

SHOUHOUFUWUSHOUCE

# 售后服务手册

广州杰爱威电器有限公司

GUANGZHOU JAV ELECTROEICS CO.,LTD

地址：广州市花都区汽车产业城花港大道溪秀路32号 电话：020-86163650 传真：020-86163627

全国统一服务电话：4006-408-168 4007-168-168

用心服务，成就品牌。

广州杰爱威电器有限公司

GUANGZHOU JAV ELECTROEICS CO.,LTD

# 广州杰爱威电器有限公司 售后服务政策

## 一、服务品牌

杰爱威公司生产、销售的“**JAV**”、“**先科·SAST**”、“**CHAIVGHQIVG**”品牌电视产品。

## 二、维修网点的管理

### 1、维修网点应具备的条件

1.1具有完善的工商税务执照及登记手续，从事家电维修特别是具有电视维修相适应的合法单位及个人。

1.2具备必要的交通工具，能满足及时的上门服务要求，具备电话、传真及相适应的维修和检测设备。

1.3能理解公司的经营方针。遵守执行服务政策及其他对用户的服务承诺，维护杰爱威公司的“**JAV**”、“**先科·SAST**”、“**CHAIVGHQIVG**”品牌形象，不断提高公司品牌的市场知名度和美誉度。

### 2、特约维修网点的建立

2.1从事相应家电产品维修业务的合法单位或个人，如有意成为杰爱威公司特约维修点的可向公司售后部提出书面申请。

2.2杰爱威公司售后部派人实地考察申请单位或个人，如申请人符合成为杰爱威公司售后网点要求的，即与申请人正式签定《杰爱威公司维修协议书》，发放特约维修服务标志牌及相应的资料和维修单据。

2.3维修网点根据当地市场情况向杰爱威公司以押金形式申请适量零配件，价格按后表中的配件价格单执行。

2.4维修网点在建立后每年度续签一次。

### 3维修网点的权利和义务。

3.1特约维修网点有权得到公司提供的以下支持。

1.1杰爱威公司必须提供维修协议及维修所需的技术资料和维修服务单。

1.2及时得到公司的技术和各类维修所需的配件。

1.3按时结算维修费用及其他服务奖励。

### 3.2维修网点的义务

2.1积极配合并执行公司售后部或所在区域办事处下达的各项维修指令。

2.2对公司下达的维修指令，要求维修网点做好认真登记并在5小时内与用户联系，预约上门服务时间，做到城镇24小时内上门，乡村48小时内上门。

2.3积极做好公司产品质量跟踪，及时反馈产品质量信息。

2.4负责自身单位人员的安全管理并承担责任。

### 4特约维修网点的撤销（符合下列条件之一可考虑终止协议）

4.1严重违法国家法律法规或公司制定的政策和规定的。

4.2经公司售后部调查名存实亡的。

4.3网点以书面形式主动提出解除协议，经公司售后部同意的。

### 5维修网点撤销程序

5.1特约维修网点或公司售后部提出撤点的，填写《杰爱威公司特约维修网点撤销申请表》报售后部。

5.2售后部部长签署撤销意见。

5.3杰爱威公司售后服务部与撤销单位清算维修费用和配件方面的账务，处理好遗留问题。

### 三、保修事项

1.杰爱威公司严格对产品执行国家“三包”的规定，为用户提供保修服务。

2.对于保修期外的产品，维修网点可向用户提供有偿服务，但禁止维修网点高价收费。

\*下列情况不予保修，但可以提供有偿服务

1.用户自行开起产品封条的。

2.人为损坏和自然灾害造成性能故障的。

3.无购机凭证及产品保修卡涂改或丢失的。

（备注）产品维修卡和购机凭证不全的，应向公司售后部说明情况，在经得公司售后批准后也可享受“三包服务”。

### 四、维修结算规定

维修任务实行100%派单制

1.1维修实行派单制。“JAV”，“先科·SAST”，“CHAIVGHONG”电视产品的所有维修工作是由公司销售部或所在区域办事处的服务中心派单通知后维修网点才能进行上门维修服务。

