# 售后服务人员管理制度[定稿]

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2025-07-21

*第一篇：售后服务人员管理制度[定稿]售后服务技术支持人员管理制度售后服务技术支持人员以建立优质的服务体系为目标，完善售后网络，积极向上，团结进取，本着公司利益至上、客户满意至上的宗旨，为共同树立易通的优质品牌而奋斗。1.总则（1）制定目的...*

**第一篇：售后服务人员管理制度[定稿]**

售后服务技术支持人员管理制度

售后服务技术支持人员以建立优质的服务体系为目标，完善售后网络，积极向上，团结进取，本着公司利益至上、客户满意至上的宗旨，为共同树立易通的优质品牌而奋斗。

1.总则

（1）制定目的为加强公司的售后服务，更好的配合客户市场达成销售目标，提升客户服务质量，特制定本规章。

（2）适用范围

凡本公司技术支持人员的管理，除另有规定外，均依照本办法所规范的体制进行管理。

（3）权责单位

A、主管单位负责本办法制定、修改、废止之起草工作。

B、总经理负责本办法制定、修改、废止之核准工作。

2.一般规定

（1）考勤管理

技术支持人员应依照公司规定，办理各项考勤。但基于工作之需要，其出勤打卡按下列规定办理：

A、在公司的技术支持人员上下班应按规定打卡。

B、在公司以外的技术支持人员的出勤时间应以满足工作需要和服从公司调配为基本要求。

（2）工作职责

技术支持人员除应遵守本公司各项管理办法之规定外，应尽下列之工作职责：

 应以谦恭和气的态度和客户接触，并注意服装仪容之整洁。

 执行公司所交付的各种事项，处理客户抱怨。

 按时呈报下列表单：日报表（包含每天的工作状况）、客户意见反馈信息。

 带队人员确保全组员的安全。

3、工作规定

（1）、工作计划

根据各地区客户的反应及公司要求，制定《下周工作计划》，报部门经理批准后认真实施。

（2）、工作报表及工作总结

技术支持人员依据作业计划执行情况，每日工作之内容。

**第二篇：售后服务人员管理制度**

售后服务人员管理制度

第一章上门服务规范

第1条服务人员在接到派工短信单后及时确定接单，并在两小时之

内与用户事先联系，落实用户详细地址。准备好安装维修所需的 材料、配件和工具，并按用户预约时间及时为用户上门服务； 第2条服务人员上门服务时应将所需的工具、材料、配件等带齐，避免二次上门；

第3条由于特殊情况无法在预约时间上门时，必须再主动与用户协

商另约时间，上门前未能联系上用户，按用户原约定时间上门： 第4条服务人员要身着滨纯工作服，佩带工卡，仪表大方，衣冠整

洁，体现良好的精神面貌：

第5条到用户家应先敲门，得到许可方可入内，用礼貌用语主动自

我介绍，并出示服务卡或工作卡；

第6条进门时视情况穿鞋套，避免踩脏用户地板；家具要用盖布，避免灰尘弄脏家具；工具必须放在专用垫布上； 第7条搬运净水器时，不准在地板上推拉，以免划伤地板；

第8条

净水器安装位置必须征得用户同意。小区必须按照管理处

规定地方安装。如用户所定地方妨碍邻居、影响使用效果等，应在安装前耐心向用户解释；

第9条 维修人员应详细询问用户故障现象，然后仔细检修净水机，在维修过程中向用户讲解常见故障的处理常识；

第10条 服务期间，使用用户设施应征得用户同意，损坏用户的东

谣要向用户致歉，照价赔偿；

第11条服务期间，不喝用户家的水，不在用户家吸烟，不得拿用

户任何物品（包括小费），更不允许在用户家吃饭。对用户的礼

貌（友好）行为如递水、递烟等应说：“谢谢，我们不喝（不抽），请谅解，这是我们的规定”；

第12条 不准以任何理由和用户发生争吵； 第13条 服务过程中，服务人员之间不说污言秽语，（以为用户听不

懂用方言讲粗话），不讲不做损害个人及企业形象的话和事； 第14条 服务过程中注意宣传净水机产品的特点、优势，讲解使用方

法和日常维护、保养常识；

笫15条 服务当日未完工，要与同用户协商约定下次上门时间并严

守约定。

第14条 服务完毕后试机，用抹布擦净机器，贴上公司售后服务贴，并把现场打扫干净，搬动物品应归位；

第15条 试机完毕无问题，现场填写安装、维修卡，请用户签名，填

写意见，并请用户妥善保存保修卡。（规范用语：净水机已安装调

试好，请放心使用）；

第19条 离开时，规范用语：“谢谢您来我公司购买净水机，服务

不周之处请多原谅，以后在伎用过程中有什么问题，请打我们电 话64565093，我们将及时为您服务。”

第二章

安装岗位管理规范

第1条上门服务时，严格按《上门服务规范》执行；

第2条

安装过程，严格按《安装工艺作业指导》、《安全操作规程》

执行；

第3条服从调度员或相关管理人员的工作安排，遵守公司的规章制

度，及时上门为用户服务；

第4条安装过程中如果需暂时离开用户家时（回公司拿材料），必须先告知用户； 第5条 及时向派工员及售后负责人汇报在安装过程中出现的问题，使得相关人员能迅速协助解决：

第6条

不得因净水机安装难度较大或麻烦等原因找借口不装或谎

称该净水机不能安装：

第7条

按公司规定标准向用户收费（商场协商确定收费标准时，则按商场的执行），不得巧立名目乱收费，不得隐瞒向用户收

取的安装费和材料费；

第8条

按公司规定准时上交安装单和其他收费款项； 第9条

每个安装人员的通讯工具，不得以任何借口出

现、拒听、甚至关机、不复机等行为；

第10条

每组安装工必须配备：熔接器、万用表、压力表、螺丝刀、手电钻、等工具；

第11条 安装人员在安装完毕后，必须在手机上传照片、条码扫描等数据，并对工单确定安装完成。

第12条

当天的工作未完成的在下班前向派工员汇报情况，不得为

了争取多几项安装任务隐瞒未完成的工作；用户推迟安装日

期的，安装人员要将此派工单退回派工员并说明用户有何要

求；

第1 3条 安装任务执行过程中不得请假，除非有特殊情况需经理批

准方可请假：

第14 条安装工未经派工员同意不得私自把自己的安装任务转给其

他安装工，安装工也不允许未经派工员同意私自接其他安装工

的安装任务，第15条服从公司临时性的工作安排，积极参加公司组织的各项活动

和各项培训，不断提高为用户服务的水平。

第三章

维修岗位管理规范 第1条上门服务时，严格按，《上门服务规范》执行：

第2条

服从派工或相关人员的工作安排，及时上门为用户服务，一

般情况在24小时之内完成工作任务的（特殊情况经用户认可延

期除外）。

第3条 按公司规定的时间上下班，工作要积极主动、责任心强，上

班时保持良好的精神面貌；

第3条 维修单据和配件应在修好后3天内上交。

第4条

穿工衣、佩带工卡，不讲不做损坏公司形象的话和事，不以

公司名义在外接私人活。外接维修信息必须报回公司登记后才可上门维修； 第5条 积极参加公司组织的各项活动和各种培训； 第6条

通讯工具，是方便工作联络和工作安排；不得

以任何借口出现拒配、拒听、甚至关机等行为； 第7条

接到维修任务时应在20分钟内联系用户，并约好时间，准时

上门，问清楚故障情况，带齐配件上门维修，避免二次上门，提

高维修效率；

第8条 维修人员必须自行配备以下工具：万用表、熔接器；手电钻

板手、割刀、大小螺丝刀等工具；

第9条 每完成一单维修任务，应即时将该单的情况反馈给派工员，并讲明新的去向或接收新的安装；维修任务，当天构安装；维修情况应在当天

内汇报给派工员；

第10条 保外维修过程中严禁乱报价（超出规定维修费的一倍），所

收费维修工应在3天内上交公司。

第四章违反工作岗位要求的处理

第1条

不服从调度员或相关人员的工作安排，首次罚款100元，屡

教不改将作辞退；

第2条

不按规定上交安装、维修单，罚款30元／单，不按规定回

退配件，罚款30元／单；

第3条 不穿工作服、无佩带工卡、衣服破旧不整洁者，罚款30元／次； 第4条 说和做损坏公司声誉的话和事，经查实，将作辞退处理； 第5条 不参加公司或厂家举行的各项活动或培训，罚款50元／次： 第6条 服务人员在上班时间，不开通电话或以各种理由拒听电话者

