# 202\_售后服务委托协议

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2023-12-23

*沈阳美安净水设备有限公司（简称甲方）委托 （简称乙方）为 地区的售后服务点。根据《中华人民共和国产品质量法》，《中华人民共和国消费者权益法》，《部分商品修理更换退货责任规定》（新“三包”规定），为了更好地服务于消费者，确保甲方产品的维修和三...*

沈阳美安净水设备有限公司（简称甲方）委托

（简称乙方）为 地区的售后服务点。根据《中华人民共和国产品质量法》，《中华人民共和国消费者权益法》，《部分商品修理更换退货责任规定》（新“三包”规定），为了更好地服务于消费者，确保甲方产品的维修和三包服务工作有效进行，及时有效解决问题，切实维护消费者权益，经过友好协商，本着相互信任，精诚合作的原则，达成本协议，双方共同遵守。

原则：谁销售谁提供售后服务

甲方的义务：

一.免费为乙方培训维修人员，培训地点由甲方决定。

二.及时提供维修技术资料，将产品设计改进和采用新技术的信息通知乙方。

一.向乙方及时提供合格的维修配件。保修期内免费提供。保修期外以优惠价格供应。

二.对于乙方确实无能力解决的问题，甲方积极协调解决。

三.不定期走访乙方，听取乙方的意见和建议，对乙方反映的工作中问题及时有效处理。

一.提取合同期内实际年销售额的1%作为服务考核保证金，乙方达到甲方的服务规范，甲方向乙方返还保证金，第二年返还第一年，第三年返还第二年，以此类推。

甲方的权利：

一.有权对乙方的售后服务质量进行检查、考核。

二.有权从乙方处获得用户档案，维修台帐。

三.有权对售后服务体系和政策根据需要作出相应的调整。

乙方的权利：

一.有权对甲方当地营销代表的工作进行监督，并向甲方总部反馈。

二.甲方每年在经销商中评选优秀服务代表进行额外奖励。

乙方的义务：

一.按照甲方的“心级”服务规范以及“十免”服务服务于消费者，并请用户详细填写回执联。

二.乙方须根据回执联建立用户档案，维修台帐。

三.乙方须有固定的维修调试人员，所有维修调试人员需经过专业技术培训，持有甲方或者政府有关部门认可的培训机构发放的上岗证书。

四.乙方有义务不在任何媒体上发布美安净水器的价格。

五.乙方在服务中不得使用与产品技术要求不符的零配件。

保修事项

保修期限：主机保修2年。

服务标准：美安净水机“心级”服务规范：双百，三免，四不。

双百：100%为用户安装调试，100%保证可靠的服务质量。

三免：免费为用户安装调试，并提供技术咨询；一年内免费更换零部件，终生为用户免费上门维护保养。

四不：进用户门不抽烟不吃饭；安装保养时不影响家庭环境卫生；用户要求安装维修时不超过规定时间到位；不向用户收小费；

“心级”服务六要素：信息登记，电话预约；穿上鞋套，清洁入户；按时上门，礼貌待客；耐心细致，了解情况；解决问题，示范操作；清洁机器，整理现场。

美安净水机“十免”服务：免费上门安装；免费调试；免费上门设计；免费回访征求意见；免费技术咨询；免费维修保养；免费送货上门（市区内）；一年内免费更换零配件。

保修凭证：在保修期内的美安净水机因产品质量问题造成的故障，用户凭产品保修卡保修，如无保修卡以产品出厂日期作为保修期计算日。

下列情况不属于保修范围，可以实行收费服务：

1.消费者因使用维护，保管不当造成损坏的。

2.由于自行运输，拆卸，移位或者非特约售后服务点拆卸造成损坏的。

3.因不可抗力，自然灾害造成损坏的。

4.无保修卡及有效发票或购买证书的。

5.保修卡不符合或者涂改的。

6.乙方在为保修期外和非保修范围的用户提供正规的收据或发票。收费标准按照《沈阳美安净水设备有限公司配件价格表》执行。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！