# 2024设备售后服务合同范本

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-01-04

*甲方：北京利纳世源水处理设备有限公司乙方：双方本着“造福消费者，致富经营者”的经营理念，共同开拓市场。经友好协商，就“纳世源”纯水机系列产品在乙方销售区域内的售后服务达成以下协议：一、 甲方的责任与权利1、 积极配合乙方开展售后服务维修工作...*

甲方：北京利纳世源水处理设备有限公司

乙方：

双方本着“造福消费者，致富经营者”的经营理念，共同开拓市场。经友好协商，就“纳世源”纯水机系列产品在乙方销售区域内的售后服务达成以下协议：

一、 甲方的责任与权利

1、 积极配合乙方开展售后服务维修工作，提供技术支持。

2、 负责为乙方培训维修技术人员。

3、 向乙方及时准确地提供新产品的维修技术资料。

4、 甲方售后服务中心定期和不定期对乙方的服务质量和执行协议情况进行检查。

5、 设立售后服务投诉电话，对乙方的售后服务进行全面的监督管理。

二、 乙方的责任与权利

1、 必须严格执行甲方制定的售后服务管理制度。

2、 必须设立“纳世源”系列产品售后服务机构，严格按照公司的相关标准配备足够数量的维修人员、设备及服务场地。

3、 配备的维修人员必须持证挂牌上岗，统一着装，统一拭机毛巾，统一礼貌用语，不得随便接受客户的礼物。

4、 售后服务质量保证卡在出售产品时给客户作为销售依据。必须统一填写，提供维修服务后由客户签字。

5、 当客户购买产品时要及时填写保修卡，每销售一台产品都应该有客户档案及时跟踪记录，为所在辖区内“纳世源”系列产品提供售前、售中、售后服务，不得以任何借口推委，必须为用户提供上门服务，做到叫修后24小时上门，郊县叫修48小时提供上门服务。

6、 乙方不得擅自改变产品的原设计，否则后果自负。

7、 如出现产品重大故障时，应迅速通知甲方，并协助进行调查和技术鉴定。

8、 接受甲方的维修指令，按时、按质、按量完成任务。

9、 乙方维修点应积极开展用户回访活动，回访数量不得低于当月维修数量的25%。

三、 保修范围

1、 凡属“纳世源”系列产品，免费保修一年（滤芯、龙头、机壳不属保修范围）

2、 对保修期内用户自身原因造成的产品故障和事故，乙方在维修过程中按甲方规定费用标准进行收费。

四、 维修费用的标准及结算

1、 甲方按照乙方购货额的1%年终以产品一次性返利给乙方作为保修费，作为乙方产品保修期内的售后服务费保修期内乙方更换的坏、旧配件必须寄回甲方（费用由乙方承担），经过确认后更新配件寄给乙方（费用由甲方承担）

2、 保修范围外的零配件，由甲方按进货价格向乙方提供。

3、 保修期外的更换配件，乙方按照甲方规定的配件价格收费，乙方不得另行加收费用。

五、 产品维修配件的提供

甲方对全国市场售后服务实行统一价格供应，为保证产品质量，乙方不得另行购买配件，否则一切引起的后果由乙方负责。

六、 退货的规定和处理

按照代理协议相关条款执行。

七、 质量信息反馈

1、 乙方在每月20日前将所有产品的实际维修情况填写质量信息和维修状况统计表，传真或邮寄到甲方售后服务中心。

2、 质量信息反馈和维修状况统计表，应注明发生故障的产品、型号、数量、原因及维修方法。

3、 如乙方连续三个月未将质量信息反馈表交给甲方售后中心。甲方则按照年底总维修额的10%进行处罚。

八、 优秀售后服务单位的评选条件及奖励

1、 用户投诉率低于销售量的1/1000。

2、 甲方对乙方的用户回访和调查中，用户满意率为98%。

3、 乙方的售后服务网络健全，设施和维修人员相对完备。4、 无媒体暴光和技术监督部门不良通报的情况发生。

5、 达到上述条件者，甲方按乙方全年售后服务服务费的50%给予奖励。

九、 违反协议规定的处罚

1、 在结算费用进行用户调查回访时，如发现乙方提供的资料不详，视此单为无效处理。

2、 乙方配备的售后服务人员无证上岗的，经查实罚款5000元，所造成的事故责任由乙方承担。

3、 引起客户投诉，如属乙方责任，每次罚款1000元。

4、 乙方在执行本协议期间，如屡次违反协议规定的，又拒不改正者，甲方有权终止协议并设立其他维修点替代该维修点，并将维修费用指标转给新的维修点。

十、 未尽事宜、双方另行协商解决，以书面形式，双方签字盖章为准。

十一、 本协议自签定之日 年有效，期满后另行签定。

十二、 本协议一式两份，甲乙双方各执一份，自签字之日起开始生效。

甲方（盖章）：北京利纳世源水处理设备有限公司

代表签字：

电话：

公司地址：北京南三环东路27号院芳群公寓a座2502室

乙方（盖章）：

代表签字：

电话：

公司地址：

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！