**售后服务协议书**

**甲方： 乙方：广州科为环保设备有限公司**

**协议签定地点：广州市番禺区 协议编号：**

 为进一步巩固和开拓市场，争创一流品牌，针对普莱顿净水器的售后服务工作，明确乙甲双方彼此责任，更好地服务用户，特制定本协议，以便双方共同遵守：

**1 甲方职责**

1.1 甲方负责普莱顿净水器在当地售后的一切售后服务工作。

1.2 甲方应积极参与乙方安排的培训活动，乙方免费为其提供食宿及培训，往返路费由甲方自行负责。对乙方委派市场督导上门进行培训，甲方免费为其提供食宿及培训，往返路费由乙方自行负责。

1.3 甲方至少应配备一名具有水电安装知识的技术人员，经学习、培训后应能掌握普莱顿净水器的工作原理、制水流程及安装使用方法。

1.4 甲方应按照乙方产品使用说明书上的具体要求正确安装和使用产品，如未按说明书上的注意事项和使用方法的要求使用而导致产品出现问题，不属于产品保修范围。

1.5 甲方承担乙方产品售出后的售后服务工作。甲方在接到用户投诉后首先应自行设法尽快为客户解决，确实不能自行解决的应及时向乙方及时反馈产品情况，以便乙方作出相应处理。

1.6 甲方应积极推行顾客满意服务,规范安装人员的形象、语言和行为，做好顾客回访，积极处理顾客的投诉或意见，明确和兑现顾客承诺，增强顾客满意度，树立品牌美誉度，扩大顾客转介绍，提升销量。

1.7 甲方如遇到产品无法自行维修，需返回乙方维修的，应保留贴在产品外壳上的产品机身编码和保修卡，应事先与乙方客户服务部负责人员沟通，经乙方确认后才能将货物发给乙方。否则乙方可以不予处理。

1.8 甲方需常备一台合格产品作为售后服务备用产品，以便甲方在为客户提供产品维修服务时临时替换使用，无需使用新机临时更换。

**2 乙方职责**

2.1 乙方负责提供符合国家相关安全和质量标准的净水产品。

2.2 乙方负责提供完整的产品技术培训资料，并将不定期在公司举办产品技术培训班。乙方视情况可委派市场督导对甲方进行产品安装培训。

2.3 乙方对产品保修期为一年，终身维护。

2.4 在乙方至甲方运输途中所造成的产品损耗，由乙方负责免费提供损坏产品的配件或提供产品更换。

2.5 乙方负责及时受理甲方的产品投诉。乙方接到甲方投诉电话后，应立即协助处理甲方所无法处理的事件，如不能及时解决则应在24小时内给甲方明确的处理计划方案。

2.6 如产品经甲方售出后倘若发现批次质量问题，由乙方负责调换或维修。。

2.7 由甲方造成的产品问题，由乙方提供产品的维修、零配件、电话咨询等售后服务，需更换零部件的适当收取材料成本费。

2.8 对于退回维修的产品，乙方在收到货后2个工作日内把《维修建议单》与甲方协商，协商确定后，乙方须在产品入库后三个工作日内维修好，大维修必须在产品入库后七个工作日内维修好（以合格产品的标准）按甲方要求立即返回或延时发货给甲方。

2.9 在签订合同后，乙方应给甲方做相应的产品安装培训。

**3 售后服务相关费用确认**

3.1 所需更换的零配件费用

3.1.1 保修期内，本身产品质量问题（滤芯损耗除外）需更换零配件，乙方负责提供更换的零配件。`

3.1.2 保修期内，因非产品质量问题（人为损坏或其他引起），如需更换零配件，则按乙方成本价收取零配件费用。

3.1.3 保修期外，出现产品质量问题或者是非产品质量问题所引起的零配件更换，均按乙方成本价收取零配件费用。

3.2 返回乙方维修的产品运输费用

3.2.1 保修期内，由于乙方产品质量原因，由乙方承担往返费用。

3.2.2 保修期内非产品质量原因或保修期外，均由甲方承担运输费用。

3.3 产品返回乙方的维修服务费用

3.3.1 保修期内，均不收取服务费。

3.1.2 保修期外，因产品质量原因不收取服务费。

3.1.3 保修期外，非产品质量原因由乙方视产品具体情况向甲方收取一定的维修费用。

**4 普莱顿服务**

售后服务专线电话：

售后服务收货地址：广东省广州市番禺区大石镇大维工业区工业路7号

**5技术平台**

乙方将在网上设立技术支持平台，将随时提供技术查寻及技术咨询。

乙方网址：

**6 合同效力**

本协议壹式 贰 份，乙、甲双方各持 壹 份，此协议在乙、甲双方签署相关经营协议时同时签署生效。

**甲方： 乙方：广州市科为环保设备有限公司**

**代表人： 代表人：**

**日期： 日期：**