 2-3 次，再挤压 10-15 次，交替进行。如果救护的人员体力不支需立即换人进行，要坚持不懈，切不可轻率中止。

