

售后服务机构委托协议(优质7篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看看吧。

售后服务机构委托协议篇一

甲方：

乙方：

山东xx太阳能有限公司(以下称甲方)与XXXXXXXXXXXXXXXXX(以下称乙方)本着“竞争的一半是服务”的经营理念，为共同开拓市场，做好xx产品的售后服务工作，乙方在经销甲方产品时，必须承担售后服务工作。经双方协商，就xx产品在乙方经销区域内的售后服务达成以下协议：

一、甲方的责任与权利

1. 积极配合乙方开展售后服务维修工作及执行国家新“三包”的有关规定。
2. 负责为乙方培训维修技术人员。
3. 向乙方及时准确的提供新产品维修技术资料。
4. 甲方售后服务中心定期和不定期对乙方的服务质量和执行协议情况进行检查。

二、乙方的责任与权利

1. 必须设立xx产品售后服务机构，配备足够数量的合格维修人员、设备。
2. 明确维修负责人和专职维修人员，如有变动应及时通知甲方。
3. 乙方必须在所辖区域内的xx产品提供售前、售中及售后服务，不得以任何借口推诿。
4. 若出现产品重大故障或事故发生时，应迅速通知甲方并协助
5. 接受甲方的指导与监督，每月的维修质量信息反馈单于15日前寄回或传真至甲方售后服务中心。
6. 接受甲方的维修指令并按时、按质、按量完成任务。
7. 乙方维修点积极开展用户回访活动，回访量不得低于当月维修数量的25%。

三、保修范围

1. 凡属xx产品，自售出之日起，在产品保修期内属于质量问题的免费维修，个别地方需延长保修期的，必须经甲方批准方可。
2. 对保修期内的因用户自身原因或不可抗力造成的产品故障和事故，乙方按甲方规定费用标准收取成本费。
3. 在保修期外，乙方必须严格按甲方所规定的有关收费标准收费。
4. 其它事宜，均按国家新“三包”规定的有关条款执行。

四、服务要求

1. 乙方必须为用户提供上门服务，做到市区24小时内排除故障，下县48小时内排除故障。
2. 为用户提供维修服务时，必须统一填写维修单，维修完毕后，由用户签字。
3. 乙方必须严格执行甲方制订的售后服务管理制度。

五、维修费用的标准

1. 所有产品均按年销售实际结算金额的1%返回，作为维修费用。
2. 经销商在退货时所需的费用，按售后服务收费标准从上述1%的结算额中扣除。
3. 如果经销商所辖区域的用户因经销商的服务质量而造成投诉的，视情节轻重将罚金从1%的结算额中扣除。

六、产品维修配件的铺底与发放

1. 产品配件都必须购买，费用由乙方承担，不能以旧换新。
2. 产品配件按该经销商3个月销量的1%铺底，以后所需都必须以旧换新，无旧配件返回，由乙方按成本价购买。

