

售后服务规范约定及质量考评

一、目的及适用对象

- 1、为明确服务规范及服务评价相关规则，特制订本规范。
- 2、本规范是用于尼维珂全体售后服务体系人员、承包工程师及第三方售后服务平台。

二、考核依据

客服部、监察部定期对各渠道反馈过来的投诉事宜及异常抱怨问题进行汇总，汇总报表以实时制度为准，即时与各运营中心负责人上报核实，相关汇总人员及汇总时间节点如下

考评项目	考评责任人	考评周期
咨询催单投诉抱怨	客服部	月度汇总
运营商专项沟通群	监察部	月度汇总
官微客诉	客服部	月度汇总
网络平台来源的投诉抱怨	客服部	月度汇总

三、服务质量考核内容

1、负激励考核项

服务质量考核汇总							
类别	条款	考核内容	判定标准	考核标准			
				承包商/第三方平台 (元/次)	责任工程师 / 仓库管理员 (元/次)	培训经理 / 仓库主管 (KPI)	责任经理 (KPI)
备货意识	1	因未预备安全库存导致机器、配件缺货影响服务质量 (一月一次备货, 生产原因除外)	地面反馈	/	300 元	10 分	10 分
	2	因标配材料未检查齐全就发货给客户, 导致售后上门缺少标配材料现场无法顺利完成安装的	客户抱怨、运营商反馈	/	/	1 分	0.5 分

不专业	3	因安装维修等技能原因, 多次安装或维修未果造成客户投诉或退换货	100	100	1分	0.5分
	4	安装不美观(横平竖直), 不专业, 安装质量不合格等	20	20	1分	0.5分
	5	废水管未按技术工艺要求固定和密封, 导致漏水等现象	50	50	1分	0.5分
	6	安装后因售后服务原因导致退换货或在服务后一个月内导致漏水等安全事故(含使用相关标准外)	100	100	5分	2分
	7	滤芯更换不规范, 不得污染滤芯, 未佩戴一次性手套	20	20	/	/
	8	服务工程师未带齐标配工具而影响服务导致客户抱怨或投诉的情况	50	50	2分	1分
	9	与客户预约过程中, 售后强制要求客户接受预约上门时间而引起客户抱怨的情况	50	20	1分	0.5分
服务行为	10	服务人员向客户吃、喝、拿、卡、要、抽烟或私下收取红包的	1000 (情节严重的解除服务协议)	500 (情节严重的解除服务协议)	200	100
	11	向客户或经销商抱怨公司管理问题如报销售慢、质量差、管理混乱等负面信息等	200	200	100	50
	12	不得无故退单或非正当原因拒单(除客户原因或甲方允许退单外)	100	50	2分	1分
	13	擅自执行非公司统一安排的有关甲方产品的服务, 而影响尼维珂委派订单的情况	500	500	5分	2分
	14	在服务过程中因无法解决的问题或恶意引导客户换机或退机导致客户换机或退机的	500	200	2分	1分
	15	经核实, 因服务原因导致的客户差评(如写在网络平台、星评的评价等)	100	50	2分	1分
	16	不勘测客户使用环境(未测水源, 电源等)或不征求客户意见, 导致服务不合理或产品使用时出现异常, 且未及时反馈技术部支持导致客户投诉	20	20	1分	0.5分

电话回访、客户投诉、客服部、运营反馈、系统提取

净水
工

	17	未经同意擅自向客户销售非指定产品及配件, 或擅自更改机器工艺 (水路, 电路等) 导致安全隐患或事故的		500	500	5分	2分
	18	服务过程中, 未按服务规范操作损坏或破坏客户物品		100+照价赔偿	50+照价赔偿	/	/
服务禁语	19	严禁向客户推销非尼维珂指定产品	监察部、客服部	5000 (情节严重的)	解除协议并处罚 5000	20分	10分
	20	服务人员诋毁品牌形象或向外提供机器报价扰乱市场		1000	500	5分	5分
服务时效	21	18小时内未及时回复催促类等服务类问题的邮件或信息		/	/	/	50元
	22	回复催促类等服务类问题邮件没有明确具体解决措施和时间		/	/	/	50元
服务态度	23	服务态度恶劣, 讽刺、欺骗、辱骂或与客户发生争吵的行为	电话回访、客户投诉、运营商反馈、系统提取	1000	500	200	100
	24	违反服务规定, 对客户服务要求推诿而造成客户不满或投诉 (客户不合理的要求需耐心解释, 出现冷淡和敷衍也按推诿)		200	200	100	50
话术	25	上门和离开无礼貌用语		200	100	5分	2分
	26	未按照话术手册或《尼维珂售后服务流程标准》执行, 导致重大事故		200	200	5分	2分
培训	27	各种技术资料、管理信息未及时培训、传递	地面反馈	/	/	10分	5分
	28	因未培训到位导致第三方服务商未按照服务规范导致产生服务质量问题的	客户抱怨、	/	/	1分	0.5分
	29	不积极配合并参与公司组织的各项服务活动	运营商反馈、数据统计	50	50	/	/
	30	未按照公司要求执行, 或未按管理部门下达的相关工作要求 (含临时要求), 或对公司委派的服务工作拒绝或不执行或执行		100	100	100	100
收费类	31	不按公司服务规定乱收费或不合理使用辅助材料、未提有效收费凭证等	电话回访 客户投诉 运营商反馈、系统提取	300+双倍处罚	300+双倍处罚	2分	1分
爽约改约 未按规范操	32	因售后原因改约 3 次以上的, 导致客户催单、投诉等		100	100	5分	2分