罚款30元／次；！

第7条 自接信息需先报回公司登记，由公司统一安排后才能上门，违者按该单维修金额5倍罚款；

第8条 维修安装人员需配备的工具，每月抽查一次，如发现少工具

者，罚款30元／次，并在补全后再给予上岗；

第9条 维修安装过程中，乱报价，乱收费（超出规定收费标准的一倍），罚

款200元／次，情节严重者将作辞退，收费后不按规定上交公司，不上交者第一次按5倍处于罚款，第二次将作辞退处理； 第10条 不按规定把维修后情况反馈给派单或无讲明新的去向，罚款30元／单，“屡教不改者，将作辞退处理：

第11条服务人员在接到派工单后没能及时与用户联系上门服务造成用户投诉罚款30元／次。

第五章安全操作规程

第1条 安装维修人员在高于地面2.5米以上作业中必须采取有效的人身安全保障措

施。

第2条必须选择坚固、不易受到振动、足以承受净水机重量的地方作

为安装位置，并且避开存在可燃性气体的地方，避免发生火灾； 第3条 安装维修完毕后，必须进行电气安全检查，电气接线必须符

合国家安全标准，保证不发生漏电；

第4条 在安装维修过程中如需改装电源，必须经过用户的同意并由

具备电工证的人员施工，施工必须符合国家有关电器安全的标准； 第5条 安装人员在试机前应对电源进行确认，保证符合机器的使用

要求；

第6条 安装人员在进行试运行时，必须对机壳各部位进行检查，若

有漏电现象立即停机进行检查。确属安装问题应解决后再次进行

试运行，直至开水机运行正常；

第7条 安装人员在安装时发现用户的电源存在安全隐患，必须向

用户提出，并采取解决措施；

第8条 安装维修人员在拆装机壳及带电部件前，必须将电源断掉，避免发生触电：

第9条

如特殊情况须带电工作才能进行维修时，必须使用有绝缘

手柄经耐压试验合格的工具，穿绝缘鞋

第10条 公司有权对安装维修人员安全施工进行监督检查，发现安

装人员违章操作，将进行严肃处罚，所造成的意外事故，责任由

安装维修人员承担，并负责有关赔偿费用。

第六章 考勤规定

第1条 鉴于安装工工资报酬采取计件工资制，安装工的休假安排根

据淡旺季工作量随机安排； 第2条 严格按规定的作息时间上下班：上午上班时间9：00，9:00

以后上班者为迟到，每2次迟到计缺勤1天；早上10: 00后上

班为缺勤；

第3条 如有特殊情况未能按时上班或因故不能上班的必须事先上报

安装派工员，未能上班人员仍属待工状态，公司需要时必须“随

叫随到”；

第4条 请假必须办理请假手续（填写请假单经批准才有效否则视为

旷工；

第5条 如遇到急病或临时重大事故而不能亲自办理请假手续者，必

须先打电话告知主管人员。在当日内委托同事、亲友、家属代为

办理请假手续；

第6条 如果假期已满还未能回来上班者必须办理延期手续； 第7条 无故不上班或不办理完整的请假手续者为旷工； 第8条 对于旷工者，罚款50元／天； 第9条 连续旷工三天者以辞退处理；

第10条 在请假期间或旷工时发生的任何事情与公司无关，安装工自

负；

第七章 安装质量管理规范

第1条 安装机前必须确认用户购机订单上的型号是否与实机

相符方可安装（实机型号以纸箱上型号为准）。由于未确认型

号造成误装所引起的退换机，责任由安装工个人承担，责任范围：

退换机的车运费，返修费，折旧费，返装费。（最低限额500元）； 第2条 安装前必须确认用户电源是否符合开水机要求；开水机电

源是否专用分支电路；电表容量是否足够大，开水机在3000瓦

以上的必须配备专用空气开关与漏电保护装置，容量应满足开水机

需要。凡用户电源不符合要求的，不予安装 第3条 必须按照用户和各小区管理处要求

第八章违反上门服务规范的处罚

第1条 服务人员接到派工单没能及时与用户联系上门服务造成用户

投诉的处罚30元／次；

第2条 服务人员上门服务未将所需工具、材料、配件带齐，造成二

次上门被用户投诉并经公司查实属安装工责任者罚款30元／次； 第3条 未能按跟用户所约时间上门造成用户投诉的罚款30元／次； 第4条 服务人员因仪表不整洁、喝酒后上岗，造成用户投诉者罚款

50元／次；

第5条 上门服务没出示相对应品牌的服务监督卡或公司工作卡，经

查实罚款30 第10条 服务期间损坏用户东西造成用户投诉者罚款50元／次，并照

价赔偿。

第11条 服务期间，在用户家抽烟、吃饭、喝用户的水，经公司回

访查实罚款50元／次：拿用户东西（包括小费），经公司回访查

实退回用户物品（包括小费）并罚款200元／次。

第12条 服务态度恶劣、讽刺、欺骗、辱骂或与用户发生争吵而造

成投诉，罚款200元／次，情节严重者开除出公司； 第13条 服务过程中，服务人员之间说粗话、争吵，造成用户投诉

者罚款200元／次；

第14条 服务过程中没宣传产品特征，讲解使用方法和日常维护、保

养常识等造成用户投诉罚款30元／次。在用户家讲或做损害公司

或厂家声誉者将罚款100元／次；

第15条 服务完毕后试机。没用干净抹布擦机器，没打扫安装现场，没把搬动过的家具归位，造成用户投诉罚款50元／次；因安装原

因引起的维修按实际维修金额扣款；造成损坏用户墙壁或地板等

由安装人员赔偿用户损失；

第16条 没贴公司售后服务贴按每张100元罚款；

第17条 净水机安装试机完毕，没请用户签字，经查实罚款80元／台；

因安装不当引起的维修将扣除该机的安装费；

第18条 服务完毕离开时，未向用户说规范用语、未留下公司服务热

线电话而留下安装工本人电话将罚款50元／次；

第19条 不得以任何理由与用户发生争吵，情节严重者，将歼除出

公司。

第九章 违反公司规章制度的处罚

第1条 上班时间衣冠不整影响公司形象者，首次发现作警告处理，再犯罚款30元／次：

第2条 上班时间不佩带工卡、不穿工作者服者按30元／次处罚； 第3条 在公司范围内聚众闹事、打架、赌博者作辞退处理； 第4条 滥用公司电话者，罚款20元／次；用自己或他人的通讯工具

