欧派家居集团股份有限公司文件

OPJDPT-DQS 通[2023]4 号

关于电器百货类售后服务的重要通知

致：各事业部经销商

电器百货类产品已完成整合并在集团内部进行平台化管理，同时集团全渠道逐步放开电器百货类产品的销售权，为统一该品类售后服务标准和流程，同时便于各渠道经销商熟悉和了解电器百货类售服问题处理原则，现将相关业务明确如下：

一、 业务开展原则：

品牌分类	售后服务业务支撑
欧派品牌	①经销商为安装维修主体责任人，负责对接客户做好品牌售服工作； ②《厨电百货售后服务管理制度》：质保期、责任判定规则、上门补贴、零配件订购和核销；制度详见附件一。 ③厨电产品三大售服支持政策：以旧换新、以换代修、9 系列烟机配赠防烟宝，具体见附件二。
合作品牌	各品牌方公众号最新售后服务条款为准。 **重要说明**： ①相关服务由品牌方完成，消费者或经销商提报至合作品牌售服电话或小程序，原则上**严格按品牌方售后服务条款执行**，经销商在销售时需与客户明确权责，提供标明产品型号、已盖章的销售收据或销售合同，并提醒消费者做好保管，避免后续的售服风险和争议。 ②热水器、炉灶等燃具需具备**五证区域才可享受安装维修服务**，销售前请与公司或合作品牌确认后下单；电器百货售后服务部不定期更新发布《欧派渠道需要备案或五证范围表》。 ③**飞利浦产品**自 23 年 3 月 16 日后安装的产品，**均需收费安装**。商场可通过“居家匠人”PC 端进行报装，公司将同经销商月结方式进行收款。详见附件三《关于飞利浦产品安装主体调整的重要通知》。 ④**退换货需凭品牌方出具的鉴定单**，同步上传至遗留单作为附件提交，以便快速完成判定。

二、 售服、客诉单原则

按客户为单位统一服务，减少多人多次分品类对接造成的客户不满，提高客户对经销品牌的满意度。现统一将为同集团其他品类，经销商为售服客诉处理主体，漏斗状的解决路径，缩短解决问题的时效，预计 8 月 1 日起切换，以实际工单流转为准。具体如下：

服务模式	流程
①厨房渠道经销商	维持现有模式不变
②其他渠道经销商	**调整前：**客户/经销商→集团 400→集团厨电售服小组→第三方平台→集团厨电售服小组→第三方平台→客户 **调整后：**客户/集团 400→经销商→集团售服部门→第三方平台→客户
费用规则：①经销商服务的，保内工单公司给与上门补贴；（不换配件 25 元/单，换配件 50 元/单）具体补贴要求和流程详见《厨电百货售后服务管理制度》。 ②第三方平台服务，公司先行结算，按平台实际上门收费向经销商收取。 **考核标准：**按集团《（JTTY-GD-013）欧派家居集团终端客户投诉及售后服务管理规定》执行。	

三、 遗留单、零配件订购单等业务流程

因部分电器产品在产销中心的分类属性调整，考虑到经销商无法快速识别产品类别，因此决定按原订单划分遗留单路径可自动判断遗留单路径的方式平移业务逐步过渡，具体为：

订单类型	产品类别	使用系统	流程
原订单	家配成品类	MTDS-VFDP	维持现有模式不变
	礼包百货	MTDS-居家匠人	维持现有模式不变
新订单	礼包百货	MTDS-居家匠人	电器百货售后服务部负责对接

四、 培训安排

结合此通知，为快速让非厨房渠道经销商了解电器百货售后板块业务内容，特组织以下培训，请各经销商重视务必参加，具体安排如下：

培训内容：电器百货售后业务板块介绍
建议参训岗位：商场负责人、售后负责人、售服文员

培训时间	培训时间	参训事业部	参训经销商	参训方式
7 月 20 日	9:30-10:30	欧派第一、二、三事业部	衣柜商场	

7 月 20 日	14:30-15:30	欧派第一、二、三事业部		
7 月 21 日	9:30-10:30	欧派第一、二、三事业部及其他渠道经销商	整装大家居商场/其他渠道经销商	

五、 售服联系表

为后续日常工作的正常开展和快速解决售服问题，全国各区域售服联系表见附件四，请各商场惠存！

欧派家居集团股份有限公司
电器百货售后服务部
2023 年 7 月 13 日

主题词：电器百货类 售后服务

发送：一事业部营销内务部；二事业部营销行政内务部等

抄送：集团总裁室等

电器百货售后服务部　　2023 年 7 月 13 日印发

刘春光QR.14716