

三力士经销商投诉流程操作说明

三力士投诉提交渠道：三力士公众号——右下角客户入口——在线投诉。

具体投诉类型分为包装类、物流类、产品质量类、错发类、建议类、抱怨类、窜货类。

1、包装类

包装类投诉主要包括仓库拼件错误（含错发、混发、型号不符等）和发件错误。

当客户投诉发件

错误时，按照以下步骤实施：

①了解基本事实，**提供角带外包装及袋内角带照片**，照片上需显示袋外标注型号以及角带型号，**以及订货要货单号**。

②公众号提交投诉流程，联系客服专员对接处理，若发错型号为客户可销售型号，可对两者的差价进行冲账，若不可销售，则予以退货后冲账处理，或者安排换货处理。

③投诉流程调查完毕后，告知客户投诉结果，退回角带的运输费用由公司承担，费用由**客服专员**按照报销流程实施。退回后填写入库单，安排检验验收，仓库签字并做好入库。

④**除客服专员外，请勿私下退货给其他无关人员**，否则对应快递费用不予报销，并及时提供客户退回物流信息，方便及时处理退货。

2、产品质量类

产品质量类投诉分产品外观质量和产品非外观质量两方面。

当接到客户投诉质量类时，确认是否为外观问题，若无法确认可协助联系外观检验处，是否符合出厂标准，若不符合，可提交客户投诉，并提供**客户要货单号及对应角带照片**。若符合，请与客户说明。

为非外观质量问题导致，询问客户**工况信息（使用机器、功率、转速、配组信息）**并附上故障带及故障机器图片。（详见售后技术支持信息收集表）

如涉及质量投诉退货，操作步骤同上。

3、物流类

物流类投诉主要是针对承运商运输过程中少件、错发、拖破、延误等的投诉。

当客户投诉物流类时，需了解发生时间、签单情况、到货确认情况，受订单号等，把了解情况反馈给物流计划员及仓库发货办，并调查订单情况，明确投诉是否成立，如不成立，把情况反馈给客户，如成立，提供投诉流程。

4、错发类

产品错发主要包括客户下单错误、录单员录错、工艺工程师制单错误等情况。

当客户投诉错发类时，按照以下步骤实施：

①询问客户订货单号，根据客户描述已经判断客户下单错误、录单员录错、

工艺工程师制单错误中哪种类型。

②客户下单错误时，需与仓库确认下错型号是否为常规型号，若为常规型号（年销量较大），可允许退货，若不是常规型号，则不允许退货。

③属于经销商报错情况，**证实该型号公司可以再次进行销售，且产品生产日期在一年之内的(或可证实的在发货后六个月内)，允许退货。**

相关的退货费用：**经销商及客户应承担退货的运费**，此外，当年度第一次退货的处以货款额**10%**的处罚，第二次**20%**的处罚，第三次及以上的，除**30%**处罚外，经销商考核将处以降级处理。

5、窜货类

窜货，主要指经销商在其允许的销售地区外的跨区域销售行为、下属经销商跨区域销售等。当经销商投诉窜货时，需提供证据（编织袋及角带照片、门店照片、物流单、物流站），了解清楚情况，把情况反馈给业务经理调查。

6、抱怨类

承接抱怨类投诉后应立即给以解答与释疑，及时消除客户的误解、牢骚和怨言。

7、建议类

客户提出建议类投诉后，对客户所提出的意见和建议详细了解背景与具体内容并详细记录。有价值的客户建议，提交客户服务中心主任进行研究处理，无价值的建议向客户进行分析后回复并解释清楚。