打办公人员或安装工的通讯工具作为误乐，罚款50元／次； 第5条 窃取公司财物、文件等作辞退处理。情节严重者移交公安机

关处理；

第6条损坏公司财物照价赔偿；故意损坏公司财物者，除照价赔偿

外，并作辞退处理。

第7条 对待公司员工、上级态度恶劣、讽刺、欺骗、辱骂或与之发

生争吵造成恶劣影响者除罚款200元／次，并开除出公司； 第8条 保持待工区清洁，严禁乱扔垃圾，报纸传阅后自觉放回报纸

架，违反者罚款30元整，无个人承担责任罚款按在场人员平分： 第9条 保持安静，严禁喧哗，在不影响办公室工作人员正常工作的 情况下，中午12：00-13：30可稍作休息，但严禁躺在沙发上，违反者罚款30元／次（包括非休息时间睡觉）；

第11条 不服从工作安排者，第一次停工3天，第二次作辞退处理：

第十章 培训管理规定

第1条 新进公司的安装工必须进行职茼培训，了解公司的结构、政

策和业务操作流程等；

第2条 安装工必须服从公司不定期的进行服务规范和安装技能培

训；

第3条 安装维修工必须服从公司安排参与厂家的培训项目； 第4条 每位安装工必须按公司内部的操作流程进行强化培训。

第十一章招聘、离职管理规定 第1条 招聘录用规定

】、应聘安装工自各安装工具和交通工具及通信工具。

2、应聘安装工必须经过理论和实操考核，合格后才能被录用；

3、被录用的安装工必须填写招聘登记表存档；

4、被录用的安装工必须提交身份证复印件、相片（近期免冠正面照）、体检表；

5、签订《安装服务安全责任协议书》；

6、被录用的安装工必须购买工作服，费用由公司与安装工各承担一

半：

7、被录用的安装工按技能水平和经验核定工资级别；

8、被录用的安装工必须在公司为其投保后才能上岗工作，如果被录

用的安装工未接到上岗通知私自与其他安装工外出安装空调所

发生的任何事故由该安装工自负。

第2条 辞退管理规定

l、安装工被公司辞退或自动辞职必须办理离职手续：(1)填写离职表；(2)退回工作服；

(3)办理终止投保手续；

(4)清理所有欠款、预借的安装材料及与公司所借出的东西。

2、如果安装工不办理完离职手续，公司有权扣押所有的安装提成费。

3、离职手续办理完毕，被公司辞退或自动辞职的安装工的安装提成 费和材料奖励金均与在职安装工同一时发放。

第十二章 服务信息处理规定

根据公司对信息的处理要求，特制定如下几点： 1．

信息处理员督导所有信息必须在二十四小时内处理完毕。2．

所有服务信息必须在半小时之内，下派给售后服务人员。3．

每天上班必须及时处理系统下发的信息。

4．对用户反映激烈的信息，及时对售后服务经理反映，由经理亲

自安排处理。

5．及时跟踪售后服务人员在外工作的完成情况。询问时间一般定

在维修安装工期进行到70%至80%的时候。询问完工时间、工

作有无异常。如有异常应立即采取应急措施，尽可能不拖延工

期；如果正常，就及时做好下单的工作安排。6．

做好各类资料的录入工作及结算工作。

安装人员综合管理条例

第1条 不服从工作安排者，第一次停工3天，并处100元，次的处罚，第二次取消考评资格，第三次作辞退处理。

第2条 上门服务没穿工作服、出示服务监督卡、上岗证，经查属实的 罚款30元／次。．

第5条 净水机安装位置必须按照用户及各小区物管的要求安装净水机不按各小区物管或未经用户同意私定安装位置，造成用户投

诉者罚款50元／次。所造成的二次安装及费用由该组安装人

自行负责并取消考评资格。

第6条 用户提出的安装位置影响净水机效果的，安装人员必须提出，客户坚持要装的，最好是客户在安装单上签名，安装人员不

提出来，造成投诉罚50元／单。所造成的二次安装及费用由

该组安装工自行负责并取消考评资格。

第10条

安装过程中损坏客户财物的，安装人员要照价赔偿，弄脏墙

壁、损坏地板要承担赔偿责任，并取消考评资格。第11条

整机安装完毕后必须试机30分钟以上，以确定净水机的使用

效果及是否漏水，如维修人员到客户家，发现净水机漏水

（是安装问题的）罚30元，作为维修人员的上门服务费，并

将漏水修好；由派工员通知安装工，如安装人员24

小时内不能到场解决的，由维修人员立即修复，并再扣100

元作为维修人员的维修补贴，如安装工自己

上门后不能解决，需再派维修的将扣30元

作为维修补贴。

本月装机（装机不超过30日的）月累计漏水超过两次

的取消考评资格，装机一年内的月累计超过4次的，取消

考评资格

第12条 被用户投诉服务不规范（包括回访），不满意者，罚款100

元／次，投诉到将取消考评资格。

第13条 安装照片和条码必须按公司的要求上交公司，不按要求上 交的罚30元／单，第14条

服务过程中要宣传产品特征，讲解使用方法和日常维护、保养常识等，如果没有告知客户造成用户投诉罚款30元／

次。在用户家讲或做损害公司或厂家声誉话或事将罚款100

元／次，取消考评资格。

第15条

没贴公司售后服务贴按每张50元罚款，第二次作辞退处理； 第17条

违反收费标准，乱收费用被用户投诉，罚款200元／次，投

诉到公司的取消考评资格。

上海滨纯净化科技有限公司

2025年8月

**第三篇：售后服务人员管理制度**

售后服务人员管理制度

第一章上门服务规范

第1条服务人员在接到派工短信单后及时确定接单，并在两小时之

内与用户事先联系，落实用户详细地址。准备好安装维修所需的 材料、配件和工具，并按用户预约时间及时为用户上门服务； 第2条服务人员上门服务时应将所需的工具、材料、配件等带齐，避免二次上门；

第3条由于特殊情况无法在预约时间上门时，必须再主动与用户协

商另约时间，上门前未能联系上用户，按用户原约定时间上门： 第4条服务人员要身着格力工作服，佩带工卡，仪表大方，衣冠整

洁，体现良好的精神面貌：

第5条到用户家应先敲门，得到许可方可入内，用礼貌用语主动自

我介绍，并出示服务卡或工作卡；

第6条进门时视情况穿鞋套，避免踩脏用户地板；家具要用盖布，避免灰尘弄脏家具；工具必须放在专用垫布上； 第7条搬运空调时，不准在地板上推拉，以免划伤地板； 第8条高空作业（墙外离地2.5米以上的作业）要使用安全带，做

好安全防范方能出外墙施工；

第9条

空调安装位置必须征得用户同意。花园小区必须按照管理处

规定地方安装。如用户所定地方妨碍邻居、影响使用效果等，应在施工前耐心向用户解释；

第10条维修人员应详细询问用户故障现象，然后仔细检修空调，在维修过程中向用户讲解常见故障的处理常识；

第11条服务期间，使用用户设施应征得用户同意，损坏用户的东

谣要向用户致歉，照价赔偿；

第12条服务期间，不喝用户家的水，不在用户家吸烟，不得拿用

户任何物品（包括小费），更不允许在用户家吃饭。对用户的礼

貌（友好）行为如递水、递烟等应说：“谢谢，我们不喝（不抽），请谅解，这是我们的规定”；

第13条不准以任何理由和用户发生争吵；

第14条服务过程中，服务人员之间不说污言秽语，（以为用户听不

懂用方言讲粗话），不讲不做损害个人及企业形象的话和事； 第15条服务过程中注意宣传格力产品的特点、优势，讲解使用方

法和日常维护、保养常识；

笫16条服务当日未完工，要与同用户协商约定下次上门时间并严

守约定。

第17条服务完毕后试机，用抹布擦净机器，贴上公司售后服务贴，并把现场打扫干净，搬动物品应归位；

第18条试机完毕无问题，现场填写安装、维修卡，请用户签名，填

写意见，并请用户妥善保存保修卡。（规范用语：空调已安装调

试好，请放心使用）；

第19条离开时，规范用语：“谢谢您来我公司购买格力空调，服务

不周之处请多原谅，以后在伎用过程中有什么问题，请打我们电

话84171868，我们将及时为您服务。”