1.2公司对未经派单通知的维修工时，公司一概不予承认，在费用结算时不予结算。

## 2、结算规定

2.1在接到杰爱威公司维修任务派单通知后，维修网点上门维修时，必须携带公司专用服务单。维修完毕后，认真填写服务单各项内容，用户在用户栏中签署意见并签名，同时将电视机内贴在显像管上的维修结算条形码撕下，粘贴于服务单的“粘贴维修结算条形码处”（每维修一次只能撕一条结算条码）。每次更换的旧元件要在服务单注明，并保存旧器件，以便到公司换新。

2.2对于客户售前的商品机进行维修时，必须在征得经销商同意并填写售前机维修申请表后，加盖经销商公章，在申请表内表明机型，机型编号，故障现象，以及相应的处理方法，但也须粘贴维修结算条形码。

2.3维修网点在填写维修单时，必须填上用户的联系电话，如因特殊情况无联系电话的，因将情况说明在备注栏中。如用户机维修，需要填写确切的购机日期，否则按售前机结算。

2.4公司工程机维修任务派单超过5台，按售前机结算。

2.5维修网点所属区域内15公里内维修的，交通费用不予报销。超出15公里的，超出部份按1.5元/公里单程补助交通费，单程超过15公里，要把实际公里数写在维修单上“交通费”栏内；同一地点同时派单，只结算一次路程补助。

2.6单程超过50公里的维修任务必须事先由公司话务中心核实，核实无误后，由话务中心传真《远程派工单》，结算维修费用时，把《远程派工单》和维修单一并邮寄到公司售后部进行结算；未申请远程派工的，公司将视50公里结算且没有餐费补助。

2.7没有维修结算专用码（JAV产品在显像管、或液晶屏上粘贴有“保修结算专用码”）的机器，不能把机壳上的机身编号条码撕下来，要在用户家打电话向话务中心说明情况，售后部会做出处理意见。如上门过程中有超出派单数量的机器，应在用户家中打电话向话务中心说明，取得派单号后方可进行维修。

2.8免费保修的有效条件：凭用户的有效购买票据（发票/收据）整机保修一年，或按产品条码的显示生产日期延后24个月计算保修期，以先到者为准，否则以保修期外收费处理，主要部件仍按国家“三包”规定保修。产品编号前四位数看生产日期：J0812即08年12月份生产、J0906即09年6月份生产。

2.9为加快结算速度，将维修单的邮寄时间做以下规定，维修网点必须严格按照公司要求的时间邮寄单据和电子汇总表，逾期则延至下批结算。（维修量较少的网点可以按照公司的要求三个月邮寄一次）。邮寄单据将注明邮政储蓄或农业银行个人卡号和开户名并加盖公司的空白收据或者发票一并寄回公司售后部。维修费用转款日期分别为每月的15号和30号，维修网点在每月的5号以前或20号以前将单据邮寄到售后部，以邮戳为准，都可以在当次转款。

2.10维修单据的审核周期为15天，公司审核完毕后，会将结算清单回传给各维修网点，若对审核存在异议，应在48小时内反映给售后部并申请复审，售后部复审合格后将在下月维修费中兑现，48小时未回传视为默认。

2.11维修费用经双方审核无异议后，公司会确认打款金额及核对银行资料，在3至5个工作日内以电子汇款方式汇入指定银行账户；各维修网点若在公司售后部通知后7个工作日内未收款项的要及时向公司反映，否则视为已查收。

2.12发生配件更换的维修单，结算时必须把调换下来的坏配件与维修单一并寄回公司售后部，做到一单一物，否则不予结算该笔维修费。

### 2.13公司维修费用结算标准（见下表）

机型（寸）	费用（元）	上门维修	售前或经销商库存	调试	安装费LCD/LED
CRT-21寸		55	35	20	
CRT-25寸		65	40	20	
CRT-29寸		70	50	20	
LCD20-24寸		80	40	20	40
LCD26-37寸		100	50	20	50
LCD42-46寸		120	60	20	60
LCD46寸以上		140	70	20	80

上门路程费用：从网点到用户的路程按15公里外每公里补助1.5元（单程计算）；液晶电视机安装，是由经销商负责安装的，公司不结算安装费用。此液晶电视机安装单价只做参考标准

