

售后服务认证规定

产品名称	售后服务认证规定
公司名称	武汉搏今企业管理咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	武汉市东西湖区金山大道欧亚写字楼
联系电话	15623755573

产品详情

1. 实行售后服务管理制度、跟踪制度，建立顾客档案。
2. 一般情况下4小时处理顾客投诉，48小时解决投诉。
3. 顾客投诉处应每月填制顾客投诉状况分析汇总表，并报出解决方案上报主管领导。
4. 供应商不按规定解决顾客投诉，卖场部即有权从其押金中扣除，并处以当事人20元罚款，并由楼层将处理意见送达供应商。
5. 同一供应商在同一问题上，一月中被投诉超过两次者，由楼面区域提出口头警告；超过三次者，由楼层提出通牒；第二月仍无改善，即令其撤出商场，扣除全部押金。
6. 同一供应商被投诉累计超过25次者，商场将提取投诉基金1000元，供应商须一次交清，否则将解除合同。
7. 一年中无顾客投诉的供应商，商场将授予“全年无顾客投诉”奖牌。
8. 凡顾客不能亲自来购物时，可拨通销售热线电话，进行预约委托代购，由销售部门送货上门。