附件2

消费品售后服务案例申报材料

**一、案例提供单位信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 提供单位名称 | |  |
| 联  系  人 | 姓 名 |  |
| 手机号 |  |
| 邮 箱 |  |

**二、案例基本信息**

|  |  |
| --- | --- |
| 案例涉及消费品类别（可多选） | □ 家用电器  □ 数码产品  □ 汽车用品  □ 家具  □ 手机、手机配件  □ 计算机及其配套  □ 其他消费品品类： |
| 案例概况  （200字以内） |  |

**三、案例陈述**

|  |
| --- |
| （一）售后服务组织与管理 |
| \*如售后服务部门、第三方机构服务模式等 |
| （二）售后服务网点 |
| 1.售后服务网点的设置  2.售后服务网点的管理  3.售后服务网点的资源配置  4.安装、维修资料及零配件的管理  5.其他售后服务网点相关实践 |
| （三）售后服务提供 |
| 1.售后服务内容/项目  2.提供服务的形式  3.服务过程规范性管理  4.工作表单的记录  5.信息化服务质量管理与追溯  6.其他与售后服务提供相关实践 |
| （四）售后服务实践中主要挑战以及为提升服务质量而采取的措施、方法 |
|  |
| （五）效益突出，且可复制推广的经验 |
|  |

说明：1.案例填报篇幅不限，内容除包括必要的文字说明外，还可提供相关图片、附件等支撑材料。2.案例填写过程中，如有疑问，可电话01058811404咨询。