备注：液晶电视机安装，是由经销商负责安装的，公司不结算安装费用。此液晶电视安装单价只做参考标准。

## 五、维修配件供给

1. “三包”期内的配件以旧换新，更换下来的旧件要求完整。“三包”期外的配件，网点向公司申请购买，公司按成本价出售给网点。
- 2、特约维修网点可根据自身需要，申领一定量的配件，申领配件以押金方式，首次配件押金不得低于200元RMB。
- 3、缴纳配件押金后，即可向公司申领配件，并填写《杰爱威公司配件申领表》。该表由申领人签名或盖章，公司售后部依据《杰爱威公司配件价目表》所列出的价格供应配件。
- 4、维修网点对坏配件要妥善保管，对于返回的配件公司鉴定后可向网点换新，网点在解除协议时，公司售后部退还配件押金。(注意事项：保内申请次日起三月内返还，旧件按50元一块算；新件按原价算，超过3月，旧件按50元一块算。)

## 六、违约责任的处理及其他规定

- 1、由维修不当造成用户人身、财产损失的，责任由网点承担。
- 2、特约维修网点不按公司规定的费用结算手续要求办理结算的，公司有权不予结算。
- 3、对代用户签名，虚报维修的作假行为，公司将处以5倍的罚款。如连续多次作假的，公司将扣除该月所有的维修费，并考虑单方终止协议。
- 4、本区域内所发生的报修指令，签约单位应全力以赴给予解决，不得推诿，如因以上原因造成用户投诉的，杰爱威公司将视情节严重程度给予50-200元不等的罚款。
- 5、若双方合作终止，杰爱威公司有权收回特约维修网点标志牌及其他资料。

# 广州杰爱威电器有限公司维修协议书

甲方：广州杰爱威电器有限公司

签约地：广州

乙方：

为加强杰爱威公司用户服务网络建设，确保甲方产品的售后服务工作有效的进行，真正维护消费者的利益，甲乙双方本着互信互利，真诚合作的原则，双方经友好协商达成如下协议：

- 1、乙方充分理解甲方的经营理念，同意执行：“广州杰爱威电器有限公司售后服务政策（下称服务政策）”，自愿成为“**JAV**”、“**先科·SAST**”、“**CHAIVGHQIVG**”品牌维修网点。
- 2、乙方严格按照甲方的“服务政策”规定的各项要求对本区域的“**JAV**”、“**先科·SAST**”、“**CHAIVGHQIVG**”电视用户提供优质，快捷的服务。
- 3、乙方负责承担网点服务人员自身安全及相关服务费用。
- 4、甲方承诺按照甲方的“服务政策”规定的各种费用结算标准及要求，按时与乙方结算维修费用。
- 5、乙方自愿接受甲方的监督检查并执行甲方的各项服务安排。
- 6、甲方按《杰爱威公司配件价目表》所列的出厂价格向乙方提供配件。
- 7、甲方按“服务政策”规定，向乙方提供技术支援。
- 8、本协议一式两份和“广州杰爱威电器有限公司售后服务政策”合并有效，并加盖双方公章，双方各执一份。
- 9、如发生纠纷，双方协商解决或交由签约地法院裁决。
- 10、本协议自签订之日起至 年 月 日止。





## 售后服务质量信息反馈表

编号:

反馈信息单位:	地址:	省	公司
信息来源:	经销商反映○	业务员反映○	维修部反映○
反馈机型、数量及问题现象:			
反馈时间:			
售后服务部跟踪处理结果:			
负责人:	处理时间:		

## 广州杰爱威电器特约维修单位撤销申请表

申请撤销特约 服务单位名称		建点日期	
该单位属性	<input type="checkbox"/> 社会专业特约维修单位 <input type="checkbox"/> 杰爱威公司经销服务点 <input type="checkbox"/> 杰爱威公司代理商服务点		
撤销原因:			
		特约服务网点负责人签名:	日期:
售后区域经理确认:			
		签名:	日期:
费用结算情况:		配件返还情况:	
单据审核员:	日期:	配件管理员:	日期:
售后服务部意见:			
		售后部部长:	日期:
跟进事项: 1. 通知被撤消单位 2. 通知售后经理处理遗留问题(收回相关资料) 3. 知会公司售后部职能部门(结算、配件、信息等) 4. 取消该单位在公司的各项档案登记			

\_\_\_\_省\_\_\_\_市\_\_\_\_县\_\_\_\_镇/乡杰爱威售后委托网点  
档案资料

编号:

委托网点单位: 企业性质(单位/个人): 负责人:	
目前服务的家电品牌名称 如:杰爱威、	
详细通信地址:  邮编:	
中国农业银行卡号:	持卡人:
中国邮编储蓄卡号:	持卡人:
变更后:	持卡人:
工作人员名称/职务	
主管:	维修员1;
信息员:	维修员2;
物料管理员:	维修员3;
联系方式	
移动电话:	固定电话:
传真号码:	工作QQ:
电子邮箱:	
签订合同时间:	
续签时间:	

备注:请用楷书认真填写,公司总部将列入档案  
编号由公司总部填写,变更由公司总部填补  
无续签的网点不需填写续签时间

## 广州杰爱威电器有限公司CRT配件价目表

序号	名称	型号	单价	序号	名称	型号	单价
1	行管	5296	5	20	电源模块	CQ0765	15
2	电源管	5299	6	21	行输出变压器	21寸	16
3	开关管	5287	4	22	行输出变压器	25寸	19
4	场扫描	LA78041	5	23	行输出变压器	29寸	19
5	场扫描	LA78040	4	24	行输出变压器	双聚焦	35
6	单芯片	8873/6PR6	35	25	光电藕合器		2
7	单芯片	8873/6HV9	35	26	接收头		2
8	单芯片	0M8371	35	27	二级管	FR309	1
9	单芯片	东芝8899	35	28	二级管	FR305	1
10	储存器	24C08	2.50	29	单芯片	887 8371	10
11	高频头		18	30	遥控器	一体机	15
12	电感	410UH	2	31	消磁电阻		2.5
13	场效应管	F630	3.5	32	伴音块	TDA1030	3
14	三极管	D2012	2.5	33	伴音块	AN17823A	8.5
15	三极管	C3807	2	34	伴音块	AN17821A	8.5
16	三极管	ZSC1815	1	35	7脚管座		3
17	三极管	ZSC1015	1	36	9脚管座		3
18	电源模块	W6556A	15	37	视收管	C4544	2.5
19	电源模块	W6553A	15	38	视收管	C2482	2.5

以上价格仅供参考,具体价格请致电公司售后服务中心咨询

## 广州杰爱威电器有限公司LCD配件价目表

序号	名称	型号	单价	序号	名称	型号	单价
1	驱动板	361三合一	105	23	驱动板	MTD21B/MTK822	266
2	驱动板	901	299	24	屏线转接板	\	7
3	驱动板	LT908	210	25	色差转接板	\	4
4	驱动板	华亚威HVB21D	105	26	驱动板	TVST59.P89	140
5	驱动板	6E18	189	27	驱动板	TVST59.P86	150
6	驱动板	6E18-DVD	189	28	驱动板	TVST59.P83	160
7	驱动板	6X16	208	29	驱动板	TVST59.P75	180
8	驱动板	6M16	189	30	驱动板	TVST59.PC1	140
9	电源板	666T	136	31	驱动板	TVST59.A1	130
10	电源板	189TL	215	32	驱动板	TVST59.81A	130
11	电源板	199TL	240	33	驱动板	T:NT72557.A1B	230
12	电源板	MIP988	325	34			
13	电源板	CINI180	116	35			
14	电源板	20寸二合一	70	36			
15	电源板	37、40寸带高压 (三星电源)	247	37			
16	电源板	42寸带高压 (三星电源)	254	38			
17	电源板	46寸(三星电源)	312	39			
18	电源适配器	12V、5V	43	40			
19	高压条	6灯	40	41			
20	高压条	4灯	20	42			
21	解码板	DVD解码板	85	43			
22	转接板	120HZ高清	221	44			

以上价格仅供参考,具体价格请致电公司售后服务中心咨询

## 特别提示

未遵守以下几点规定，公司不予结算：

- 1、公司售后中心未派单的维修单。
- 2、无结算条码得到维修单。
- 3、超过50公里，无公司售后中心提供《远程派工单》的维修单不予结。
- 4、更换配件的维修单必须有坏配件订在上面，否则不予结算。
- 5、维修一次机器，同一故障至少承保三个月。
- 6、免费保修的有效条件：凭用户的有效购买票据（发票/收据）整机保修一年，和按产品条码的显示生产日期延后24个月计算保修期，以先到者为准，否则以保修期外处理，主要部件仍按国家“三包”规定保修。

具体请查阅售后合同3-5也保修事项结算规定。

维修员签字：