第二章安装岗位管理规范

第1条上门服务时，严格按《上门服务规范》执行；

第2条

安装过程，严格按《安装工艺作业指导》、《安全操作规程》

执行；

第3条服从调度员或相关管理人员的工作安排，遵守公司的规章制

度，及时上门为用户服务；

第4条安装过程中如果需暂时离开用户家时（回公司拿材料或去吃

饭），必须先告知用户；

第5条及时向派工员及售后负责人汇报在安装过程中出现的问题，使得相关人员能迅速协助解决：

第6条

不得因空调机安装难度较大或麻烦等原因找借口不装或谎

称该空调机不能安装： 第7条

按公司规定标准向用户收费（商场协商确定收费标准时，则按商场的执行），不得巧立名目乱收费，不得隐瞒向用户收

取的安装费和材料费；

第8条按公司规定准时上交安装卡和其他收费款项；

第9条每个安装组配备的通讯工具（格力通），不得以任何借口出

现拒配、拒听、甚至关机、不复机等行为；

第10条每组安装工必须配备：焊枪、万用表、压力表、温度表（计）、手电钻、安全带等工具；

第11条安装人员在安装完毕后，必须在格力通上上传照片、定位、条码扫描等数据，并对工单确定安装完成。

第12条

当天的工作未完成的在下班前向派工员汇报情况，不得为

了争取多几项安装任务隐瞒未完成的工作；用户推迟安装日

期的，安装人员要将此派工单退回派工员并说明用户有何要

求；

第1 3条安装任务执行过程中不得请假，除非有特殊情况需经理批

准方可请假：

第14条安装工未经派工员同意不得私自把自己的安装任务转给其

他安装工，安装工也不允许未经派工员同意私自接其他安装工

的安装任务，第15条服从公司临时性的工作安排，积极参加公司组织的各项活动

和各项培训，不断提高为用户服务的水平。

第三章

维修岗位管理规范

第1条上门服务时，严格按《上门服务规范>执行：

第2条服从派工或相关人员的工作安排，及时上门为用户服务，一

般情况在24小时之内完成工作任务的（特殊情况经用户认可延

期除外）。

第3条按公司规定的时间上下班，工作要积极主动、责任心强，上

班时保持良好的精神面貌； 第3条维修单据和配件应在修好后3天内上交。

第4条穿工衣、佩带工卡，不讲不做损坏公司形象的话和事，不以

公司名义在外接私人活。外接维修信息必须报回公司登记后才可

上门维修；

第5条积极参加公司组织的各项活动和各种培训；

第6条配备的通讯工具格力通，是方便工作联络和工作安排；不得

以任何借口出现拒配、拒听、甚至关机等行为；

第7条接到维修任务时应在20分钟内联系用户，并约好时间，f准时

上门，问清楚故障情况，带齐配件上门维修，避免二次上门，提

高维修效率；

第8条维修人员必须自行配备以下工具：汽焊、电流表、万用表、雪种表、扩管器、温度表（计）、安全带、板手、割刀、大小螺

丝刀等工具；

第9条每完成一单维修任务，应即时将该单的情况反馈给派工员，并讲明新的去向或接收新的维修任务，当天构维修情况应在当天

内汇报给派工员；

第10条保外维修过程中严禁乱报价（超出规定维修费的一倍），所

收费维修工应在3天内上交公司。

第四章违反工作岗位要求的处理

第1条不服从调度员或相关人员的工作安排，首次罚款100元，屡

教不改将作辞退；

第2条不按规定上交安装卡、维修单，罚款30元／单，不按规定回

退配件，罚款30元／单；

第3条不穿工农、无佩带工卡、衣服破旧不整洁者，罚款30元／次； 第4条说和做损坏公司声誉的话和事，经查实，将作辞退处理；

第5条不参加公司或厂家举行的各项活动或培训，罚款50元／次： 第6条服务人员在上班时间，不开通电话或以各种理由拒听电话者

罚款30元／次；！

第7条自接信息需先报回公司登记，由公司统一安排后才能上门，违者按该单维修金额5倍罚款；

第8条维修安装人员需配备的工具，每月抽查一次，如发现少工具

者，罚款30元／次，并在补全后再给予上岗；

第9条维修安装过程中，乱报价（超出规定收费标准的一倍），罚

款200元／次，情节严重者将作辞退，收费后不按规定上交公司，不上交者第一次按5倍处于罚款，第二次将作辞退处理； 第10条不按规定把维修后情况反馈给调度员或无讲明新的去向，罚款30元／单，“屡教不改者，将作辞退处理：

