

# Q/RKAI

## 青 岛 海 信 通 信 有 限 公 司 企 业 标 准

Q/RKAI G09.2.22-2002

---

### 服务管理程序

2002-3-31 发布

2002-4-1 实施

---

青 岛 海 信 通 信 有 限 公 司    发布



## 前 言

本程序由青岛海信通信有限公司技术管理部门提出。  
本程序由青岛海信通信有限公司技术服务部门负责起草。  
本程序由青岛海信通信有限公司技术服务部门负责解释。  
本程序版本号为A,修改状态为0。  
本程序的附录为规范性附录。  
本程序主要起草人:法建辉

审核:

批准:



## 服务管理程序

### 1 主题内容和适用范围

本程序规定了青岛海信通信有限公司（以下简称“本公司”）售后服务管理的内容与要求。  
本程序适用于本公司售后服务的管理。

### 2 部门职责分工

- 2.1 技术服务部门负责售后维修、服务工作、服务人员的培训考评及用户建议和投诉的受理。
- 2.2 资材部门负责服务维修备件的采购。
- 2.3 质检部门负责备件的检验。
- 2.4 开发部门负责提供产品售后服务的技术支持。
- 2.5 技术支持部门负责售后服务的工艺支持及仪器仪表、工装工具支持。
- 2.6 技术管理部门负责服务工作中特殊质量问题的协调解决。

### 3 管理内容和要求

#### 3.1 备件支持管理

- 3.1.1 各授权服务站每月 5 日和 20 日将维修备件需求计划报技术服务部门。
- 3.1.2 技术服务部门进行审核、分类、汇总，经部门负责人签字后报资材部门。
- 3.1.3 资材部门根据需求计划进行采购，采购不到的报质检部门。
- 3.1.4 质检部门负责从代用件档案中查出代用件明细反馈给技术服务部门，由资材部门采购；代用件档案中没有的部件，由质检部门报开发部门。
- 3.1.5 开发部门制定出替代方案，反馈质检部门（由质检部门建档）、技术服务部门、资材部门，由资材部门采购。
- 3.1.6 技术服务部门将维修备件整理、核对后发至各授权服务站。
- 3.1.7 技术服务部门将元器件代用方案反馈至各授权服务站。
- 3.1.8 备件支持管理流程图见第 3 页。

#### 3.2 技术支持管理

- 3.2.1 开发部门负责对售后服务人员进行新产品的技术培训。
- 3.2.2 办事处在服务过程中发现的疑难技术问题报至技术服务部门。
- 3.2.3 技术服务部门对办事处反映的技术问题进行分析研究，在条件允许的情况下进行实验。
- 3.2.4 技术服务部门如果能够给予解决，则向办事处提供方案；如不能解决，经部门负责人批准后报开发部门。
- 3.2.5 开发部门对所反映的问题进行研究实验，与技术服务部门共同验证后向办事处提供方案。
- 3.2.6 办事处按照技术服务部门反馈的方案进行处理，并将结果反馈技术服务部门。
- 3.2.7 技术支持管理流程图见第 4 页。

#### 3.3 工艺支持管理

- 3.3.1 在售后服务过程中涉及工艺问题由技术支持部门下发工艺文件，工艺用料的损耗由技术支持部门下发定额，资材部门根据定额采购。
- 3.3.2 技术支持部门负责对售后服务人员进行组装、检测等工艺的培训。
- 3.3.3 技术支持部门负责对售后服务所需的仪器仪表、工装工具等进行采购并负责培训使用。