未按规范操作	33	因售后原因导致运营商退机事件		100	50	5分	1分
	34	因未给第三方服务商提供服务单据导致第三方服务平台无法按要求结单的	客户抱怨或运营商反馈	/	/	1分	0.5分
	35	下第三方服务商的订单未同步把订单挂在经理名下	电话回访 客户投诉 运营商反馈 系统提取	/	/	2分	1分
	36	未按照服务流程规范进行操作, 导致客户投诉的		50	50	1分	0.5分
	37	为客户服务后, 没有向客户讲解使用方法和保养常识, 未进行排空、清洗、清理现场、试饮一杯水而造成客户投诉		20	20	1分	0.5分
	38	服务完工后, 未完整填写服务单或客户现场未签字确认		20	20	/	/
	39	服务前未核实设备型号与系统是否匹配导致误装机, 退机, 移机等情况		50	50	2分	0.5分
	40	单据未按月摆放整齐, 出现残破脏乱等现象。	地面反馈	20	20	1分	0.5分
未按规范结单	41	未按公司要求结单	电话回访 客户投诉 运营商反馈 系统提取	50	50	2分	1分
	42	录单时未按照要求录单, 如机器编码未填写、故障现象乱选错选等现象		20	20	/	/
	43	实际服务人员与系统单据绑定服务人员不一致		50	50	/	/
	44	实际装机地址/型号与系统订单地址不符合, 未及时核实做更改且结单的		100	50	2分	1分
	45	《售后服务单》照片内容填写不完整/ 字迹不可辨认/ 单据拍摄不完整/ 出现残破和脏乱等现象, 未按时、按要求上交等		10	10	/	/
	46	机器正前方 45 度角管线照片不清晰, 管线散乱未整理/ 走线不美观 (横平竖直)		10	10	/	/
	47	家用机无法清晰识别安装环境/ 机器运行图片		10	10	/	/
	48	商用机无法清晰识别安装环境 (机器整体照片) / 维修故障部位的部照不清晰或未上		10	10	/	/
	49	无法清晰辨识机器的 SN 码/IMEI 码 /MAC 码等		50	50	/	/
	50	虚假填写或上传图片与工单内容不符的		50	50	/	/
未按时上门	51	因未按约定时间准时上门而导致的客户投诉抱怨	电话回访 客户投诉 运营商反馈	50	20	1分	0.5分

	52	接单后未按公司标准时效要求及时上门而导致客户催单，时效均从派单时间开始计算		50	20	1分	0.5分
未按时预约	53	接单后30分钟内未与客户预约上门时间的（以系统预约提交时间为准）		50	50	3分	1分
未按要求操作	54	未按要求及时寄回返厂配件等		50	50	1分	0.5分
未改约	55	服务未完工前离开现场的，未向客户说明协商下次上门时间的情况	电话回访 运营商反馈	200	200	100	50
未及时反馈	56	异常问题售后未及时反馈，导致的超时、催单	客户投诉、 运营商反馈	50	20	1分	/
未及时结单	57	工单服务已经完成，因未及时结单导致运营商催促	电话回访、 客户投诉、 运营商反馈、 系统提取	20	10	1分	0.5分
物流	58	因未及时发货导致催单情况		/	/	3分	1分
	59	送货过程中，因设备丢失、损坏等导致催单	运营商投诉	/	/	1分	0.5分
信息安全	60	向任何他人及任何第三方泄露客户任何信息等	监察部、 客服部	5000 (情节严重的解除服务协议)	5000 (情节严重的予以辞退或追究法律责任)	20分	10分
	61	向任何他人及任何第三方泄露尼维珂产品质量信息等		5000 (情节严重的解除服务协议)	5000 (情节严重的予以辞退或追究法律责任)	20分	10分
	62	向他人及任何第三方泄露尼维珂任何产品技术信息等		5000 (情节严重的解除服务协议)	5000 (情节严重的予以辞退或追究法律责任)	20分	10分
	63	当面向客户或运营商抱怨、夸大质量问题、泄露公司内部敏感信息、损坏尼维珂公司声誉而造成投诉		1000	1000	5分	2分
虚假行为	64	虚假信息（如移机、换机、维修、维护等）以及虚假预约、虚假备注/虚假结单等虚假行为	电话回访 客户投诉 运营商反馈 系统提取	100	100	5	2
致命项服务	65	致命服务错误（安装时将进排水管接反；安装不当导致漏水等其他事故；技术部确定严重的安装或维修问题）	监察部 客服部	500	500	5分	2分

重大服务质量问题	66	造成重大投诉或被媒体曝光的		5000	解除协议并处罚 5000	20分	10分
差评标签 不产生投诉	67	未着工服 (未穿指定工服)	差评标签项	10元/项进行考核,每项进行累加扣款	10元/项进行考核,每项进行累加扣款	/	/
	68	技能欠佳				/	/
	69	未提前预约				/	/
	70	首次使用未排空				/	/
	71	未指导使用				/	/
	72	表情冷漠				/	/
	73	为解决问题				/	/
	74	完工未签字确认				/	/
	75	未按时上门				/	/
	76	不专业不熟练				/	/
	77	形象差				/	/
	78	态度恶劣				/	/
	79	举止不文明				/	/
	80	语气生硬				/	/
	81	乱收费				/	/
	82	未清理现场				/	/
	83	虚假预约				/	/
	84	虚假完工				/	/
	85	损坏物品				/	/
86	吃拿卡要	/	/				
87	未预约	/	/				
88	服务态度欠佳	/	/				
89	发生争执辱骂行为	/	/				
正激励	90	举报此类事件给予奖励	售后工程师	100	100	/	/
	91	客户送锦旗或表扬信 (每月限一次)	客服部	100/次	100/次	/	/
	92	涉及媒体正能量事件报道	客服部	1000	1000	/	/