第11条服务人员在接到派工单后没能及时与用户联系上门服务造

成用户投诉罚款30元／次。

第五章安全操作规程

第1条安装维修人员在施工过程中必须采取有效的人身安全保障措

施。在高于地面2.5米以上作业经营时，安装维修人员必须使用

安全带；严禁酒后上岗。

第2条必须选择坚固、不易受到振动、足以承受机组重量的地方作

为安装位置，并且避开存在可燃性气体的地方，避免发生火灾； 第3条安装维修人员在二层以上建筑安装空调外机或进行移杌操作

时，必须使用足够强度的绳索系牢外机，防止机器高空滑落；

第4条高层施工应对建筑外使用的工具材料实行防坠落措施； 第5条必须保证室内外机安装牢固、稳定、可靠。室外机在一楼安

装时安装高度应高于地面2米。若须在地面安装要加装安全防护

网：

第6条安装维修完毕后，必须进行电气安全检查，电气接线必须符

合国家安全标准，保证不发生漏电； 第7条在安装维修过程中如需改装电源，必须经过用户的同意并由

具备电工证的人员施工，施工必须符合国家有关电器安全的标

准；

第8条安装人员在试机前应对电源进行确认，保证符合机器的使用

要求；

第9条安装人员在进行试运行时，必须对机壳各部位进行检查，若

有漏电现象立即停机进行检查。确属安装问题应解决后再次进行

试运行，直至空调器运行正常；

第10条安装人员在安装时发现用户的电源存在安全隐患，必须向

用户提出，并采取解决措施；

第11条安装维修人员在拆装机壳及带电部件前，必须将电源断掉，避免发生触电：

第12条安装维修人员在使用焊接工具时必须严格遵守国家的有关

部门规定，并由持有劳动部门颁发的操作证的人员进行； 第13条安装维修人员在加压检漏时，必须使用氮气进行试压，严

禁使用其它易燃易爆气体；

第14条安装维修人员在安装过程放氟时，不得面对工艺口或对着

他人放气，避免被氟利昂冻伤；

第1 5条安装人员在安装空调时应保证空调器使用时不危害他人的 安全：

第16条

如特殊情况须带电工作才能进行维修时，必须使用有绝缘

手柄经耐压试验合格的工具，穿绝缘鞋：

第17条

在室外机维修时，室内机应挂示警告牌，如“禁止开机，正在检修”等字样；

第18条

在焊接铜管时，应放掉系统里的雪种，在通风、附近没易

燃物品的地方进行，防止烧伤和火灾；

第19条需要站在空调铁架上的维修，应先检查铁架的承重能力，会否因铁架生锈、老化，而影响铁架的承载能力，在确认安全后

绑好安全带方能进行维修。

第20条公司有权对安装维修人员安全施工进行监督检查，发现安

装人员违章操作，将进行严肃处罚，所造成的意外事故，责任由

安装维修人员承担，并负责有关赔偿费用。

第六章考勤规定

第1条鉴于安装工工资报酬采取计件工资制，安装工的休假安排根

据淡旺季工作量随机安排；

第2条严格按规定的作息时间上下班：上午上班时间9：00，9:00

以后上班者为迟到，每2次迟到计缺勤1天；早上10: 00后上

班为缺勤；

第3条如有特殊情况未能按时上班或因故不能上班的必须事先上报

安装派工员，未能上班人员仍属待工状态，公司需要时必须“随

叫随到”；

第4条请假必须办理请假手续（填写请假单经批准才有效否则视为

旷工；

第5条如遇到急病或临时重大事故而不能亲自办理请假手续者，必

须先打电话告知主管人员。在当日内委托同事、亲友、家属代为

办理请假手续；

第6条如果假期已满还未能回来上班者必须办理延期手续； 第7条无故不上班或不办理完整的请假手续者为旷工； 第8条对于旷工者，罚款50元／天； 第9条连续旷工三天者以辞退处理；

第10条在请假期间或旷工时发生的任何事情与公司无关，安装工自

负；

第七章安装质量管理规范

第1条安装机前必须确认用户购机发票上的空调型号是否与实机

相符方可安装（实机型号不以纸箱上型号为准）。由于未确认型

号造成误装所引起的退换机，责任由安装工个人承担，责任范围：

退换机的车运费，返修费，折旧费，返装费。（最低限额500元）； 第2条安装前必须确认用户电源是否符合空调制冷量要求；空调电

源是否专用分支电路；电表容量是否足够大，空调制冷量在3匹

以上的必须配备专用空气开关与漏电保护装置，容量应满足空调

需要。凡用户电源不符合要求的（包括电源无接地线的）有权拒

绝安装或通电使用。

第3条安装机前必须确认空调制冷量（匹数）是否与房间面积匹配，由于未确认造成的退换机责任由安装工个人承担，责任范围：退

换机的车运费，返修费、折旧费、返装费。（最低限额500元）； 原则：在制冷量一定时，房间面积越小制冷效果越好。凡空调机制冷

量与房间面积不匹配的有权拒绝安装，若用户要求安装必须由用

户的亲笔签名确认书方可安装，（不得以装修工代替用户）确认

书交由派工统一保管。

第4条安装前室内机必须通电试机，观察各部件运转是否运转良好。

由于安装前未通电试机因质量问题造成的退换机责任由安装工

个人承担，责任范围：退换机的车运费、返修费、折旧费、返装

费（最低限额500元）；

第5条装机前必须确认墙孔是否“内高外低”，墙孔为水平的，主机

安装高于内机时，铜管出到外墙后必须以“存水弯”的方式走管。

墙孔若为“内低外高”时有权拒绝安装或要求用户重新钻孔，墙孔

必须用玻璃胶或水泥密封（玻璃胶，水泥费用由用户承担），由

于墙孔问题，下雨时雨水浸入房内给用户造成的损失由安装工个

人承担；

第6条室内机的安装应选择可将冷热风均匀送到室内各个角落的地

方；

第7祭室内机下方应避开电视机、音响、电脑等高档家用电器；

第8条室内机的固定：一般砖墙或复合砖墙，结合墙体质量，必须

固定七枚以上自攻螺丝。自攻螺丝在挂板上的分布为：左上角、右上角各两枚，中间一枚，左下角、右下角各一枚。墙体为钢筋

混凝土的必须固定5枚以上自攻螺丝。由于挂板未固定好引起内

机坠落所造成的用户损失、公司损失由安装工个人承担（公司损

失最低限额500元）；

第9条实机安装及预铺铜管凡经过天花板的铜管必须用厚度13mm 的保温管分别保温；

第10条实机安装及预铺铜管凡经过天花板的电线必须用PVC线管

单独铺设（电线一律使用单芯线），并且弯头不得用90。弯头处理

（PVC线管由用户承担）；

第1 1条实机安装及预铺铜管，凡经过天花板的悬空水管不得使用

厂家原配水管，必须使用合格的PVC水管并加以厚度9mm以上

的保温管保温，不得用线管代替(PVC水管由用户承担)； 第12条凡埋墙或埋地的水管必须使用合格的PVC给水管或排水

管，且不得与空气直接接触，严禁用线管或厂家原配水管代替

（PVC水管由用户承担）；

第13条凡预铺铜管工程，必须经用户签名确认空调型号与所铺铜

管是否相符，确认单交由派工员统一保管：

第14条第9、10、11、12项未按要求所给用户、公司造成的损失

由支装工个人承担；

第15条实机安装及预铺铜管电源线的截面积必须符合以下要求，并且黄绿双色线只能用于接地线，严禁移作它用。

1匹以下分体1.5平方。

1.5匹至2匹分体2.5平方。

3匹单相4平方以上

三相3匹及5匹2.5平方以上。第16条室外机的安装必须确认是否已取得物业管理部门的同意，由于未确认造成的返装费由安装工个人承担；

第17条室外机的安装必须确认是否散热良好，由于未确认因散热

不良造成的返装费及退换机责任由安装工个人承担； 第18条外机的固定：一匹铁架必须用6枚lOmmxl00 mm膨胀螺

丝固定，3匹以上铁架必须用10枚以上10 mmxl00 mm膨胀螺

丝固定，不用支架的室外机必须用膨胀螺丝固定，未按要求者少

一枚膨胀螺丝罚款100元，所造的安全质量事故由安装工个人承

担；

第19条空调器的固定必须根据安装面的坚固结实程度做出相应处

理（如内墙松用木塞代替胶塞）：室内机挂板的承重量不应低于

60kg;室外机支架的承重量不应低于空调器自重的4倍。第20条室外机组一楼临街安装不得低于2.5米；

第21条整机安装完毕后必须试机30分钟以上，以确保空调是否漏

水，且冷凝水的排除不得妨碍到其他用户； 第22条必须按照用户和各小区管理处要求安装空调；

第23条安装前必须确认用户购机发票上的空调型号写实物是否相

符，方可安装；

第24条凡是预铺铜管工程必须经用户签名确认空调型号与所铺铜

管是否相符，确认单交由材料管理员统一保管。

第八章违反上门服务规范的处罚

第1条服务人员接到派工单没能及时与用户联系上门服务造成用户

投诉的处罚30元／次；

第2条服务人员上门服务未将所需工具、材料、配件带齐，造成二

次上门被用户投诉并经公司查实属安装工责任者罚款30元／次； 第3条未能按跟用户所约时间上门造成用户投诉的罚款30元／次； 第4条服务人员因仪表不整洁、喝酒后上岗，造成用户投诉者罚款