七、维修费用的结算

1. 每年年底按实际结算金额的1%结算。
2. 产品维修费用结算程序
 - (1) 乙方维修点凭当月原始维修记录单进行初次回访确认，并

填写月维修费用结算单。

(2) 每月的原始维修单连同填写好的月维修费用结算单，在每月15~20日内寄至甲方售后服务中心。

(3) 甲方售后服务中心根据乙方提供的原始维修单进行第二次回访和抽查。

(4) 由甲方售后服务中心调查确认无误后，由营销经理审批后交财务部。

(5) 维修费用每月结算一次，时间按实际收到乙方提供的用户资料和月结算单20日内汇出。

(6) 甲方财务部每月按实际维修费用电汇至乙方指定的帐号上。

3. 如乙方连续3个月未把原始维修单和月结算单返回甲方售后服务中心的，按放弃维修费用处理。

4. 乙方如对维修费用有疑问的，须在3个月内提出，逾期不予受理。

5. 维修费用作为专项费用，不现金支付、不冲抵货款。

八、质量信息反馈和新产品质量跟踪

1. 乙方在每月15日前将所有产品的实际维修情况填写质量信息和维修状况统计表传真或邮寄至甲方售后服务中心。

2. 如乙方连续3个月未将质量信息反馈表交至甲方售后服务中心的，甲方则年底扣除总维修费用的10%作为处罚。

3. 甲方新产品上市，由乙方负责质量跟踪，提供新产品用户的详细资料，报至甲方售后服务中心。

4. 乙方必须积极配合甲方的有关调查活动。

九、甲方每年进行一次售后服务评选活动，优秀售后服务单位的评选条件：

1. 用户投诉率低于1/1000(根据销量)。
2. 甲方对乙方的用户回访和调查中，用户满意率为98%。
3. 乙方的售后服务网络健全，设施和维修人员相对完备。
4. 质量信息反馈每年不低于90%。
5. 无媒体曝光和技术监督部门不良通报的情况发生。

十、违反协议的处罚

1. 在结算维修费用进行用户调查回访时，发现乙方提供的资料

不详，视此单无效处理。

2. 在结算维修费用进行用户调查回访时，发现乙方提供虚假或与事实严重不符的，将作“假一罚十”处理。

3. 乙方在执行本协议期间，多次违反协议规定，甲方有权终止协议并设立其它维修点以替代该维修点，并将维修费用指标转给新的维修点。

4. 凡因本协议引起的调解、诉讼，双方连带责任人均同意以甲方所在地法院为第一管辖法院。

十一、协议未尽事宜，双方协商解决。

十二、本协议一式二份，甲、乙双方各执一份，自双方签字、

盖章之日起生效。

十三、本协议自签订之日起年内有效，有效期满另行签订。

甲方(公章)□XXXXXXXXXX乙方(公章)□XXXXXXXXXX

法定代表人(签字)□XXXXXXXXXX法定代表人(签字)□XXXXXXXXXX

售后服务机构委托协议篇二

乙方：_____

甲乙双方根据《合同法》及有关规定，本着平等互利、真诚合作、共同发展的原则，为共同开拓市场，做好郴州地区的相关业务，乙方成为甲方在地区的售后服务机构。经双方协商，达成以下协议：

1. 负责为乙方进行相关业务的培训，与协助乙方共同开拓地区的业务，为乙方提供产品的维修配件及相关技术资料。

2. 制订并提供《维修收费标准》给乙方。

3. 对乙方的服务质量不定期进行检查。若乙方服务质量无法达到甲方要求时，甲方可要求乙方更换售后服务人员或拒绝支付维修费用。

4. 对乙方不能维修的产品，甲方应提供技术协助乙方维修。

1. 必须配备专人负责甲方在郴州各项目的售后服务，具有相关服务的设备及服务场地。

2. 明确维修负责人和专职维修人员，同时提供售后服务地址及咨询电话给甲方，若有变更应提前十天通知甲方。

3. 乙方对于特殊情况应及时联络甲方协商处理。

4. 接受甲方的指导与监督，按甲方提供的《售后维修月报表》格式及时、详细地记录维修信息，并在次月三日内传真给甲方。

1. 甲方依据项目总金额额的_____%作为乙方的年度专项维修费用，甲方每年统计一次。

2. 此费用专用于乙方维修物料的领用及其它维修所需的费用。

3. 所有的维修物料均由甲方明确收费标准，乙方领用维修配件时，额度在其年度回款的_____%内，可直接供给，超出部分甲方按维修物料收费标准向乙方收取相应超额费用。

