

科力屋代理（经销）商售后服务标准

科力屋公司依托互联网等远程技术支持手段，协助代理经销商做好客户的售后服务。为了更好地推广产品、方便开展工作以及产品不断升级，代理经销商需做好如下几点：

一、客户咨询和培训

- 1.1、认真接受客户咨询和解答其提出的问题。
- 1.2、努力全面演示和宣传科力屋系统功能、产品和技术。
- 1.3、遵循科力屋系统使用指南，给客户全面地进行产品操作、设置以及小故障的简单判断、处置等使用培训。

二、产品安装调试、交付、回访和维护

- 2.1、按照科力屋系统技术资料要求进行产品安装和系统调试。
- 2.2、正式交付时，要把每个产品的备份文件、全套安装接线图以及相关的交付资料，完整交付给客户。
- 2.3、正式交付之后三个月到半年内，至少回访客户 1 次，按客户的需求进行系统的微调，并检查和紧固各接线端子，防止热胀冷缩造成端子的松动。
- 2.4、智能控制箱需要定期检查和维护，紧固箱内接线端子，观察有无异常发热，标识是否脱落以及箱内卫生清扫等。维护周期根据是否是特定要求的特殊场所和负载和热容量情况，分别实行 6 个月、一年或两年的不同巡检维护周期。一般要求一年要回访检查一次，确认状态很好的，可以改为 2 年回访检查一次。

三、产品维护和故障处理

- 3.1、代理（经销）商当地市场任一卖场均为售后服务点，全面负责科力屋系列产品的顾客售后服务问题。售后维修服务原则为“一年免费包换，三年免费保修（操作不当、人为损坏、不可抗力造成的损失不在保修范围），终身维修（保修期后将适当收取维修费）；无法维修的，以优惠价供应新品进行更换”。
- 3.2、用户无法解决的产品问题（设置、操作或故障）需要服务的，代理（经销）商必须及时做出回应，并根据双方协商的结果执行，不得置之不理或拖而不决。
- 3.3、代理（经销）商需留有一定的产品库存，方便用户产品出现故障时，及时用代用品更换故障产品，等故障品维修好之后，再将代用品更换下来。
- 3.4、代理（经销）商应及时将故障产品发往科力屋公司检查和处理。

四、案例素材和市场需求信息收集反馈

代理（经销）商有义务收集案例素材、客户意见建议及当地市场需求信息，并及时发送给科力屋公司，便于提升口碑、持续完善和创新，最大限度地满足客户和市场需求。