50元／次； 第5条上门服务没出示相对应品牌的服务监督卡或公司工作卡，经

查实罚款30元／次。

第6条上门服务没穿鞋套，不用盖布、垫布者罚款30元次； 第7条搬运空调时，不准在地板上推走，造成用户投诉罚款30元／

次；

第8条高空作业（墙外离地2.5米以上的作业）没系安全带，罚款

500元／次，并作辞退处理。

第9条空调安装位置不按管理处或未经用户同意造成用户投诉者罚

款50元／次。所造成的二次安装由该组安装工自行负责； 第10条服务期间损坏用户东西造成用户投诉者罚款50元／次，并照

价赔偿。

第11条服务期间，在用户家抽烟、吃饭、喝用户的水，经公司回

访查实罚款50元／次：拿用户东西（包括小费），经公司回访查

实退回用户物品（包括小费）并罚款200元／次。

第12条服务态度恶劣、讽刺、欺骗、辱骂或与用户发生争吵而造

成投诉，罚款200元／次，情节严重者开除出公司； 第13条服务过程中，服务人员之间说粗话、争吵，造成用户投诉

者罚款200元／次；

第14条服务过程中没宣传产品特征，讲解使用方法和日常维护、保

养常识等造成用户投诉罚款30元／次。在用户家讲或做损害公司

或厂家声誉者将罚款100元／次；

第15条服务完毕后试机。没用干净抹布擦机器，没打扫安装现场，没把搬动过的家具归位，造成用户投诉罚款50元／次；因安装原

因引起的维修按实际维修金额扣款；造成损坏用户墙壁或地板等

由安装人员赔偿用户损失；

第16条没贴公司售后服务贴按每张100元罚款； 第17条空调安装试机完毕，没请用户签字，经查实罚款80元／台；

因安装不当引起的维修将扣除该机的安装费；

第18条服务完毕离开时，未向用户说规范用语、未留下公司服务热

线电话而留下安装工本人电话将罚款50元／次；

第19条不得以任何理由与用户发生争吵，情节严重者，将歼除出

公司。

第九章违反公司规章制度的处罚

第1条上班时间衣冠不整影响公司形象者，首次发现作警告处理，再犯罚款30元／次：

第2条上班时间不佩带工卡、不穿工作者服者按30元／次处罚； 第3条在公司范围内聚众闹事、打架、赌博者作辞退处理； 第4条私自操作公司电脑、保险箱等罚款50元／次；

第5条滥用公司电话者，罚款20元／次；用自己或他人的通讯工具

打办公人员或安装工的通讯工具作为误乐，罚款50元／次； 第6条窃取公司财物、文件等作辞退处理。情节严重者移交公安机

关处理；

第7条损坏公司财物照价赔偿；故意损坏公司财物者，除照价赔偿

外，并作辞退处理。

第8条对待公司员工、上级态度恶劣、讽刺、欺骗、辱骂或与之发

生争吵造成恶劣影响者除罚款200元／次，并开除出公司； 第9条保持待工区清洁，严禁乱扔垃圾，报纸传阅后自觉放回报纸

架，违反者罚款30元整，无个人承担责任罚款按在场人员平分： 第10条保持安静，严禁喧哗，在不影响办公室工作人员正常工作的 情况下，中午12：00-13：30可稍作休息，但严禁躺在沙发上，违反者罚款30元／次（包括非休息时间睡觉）；