4. 如甲乙双方的经营合同终止时，乙方的售后服务义务(期限为产品销售之日起一年内)仍然存续的。乙方可以将售后服务的义务转给甲方，同时双方应结清相应的维修费用。

1. 为避免配件供应不及时，确保维修的及时性，乙方应计划领用配件，常用配件应建立库存。

2. 乙方每月可填写《维修配件备料》单向甲方申领配件，甲方依此单向乙方随货发配件，对于加急配件(如ems□火车快件、空运)所产生的运输差价由乙方承担。

3. 乙方每月所领用的配件按甲方制定的《维修收费标准》收费，甲方每月统计后与乙方核对。

1. 甲方为乙方提供一年的保修服务(时间从产品销售给顾客之日起计算)，不提供退货服务，乙方对消费者附加的承诺由乙方自行兑现。

2. 乙方在收到货物后的七日内，应及时对产品进行验收，发

现非运输过程中造成的损坏(不包括包装破损,产品淋湿等)或存在质量问题的,属开箱不良.开箱不良的产品乙方应先进行维修(维修费用由甲方承担),维修不了的,经甲方确认,可以申请退货,运费由甲方承担。

3. 乙方将甲方的产品销售给顾客后的十五日内(销售日期以产品回执单和销售发票为准),产品出现质量问题的,属品质不良.品质不良的产品,乙方应先进行维修(维修费用由甲方承担),维修不了的,经甲方确认,也可以申请退货,运费由甲方承担。

4. 除上述开箱不良或品质不良的情况外,在保修期内的所有退货或返修货的返回运费、产品翻新配件费均由乙方承担,并从乙方专项维修费用中扣除。产品修理完毕后返回乙方的运费由甲方承担。

5. 乙方在保修期外的所有退货或返修货的往返运费、产品翻新配件费均由乙方承担,并从乙方专项维修费用中扣除。

6. 乙方遇特殊情况需返修或退货时,乙方应先向甲方书面申请并附上详细清单,经甲方准许后方可。对于未经甲方准许的退货(含返修),甲方可拒收,此退货所造成的损失由乙方自行承担。

7. 乙方所有返甲方的货物,应包装完整,并保持货物的整洁;对于零乱不堪、配件残缺不全的货物甲方可拒收。乙方未提供退货清单或退货清单不详时,退货数量按甲方实收数为准。

自____年____月____日至年____月____日止,有效期满另行签订。

在合同有效期内如有争议时,双方协商解决,可增补协议;经协商不成,可提请人民法院诉讼解决。

售后服务机构委托协议篇三

甲方：

乙方：

山东xx太阳能有限公司(以下称甲方)与_____ (以下称乙方)本着“竞争的一半是服务”的经营理念，为共同开拓市场，做好xx产品的售后服务工作，乙方在经销甲方产品时，必须承担售后服务工作。经双方协商，就xx产品在乙方经销区域内的售后服务达成以下协议：

一、甲方的责任与权利

1. 积极配合乙方开展售后服务维修工作及执行国家新“三包”的有关规定。
2. 负责为乙方培训维修技术人员。
3. 向乙方及时准确的提供新产品维修技术资料。
4. 甲方售后服务中心定期和不定期对乙方的服务质量和执行协议情况进行检查。

二、乙方的责任与权利

1. 必须设立xx产品售后服务机构，配备足够数量的合格维修人员、设备。
2. 明确维修负责人和专职维修人员，如有变动应及时通知甲方。
3. 乙方必须在所辖区域内的xx产品提供售前、售中及售后服务，不得以任何借口推诿。

4. 若出现产品重大故障或事故发生时，应迅速通知甲方并协助
5. 接受甲方的指导与监督，每月的维修质量信息反馈单于15日前寄回或传真至甲方售后服务中心。
6. 接受甲方的维修指令并按时、按质、按量完成任务。
7. 乙方维修点积极开展用户回访活动，回访量不得低于当月维修数量的25%。

三、保修范围

1. 凡属xx产品，自售出之日起，在产品保修期内属于质量问题的免费维修，个别地方需延长保修期的，必须经甲方批准方可。
2. 对保修期内的因用户自身原因或不可抗力造成的产品故障和事故，乙方按甲方规定费用标准收取成本费。
3. 在保修期外，乙方必须严格按甲方所规定的有关收费标准收费。
4. 其它事宜，均按国家新“三包”规定的有关条款执行。

