# 售后服务合同格式

来源：网络 作者：风吟鸟唱 更新时间：2024-01-06

*甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　本着客户满意的宗旨及服务是竞争成功的一半的经营理念，为共同开拓市场做好\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的售后服务工作及\_\_\_\_\_\_品牌的树立。经双方协商，就\_\_...*

甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

　　乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

　　本着客户满意的宗旨及服务是竞争成功的一半的经营理念，为共同开拓市场做好\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的售后服务工作及\_\_\_\_\_\_品牌的树立。经双方协商，就\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_在乙方经销区域内的售后服务签订以下合同：

　　一、甲方的责任和权力

　　1．积极配合乙方开展售后服务维修工作及执行国家新三包的有关规定。

　　2．负责为乙方培训维修人员经考核后，统一发放维修员证，培训期最长为\_\_\_\_\_\_天，期间住宿费和餐费由甲方承担（按有关标准）。

　　3．向乙方及时、准确、动态地提供产品的维修技术资料。

　　4．甲方售后服务管理部应定期和不定期对乙方的服务质量和本协议执行情况进行检查。

　　二、乙方的责任和权力

　　1．必须设立\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_售后服务机构，随销售量的扩大应适当增加足够的合格的维修人员及一些设备。

　　2．明确专职维修人员，并通报甲方，如有变动，应及时通知甲方。

　　3．乙方必须在所经销区域内为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_提供售前、售中及售后服务，不得以任何借口推诿。

　　三、服务公约及保修范围（详见保修卡）。

　　四、服务要求

　　1．乙方必须执行甲方制定的服务规范。

　　2．乙方必须将电机、电池的使用保养细则告之用户，若因违反细则相关条款而造成事故，公司不负任何责任。

　　3．乙方每次维修后，必须认真填写《维修记录表》，月底分析总结填写《维修月报表》及《每月零件更换清单》。

　　4．乙方每个月必须做一次顾客满意度调查，调查结果要进行分析统计，并填写《顾客满意度调查统计表》及《顾客意见统计表》。

　　5．乙方每月的销售额要进行严格登记，并填写《每月销售统计表》。

　　6．乙方必须通知各用户要将保修卡中最后一页《保修回执卡》在购车后的一个月内寄回各经销处，以便获得本公司对该产品终身服务的权力。

　　7．《每月零件更换清单》、《维修月报表》、《顾客满意度调查统计表》、《顾客意见统计表》、《每月销售统计表》、《保修回执卡》（采用邮寄方式）必须于每月\_\_\_\_\_\_号前传真给甲方客户服务部。

　　8．乙方在销售过各中，若发现质量问题，应及时填写《信息返馈单》当天传真给甲方客户服务部，甲方将在三天内将信息反馈的处理结果通知乙方。

　　注：以上所有表格都由甲方提供样本，乙方填写的内容必须属实。

　　乙方服务一定要完全做到客户满意为止。

　　五、产品售后服务配件发放

　　1．产品的任何售后服务配件都必须购买，费用由乙方承担。

　　2．乙方购买的配件必须款到甲方帐号后，甲方才予以发货；三包期内更换的配件甲方必须收到乙方《零件更换清单》及货运单的传真件并核对无误后才能发货（核对结果要通知乙方）。

　　注：1．所有配件发放的费用由甲方支付，返回配件的邮资费用由乙方支付。

　　2．所有发货的时间必须于当天通知乙方。

　　3．甲方需发给乙方的配件必须在三天内发出（特殊情况要通知乙方）。

　　4．乙方三包期外的废旧电池可直接返回给甲方电池供应商（费用提付）。

　　六、退货的规定和处理

　　1．所有的产品在乙方正常经营过程中，均不能退回甲方，如出现成批质量问题，经甲方技术人员鉴定无误后，可换货处理。　2．如果新车在销售过程中发现问题，并经维修人员维修后仍不能正常使用，则由甲方技术人员鉴定无误后，可换货处理。

　　七、维修费用标准：

　　1．甲方所有圣宝龙电动车的维修费用均按\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_返回给乙方，计算方法为：乙方实际销售量（包括乙方分销商的销售量）x\_\_\_\_\_\_元。

　　注：实际销售量以乙方返回甲方的《保修回的执卡》的数量为准。

　　2．特殊情况的维修费，如超出部分由甲方批准后，方可执行。

　　八、维修费用的有关规定：

　　1．维修费用甲方与乙方每个季度结算一次。

　　2．若出以下几种情况，甲方将取消此季度的维修费用：

　　2．1　乙方在返回甲方的《保修回执卡》中弄虚作假。

　　2．2　乙方单方面违返此合同的条款。

　　3．甲方每个月对乙方服务进行一次考核（具体项目见考核表），每次考核的结果要在月初前五天内通知乙方。

甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

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！