第11条不服从工作安排者，第一次停工3天，第二次作辞退处理：

第十章培训管理规定

第1条新进公司的安装工必须进行职茼培训，了解公司的结构、政

策和业务操作流程等；

第2条安装工必须服从公司不定期的进行服务规范和安装技能培

训；

第3条安装维修工必须服从公司安排参与厂家的培训项目； 第4条每位安装工必须按公司内部的操作流程进行强化培训。

第十一章招聘、离职管理规定 第1条招聘录用规定

】、应聘安装工自各安装工具和交通工具及通信工具。

2、应聘安装工必须经过理论和实操考核，合格后才能被录用；

3、被录用的安装工必须填写招聘登记表存档；

4、被录用的安装工必须提交身份证复印件、相片（近期免冠正面照）、体检表；

5、签订《安装服务安全责任协议书》；

6、被录用的安装工必须购买工作服，费用由公司与安装工各承担一

半：

7、被录用的安装工按技能水平和经验核定工资级别；

8、被录用的安装工必须在公司为其投保后才能上岗工作，如果被录

用的安装工未接到上岗通知私自与其他安装工外出安装空调所

发生的任何事故由该安装工自负。第2条辞退管理规定

l、安装工被公司辞退或自动辞职必须办理离职手续：(1)填写离职表；(2)退回工作服；

(3)办理终止投保手续；

(4)清理所有欠款、预借的安装材料及与公司所借出的东西。

2、如果安装工不办理完离职手续，公司有权扣押所有的安装提成费。

3、离职手续办理完毕，被公司辞退或自动辞职的安装工的安装提成 费和材料奖励金均与在职安装工同一时发放。

第十二章服务信息处理规定

根据格力公司对信息的处理要求，特制定如下几点：

1．信息处理员督导所有信息必须在二十四小时内处理完毕。2．

所有服务信息必须在半小时之内，下派给售后服务人员。3．

每天上班必须及时处理呼叫系统下发的信息。

4．对用户反映激烈的信息，及时对售后服务经理反映，由经理亲

自安排处理。

5．及时跟踪售后服务人员在外工作的完成情况。询问时间一般定

在维修安装工期进行到70%至80%的时候。询问完工时间、工

作有无异常。如有异常应立即采取应急措施，尽可能不拖延工

期；如果正常，就及时做好下单的工作安排。6．

做好各类资料的录入工作及结算工作。

长沙市天心区允皓电器商行

2025年2月18日

安装人员综合管理条例

第1条不服从工作安排者，第一次停工3天，并处100元，次的处罚，第二次取消考评资格，第三次作辞退处理。

第2条上门服务没穿工作服、出示服务监督卡、上岗证，经查属实的 罚款30元／次。

第3条拆除包装安装时，必须注意内机是否有压缩空气，外机是否有氟

里昂，以判断内外机是否有内漏．以减少换机频率． 第4条室内机挂板的承重量不应低于60 k g；室外机支架的承重量

不应低于空调器自重的3倍．由于挂板、支架未固定好引起内

外机坠落所造成的安全质量事故或安装过程中人为对空调造

成的损坏，给用户、公司造成的损失由安装工个人承担，出

现内外机坠落事故，取消考评资格。第5条空调安装位置必须按照用户及各小区物管的要求安装空调，不按各小区物管或未经用户同意私定安装位置，造成用户投

诉者罚款50元／次。所造成的二次安装及费用由该组安装工

自行负责并取消考评资格。

第6条用户提出的安装位置影响空调效果的，安装人员必须提出，客户坚持要装的，最好是客户在安装单上签名，安装人员不

提出来，造成投诉罚50元／单。所造成的二次安装及费用由

该组安装工自行负责并取消考评资格。

第7条室内挂机下方应避开电视机、音响、电脑等高档家用电器．

如用户坚持要装的，最好是在安装单上签名。

第8条实机安装及预铺铜管凡经过天花板的铜管及PVC排水管必

须用保温管分别保温；铜管如有接头必须认真焊好，联接线

必须接牢。

第9条空调的冷凝水排除不得妨碍到其他用户。凡埋墙或埋地的排

水管必须使用合格的PVC给水管；穿墙孔必须用橡胶泥封

堵，并盖上穿墙盖板，没封堵或无盖板每处罚20元。第10条安装过程中损坏客户财物的，安装人员要照价赔偿，弄脏墙

壁、损坏地板要承担赔偿责任，并取消考评资格。

第11条整机安装完毕后必须试机30分钟以上，以确定空调的使用

效果及是否漏水，如维修人员到客户家，发现空调漏水漏氟

（是安装问题的）罚30元，作为维修人员的上门服务费，并

将漏水修好；漏氟的由派工员通知安装工，如安装人员24

小时内不能到场解决的，由维修人员立即修复，并再扣100

元（变频150元）作为维修人员的维修补贴，如安装工自己

上门后不能解决，需再派维修的将扣130元（变频180元）

作为维修补贴。

本月装机（装机不超过30日的）月累计漏水漏氟超过两次

的取消考评资格，装机一年内的月累计超过4次的，取消

考评资格。

第12条被用户投诉服务不规范（包括回访），不满意者，罚款100

元／次，投诉到格力将取消考评资格。

第13条安装荜和条码必须按格力公司的要求上交公司，不按要求上

交的罚30元／单，被格力处罚的后果自负．（格力要求当天的 安装单第二天早上交，1 0点前录完）

第14条

服务过程中要宣传产品特征，讲解使用方法和日常维护、保养常识等，如果没有告知客户造成用户投诉罚款30元／

次。在用户家讲或做损害公司或厂家声誉话或事将罚款100

元／次，取消考评资格。

第15条

没贴公司售后服务贴按每张50元罚款

第16条

高空作业（墙外高于2.5米以上的作业）要绑安全带，违反

者第一次罚款200元／次并取消考评资格，并提出严重警告，第二次作辞退处理；

第17条

违反收费标准，乱收费用被用户投诉，罚款200元／次，投

诉到格力的取消考评资格。

第18条

不管任何原因被格力查处的罚款，一律自负，公司并取消

考评资格。长沙允皓电器商行 2025年8月25日

维修人员综合考核条例

第1条不服从派工员或相关人员的工作安排，首次罚款100元，第 二次取消本月的考评资格，屡教不改将作辞退处理，并处罚金500

元。

第2条不按规定上交每天完成的维修单，罚款30元，单，不按规定

退回配件，罚款30元／单；如不按格力规定按时交单，被处罚后果

自负．

第3条不穿工作服、不佩带上岗证、不出示服务监督卡，客户对服

务不满意的，将给予50元／单的罚款，客户投诉到格力的每次作

200元的罚款，如被格力查处将承担全部罚款外并取消本月的考

评资格。

第4条说和做损坏公司声誉的话和事，经查实，将作辞退处理，并

处罚金1000元，第5条维修安装人员需配备的工具，每月抽查一次，如发现少工具

者，罚款30元／次，并在补全后再给予上岗；

第6条服务人员在上班时间，不开通电话或以各种理由拒听电话者

罚款30元／次；

第7条在公司安排的维修单没有完成的情况下，自接私单维修，影响

公司的正常维修任务的完成，一经查实，将取消考评资格，并扣除

本月的600元维修补贴．

第8条维修人员对空调维修后，同一故障被再次报修的或故障根本

就没有修好的，将给予100元／次的罚款．

第9条维修安装过程中，乱报价（超出格力规定收费标准的一倍），罚款200元／次，保内机维修不该收费的项目而乱收费的，除退还

收费外并取消考评资格。

第10条服务人员在接到派工单后4小时内没能及时与用户联系上门

服务或约定维修时间的，造成用户投诉到公司的罚款30元，次，投诉到格力的罚款200元／次。联系不上的马上通知公司

派工员确认，确定属实不在此例．月累计两次没有上门服务的，取消当月考评资格，第1 1条原则上上午的派工单下午下班前必须完成，下午的派工单第二

天上午必须完成，每单完成时间最迟不得超过24小时，在规定

的时间内不能完成的单，必须在时限内反馈给派工员及客户认

可才能推迟，没有在规定时间内完成的工单，罚款30元／次，超过

48小时的，罚80元，次．月累计三次将取消考评资格． 第12条

维修人员填报的维修单，回访中发现客户信息不对（以电脑

客户安装资料为准），客户对维修内容不清，罚50元／单．对维修

内容做假，取消该单的录入，所换的配件按保外维修扣除，被格

力公司定为假单的，将承担全部损失，公司不再承担扣款。第13条

退回的旧件，被查出非格力配件，维修人员也将承担全部

罚欹，对用于保外维修的配件，应及时上交配件成本费，以确保

配件的正常领用。

第14条维修人员在公司的派工下，前往客户家检查，确定空调正常的空单，公司将开出派工单给予30元／单的补贴．

第15条安装时间在一年之内的空调，维修工上门发现漏水，通知售后

直接维修，修好后公司将给予30元／单的补贴，发现漏氟的，检查是安装问的，马上通知售后，售后通知安装工，安装工能在24小时之内上门解决的，由安装工自已解决，安装

工不能在规定的时间内解决的，售后马上通知维修工维修，公

司再给定频机100元，变频机150元的补贴．

如果安装工上门服务后，没有解决问的，需维修工再次上门解

决的公司将给予定频机130元，变频机180元的补贴． 第16条

维修工如果日派工超过6个，从第七个单起，公司将补助

20元／单（所接单都完成且没有用户投诉）。月接受维修单超过

150单的，将给予200元的奖励．

长沙允皓电器商行

2025年8月25日

**第四篇：售后服务人员管理制度**

中山市小霸王生活电器有限公司

售后服务部规章制度

一、售后部员工必须清楚客户对于公司的重要性。要有“客户是工作的保证”这一理念，没有客户的存在，也就没有你工