四、服务要求

1. 乙方必须为用户提供上门服务，做到市区24小时内排除故障，下县48小时内排除故障。
2. 为用户提供维修服务时，必须统一填写维修单，维修完毕后，由用户签字。
3. 乙方必须严格执行甲方制订的售后服务管理制度。

五、维修费用的标准

1. 所有产品均按年销售实际结算金额的' 1%返回，作为维修费用。
2. 经销商在退货时所需的费用，按售后服务收费标准从上述1%的结算额中扣除。
3. 如果经销商所辖区域的用户因经销商的服务质量而造成投诉的视情节轻重将罚金从1%的结算额中扣除。

六、产品维修配件的铺底与发放

1. 产品配件都必须购买，费用由乙方承担，不能以旧换新。
2. 产品配件按该经销商3个月销量的1%铺底，以后所需都必须以旧换新，无旧配件返回，由乙方按成本价购买。

七、维修费用的结算

1. 每年年底按实际结算金额的1%结算。

2. 产品维修费用结算程序

(1) 乙方维修点凭当月原始维修记录单进行初次回访确认，并填写月维修费用结算单。

(2) 每月的原始维修单连同填写好的月维修费用结算单，在每月15~20日内寄至甲方售后服务中心。

(3) 甲方售后服务中心根据乙方提供的原始维修单进行第二次回访和抽查。

(4) 由甲方售后服务中心调查确认无误后，由营销经理审批后交财务部。

(5) 维修费用每月结算一次，时间按实际收到乙方提供的用户资料和月结算单20日内汇出。

(6) 甲方财务部每月按实际维修费用电汇至乙方指定的帐号上。

3. 如乙方连续3个月未把原始维修单和月结算单返回甲方售后服务中心的，按放弃维修费用处理。

4. 乙方如对维修费用有疑问的，须在3个月内提出，逾期不予受理。

5. 维修费用作为专项费用，不现金支付、不冲抵货款。

八、质量信息反馈和新产品质量跟踪

1. 乙方在每月15日前将所有产品的实际维修情况填写质量信息和维修状况统计表传真或邮寄至甲方售后服务中心。

2. 如乙方连续3个月未将质量信息反馈表交至甲方售后服务中心的，甲方则年底扣除总维修费用的10%作为处罚。

3. 甲方新产品上市，由乙方负责质量跟踪，提供新产品用户的详细资料，报至甲方售后服务中心。

4. 乙方必须积极配合甲方的有关调查活动。

九、甲方每年进行一次售后服务评选活动，优秀售后服务单位的评选条件：

1. 用户投诉率低于1/1000(根据销量)。

2. 甲方对乙方的用户回访和调查中，用户满意率为98%。

3. 乙方的售后服务网络健全，设施和维修人员相对完备。

4. 质量信息反馈每年不低于90%。

5. 无媒体曝光和技术监督部门不良通报的情况发生。

十、违反协议的处罚

1. 在结算维修费用进行用户调查回访时，发现乙方提供的资料

不详，视此单无效处理。

2. 在结算维修费用进行用户调查回访时，发现乙方提供虚假或与事实严重不符的，将作“假一罚十”处理。

3. 乙方在执行本协议期间，多次违反协议规定，甲方有权终止协议并设立其它维修点以替代该维修点，并将维修费用指标转给新的维修点。

4. 凡因本协议引起的调解、诉讼，双方连带责任人均同意以甲方所在地法院为第一管辖法院。

十一、协议未尽事宜，双方协商解决。

十二、本协议一式二份，甲、乙双方各执一份，自双方签字、盖章之日起生效。

十三、本协议自签订之日起年内有效，有效期满另行签订。

甲方(公章)：_____乙方(公章)：_____

法定代表人(签字)：_____法定代表人(签字)：_____

售后服务协议书汇编八篇

售后服务协议书汇总八篇

工程委托协议书

个人委托协议书

融资委托协议书

委托经营协议书

售后服务机构委托协议篇四

乙方：_____

甲乙双方根据《合同法》及有关规定，本着平等互利、真诚合作、共同发展的原则，为共同开拓市场，做好郴州地区的相关业务，乙方成为甲方在地区的售后服务机构。经双方协商，达成以下协议：