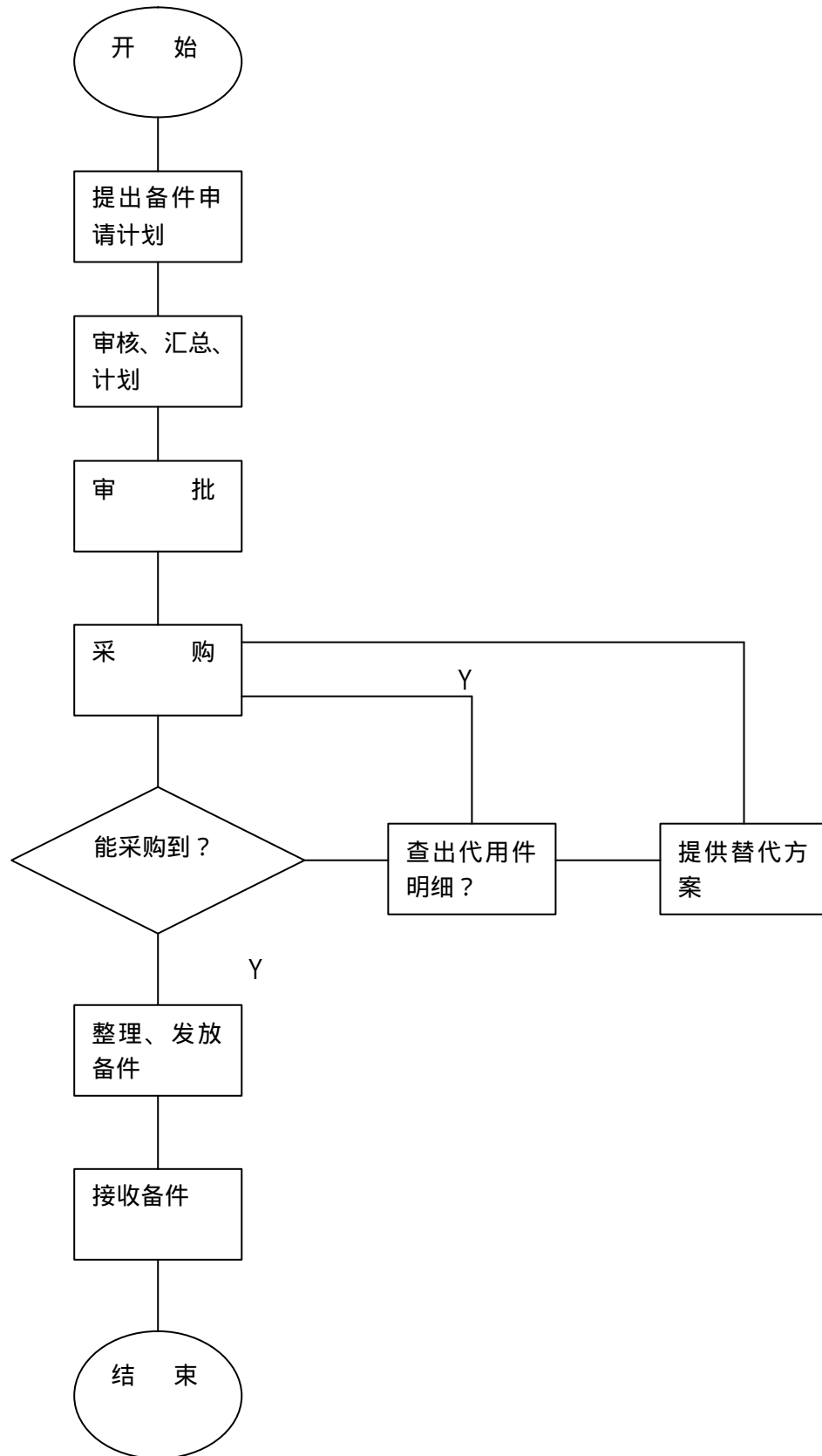
### 3.4 特殊问题支持管理

3.4.1 在服务过程中出现的特殊问题及市场上的重大质量问题，技术服务中心无法独立解决时，应及时报技术管理部门，技术管理部门协调相关部门进行调查、解决。

## 4 检查与考核

本程序的执行情况由技术管理部门负责检查与考核。

备件支持管理流程图



## 技术支持管理流程图