作的必要性。

二、售后员工都必须熟悉公司的客户情况，达到“闻其声知其人”的程度，只有这样，才能增加客户对公司的信任度。公司

才能在良性循环的道路上发展壮大。

三、售后服务部接到每位客户的咨询电话后，必须对每位客户的电话进行登记，需要维修的，尽快安排服务。

四、售后员工都要做到接电话时礼貌用语，无论客户的态度如何，售后员工都不能用过激的言语对待客户，因为每位员工与

客户打交道时代表的是整个公司，要时刻维护公司在客户心中的良好形象。

五、售后服务部将每月的客户服务单进行整理，并上报总经理办公室，以便公司管理层清楚产品的哪些方面需要改进和调整，完善产品的性能、提高产品的质量。

六、若有客户对售后服务部员工服务态度的投诉，有损公司整体形象的现象发生，公司在调查属实的情况下，做出是留厂察

看或开除的决定。并对公司产生的负面影响情况的严重性对该员工实施一定数额的罚款。

七、售后服务部的电话不能无人值守，电话铃响三声必须有人接听。否则，将是售后服务部员工的失职。公司对此情况做出

一定处罚。放假期间必须将电话呼叫转移到手机上面。

八、售后服务部收到客户的售后机器，十台以内必须在一天内完成维修，二十台内必须在二天完成维修，三十台内必须在三

天内完成维修，以此类推。我们必须以客户第一的原则来做好我们的售后服务。

九：在客户收到售后机器后，我们必须在三天内回访客户，借以提升服务品质。

十：填写《维修记录》并每周将产品品质反馈、顾客使用需求、所遇问题等信息反馈给公司总经理。

十一：售后服务人员手机不得无故停机，关机。放假期间办公室电话必须呼叫转移。使用电话应注意礼节，语言简明扼要，接电话先问好“您好，小霸王公司，我能帮您什么？

十二：顾客的投诉属非质量问题时，售后人员必须将信息及时上报公司并记录，对于客户的每一个电话售后人员都不得随便

应付，售后部是一个对外的窗口，体现的是公司的形象。

十三：售后人员如果发现产品的设计缺陷，或者遇到不能处理好的售后机器，必须及时向公司总经理汇报。

十四：售后主管要有高度的责任心，注意接听每一位客户打来的咨询电话，并详细的记录，节假日也不例外。同时要合理合情的安排好整个售后部的工作。

十五：售后退货，必须经过总经理同意，未经总经理同意的退货，一切费用由客户承担。

十六：售后服务部要有自己独立的台帐，配件仓库要独立核算。

十六：售后主管每月必须将售后配件的详细费用整理成表格，上报公司财务。

十七：如果客户投诉售后主管，每次罚款：10元。

编制 ：审核 ：会签：批准：

**第五篇：售后服务人员管理制度**

售后服务人员管理制度

第一章安装服务公约

言谈文明，举止得体；

着装规范，仪表整洁；

精神饱满，专注热情；

亲切自然，真诚服务。

第二章服务规范十条

1、穿工衣、佩工卡，按时上门讲礼貌；

2、换鞋套、摆垫片；家具物品大盖布；

3、安装前，问用户，安装位置齐确认；

4、搬空调，动作轻，打孔施工要小心；

5、不喝水、不抽烟，动用物品要协商；

6、照国标，精安装，管路电线要美观；

7、装内机、洗净手，完工之后用抹布；

8、补墙孔、再试机，排水接头需认真；

9、安装卡、保修卡、记住服务联系卡；

10、清垃圾、搞卫生，金龙安装好名声。

第三章上门服务规范

第1条服务人员凭派工单及时与用户事先联系，落实用户详细地址，是否增加材料或准备其它

配件和工具，并按用户预约时间及时为用户上门服务；

第2条服务人员上门服务时应将所需的工具、材料、配件准备好，避免二次上门；

第3条由于特殊情况无法在预约时间上门时必须再主动与用户协商另约时间，上门前未能联系

上用户，按用户原约定时间上门；

第4条服务人员不允许蓬头垢面、酒后上岗；要仪表大方，衣冠整洁，体现良好的精神面貌；

第5条到用户家应先敲门，得到许可方可入内，用礼貌用语主动自我介绍，并出示相对应品牌的服务卡或公司工作卡；

第6条进门时视情况穿鞋套，避免踩脏用户地板；家具要用盖布，避免灰尘弄脏家具；工具必

须放在专用垫布上；

第7条搬运空调时，不准在地板上推拉，以免划伤地板；

第8条高空作业（墙外离地2.5米以上的作业）要使用安全带，做好安全防范方能出外墙施工；

第9条空调安装位置必须征得用户同意。花园小区必须按照管理处规定地方安装。如用户所定地方

妨碍邻居、影响使用效果等，应在施工前耐心向用户解释；

第10条服务期间，使用用户设施应征得用户同意，损坏用户的东西要向用户致歉，照价赔偿；

第11条服务期间，不喝用户家的水，不在用户家吸烟，不得拿用户任何物品（包括小费），更 不允许在用户家吃饭。对用户的礼貌（友好）行为如递水、递烟等应说：“谢谢，我们不喝（不抽），请谅解，这是我们的规定”；

第12条不准以任何理由和用户发生争吵；

第13条服务过程中，服务人员之间不说污言秽语，（以为用户听不懂用方言讲粗话），不讲不

做损害个人及企业形象的话和事；

第14条服务过程中注意宣传产品的特点、优势，讲解使用方法和日常维护、保养常识；

第15条服务完毕后试机，用抹布擦净机器，贴上公司服务联系卡，并把现场打扫干净，搬动物

品应归位；

第16条 试机完毕无问题，填写保修卡，请用户签名，填写意见，并请用户妥善保存保修卡。（规

范用语：空调已安装调试好，请放心使用）；

第17条 离开时，规范用语：“谢谢您来我公司购买空调，服务不周之处请多原谅，以后在使用

过程中有什么问题，请打我们电话×××××××，我们将及时为您服务。”

第四章岗位管理规范

第18条 上门服务时，严格按《上门服务规范》执行；

第19条安装过程，严格按《安装工艺作业指导》、《安全操作规程》执行；

第20条 服从调度员或相关管理人员的工作安排，遵守公司的规章制度，及时上门为用户服务；

第21条 安装过程中如果需暂时离开用户家时（回公司拿材料或去吃饭），必须先告知用户；

第22条 必须按调度员指定方位待工；

第23条 及时向相关负责人汇报在安装过程中出现的问题，使得相关负责人能迅速协助解决；

第24条不得因空调机安装难度较大或麻烦等原因找借口不装或谎称该空调机不能安装；

第25条按公司规定标准向用户收费（代各商场安装且该商场自定标准时，则按该商场的标准

执行），不得巧立名目乱收费，不得隐瞒向用户收取的安装费和材料费；

第26条按公司规定准时上交安装卡和其他收费款项；

第27条每个安装工必须配备通讯工具，以便工作联络，不得以任何借口出现拒配、拒听、甚至关

机、不复机等行为；

第28条每组安装工必须配备：焊枪、万用表、压力表、温度表（计）、手电钻、安全带等工具；

第29条安装人员必须把当天的工作在第二天早上派工之前向调度员汇报情况，不得为了争取 多几项安装任务隐瞒未完成的工作；用户推迟安装日期的，安装人员要将此派工单退回调度员并说

明用户有何要求；

第30条在旺季时，安装人员由于前一天的工作未完成又来不了公司报到，必须打电话回公司

汇报情况并说明去向；

第31条安装任务执行过程中不得请假，除非有特殊情况需经理批准方可请假；

第32条安装工未经调度员同意不得私自把自己的安装任务转给其他安装工,安装工也不允许未经调

度员同意私自接其他安装工的安装任务.第33条 服从公司临时性的工作安排，积极参加公司组织的各项活动和各培训，不断提高为用户服

务的水平。

第五章安全操作规程

第34条安装人员在施工过程中必须采取有效的人身安全保障措施。在高于地面2.5米以上作业

经营时，服务人员必须使用安全带；

第35条必须选择坚固、不易受到振动、足以承受机组重量的地方作为安装位置，并且避开存在可

燃性气体的地方，避免发生火灾；

第36条安装人员在二层以上建筑安装空调外机或进行移机操作时，必须使用足够强度的绳索系牢

外机，防止机器高空滑落；

第37条高层施工应对建筑外使用的工具材料实行防坠落措施；

第38条必须保证室内外机安装牢固、稳定、可靠。室外机在一楼安装时安装高度应高于地 面2

米。若须在地面安装要加装安全防护网；

第39条安装完毕后，必须进行电气安全检查，电气接线必须符合国家安全标准，保证不发生漏电；

第40条在安装过程中如需改装电源，必须经过用户的同意并由具备电工证的人员施工，施 工必须

符合国家有关电器安全的标准；

第41条安装人员在试机前应对电源进行确认，保证符合机器的使用要求；

第42条安装人员在进行试运行时，必须对机壳各部位进行检查，若有漏电现象立即停机进行检查。

确属安装问题应解决后再次进行试运行，直至空调器运行正常；

第43条安装人员在安装时发现用户的电源存在安全隐患，必须向用户提出，并采取解决措施；

第44条安装人员在拆装机壳及带电部件前，必须将电源断掉，避免发生触电；

第45条安装人员在使用焊接工具时必须严格遵守国家的有关部门规定，并由持有劳动部门颁发的操作证的人员进行；

第46条安装人员在加压检漏时，必须使用氮气进行试压，严禁使用其它易燃易爆气体；

第47条安装人员在安装过程放氟时，不得面对工艺口或对着他人放气，避免被氟利昂冻伤；

第48条安装人员在安装空调时应保证空调器使用时不危害他人的安全；

第49条公司有权对安装人员安全施工进行监督检查，发现安装人员违章操作，将进行严肃处罚，所造成的意外事故，责任由安装人员承担，并负责有关赔偿费用。

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！