1. 负责为乙方进行相关业务的培训，与协助乙方共同开拓地区的业务，为乙方提供产品的维修配件及相关技术资料。
 2. 制订并提供《维修收费标准》给乙方。
 3. 对乙方的服务质量不定期进行检查。若乙方服务质量无法达到甲方要求时，甲方可要求乙方更换售后服务人员或拒绝支付维修费用。
 4. 对乙方不能维修的产品，甲方应提供技术协助乙方维修。
1. 必须配备专人负责甲方在郴州各项目的售后服务，具有相关服务的设备及服务场地。
 2. 明确维修负责人和专职维修人员，同时提供售后服务地址

及咨询电话给甲方，若有变更应提前十天通知甲方。

3. 乙方对于特殊情况应及时联络甲方协商处理。

4. 接受甲方的指导与监督，按甲方提供的《售后维修月报表》格式及时、详细地记录维修信息，并在次月三日内传真给甲方。

1. 甲方依据项目总金额额的_____%作为乙方的年度专项维修费用，甲方每年统计一次。

2. 此费用专用于乙方维修物料的领用及其它维修所需的费用。

3. 所有的维修物料均由甲方明确收费标准，乙方领用维修配件时，额度在其年度回款的_____%内，可直接供给，超出部分甲方按维修物料收费标准向乙方收取相应超额费用。

4. 如甲乙双方的经营合同终止时，乙方的售后服务义务(期限为产品销售之日起一年内)仍然存续的。乙方可以将售后服务的义务转给甲方，同时双方应结清相应的维修费用。

1. 为避免配件供应不及时，确保维修的及时性，乙方应计划领用配件，常用配件应建立库存。

2. 乙方每月可填写《维修配件备料》单向甲方申领配件，甲方依此单向乙方随货发配件，对于加急配件(如ems□火车快件、空运)所产生的运输差价由乙方承担。

3. 乙方每月所领用的配件按甲方制定的《维修收费标准》收费，甲方每月统计后与乙方核对。

1. 甲方为乙方提供一年的保修服务(时间从产品销售给顾客之日起计算)，不提供退货服务，乙方对消费者附加的承诺由乙方自行兑现。

2. 乙方在收到货物后的七日内，应及时对产品进行验收，发现非运输过程中造成的损坏(不包括包装破损，产品淋湿等)或存在质量问题的，属开箱不良. 开箱不良的产品乙方应先进行维修(维修费用由甲方承担)，维修不了的，经甲方确认，可以申请退货，运费由甲方承担。

3. 乙方将甲方的产品销售给顾客后的十五日内(销售日期以产品回执单和销售发票为准)，产品出现质量问题的，属品质不良. 品质不良的产品，乙方应先进行维修(维修费用由甲方承担)，维修不了的，经甲方确认，也可以申请退货，运费由甲方承担。

4. 除上述开箱不良或品质不良的情况外，在保修期内的所有退货或返修货的返回运费、产品翻新配件费均由乙方承担，并从乙方专项维修费用中扣除。产品修理完毕后返回乙方的运费由甲方承担。

5. 乙方在保修期外的所有退货或返修货的往返运费、产品翻新配件费均由乙方承担，并从乙方专项维修费用中扣除。

6. 乙方遇特殊情况需返修或退货时，乙方应先向甲方书面申请并附上详细清单，经甲方准许后方可。对于未经甲方准许的退货(含返修)，甲方可拒收，此退货所造成的损失由乙方自行承担。

7. 乙方所有返甲方的货物，应包装完整，并保持货物的整洁；对于零乱不堪、配件残缺不全的货物甲方可拒收。乙方未提供退货清单或退货清单不详时，退货数量按甲方实收数为准。

自_____年_____月_____日至年____月_____日止，有效期满另行签订。

在合同有效期内如有争议时，双方协商解决，可增补协议；经协商不成，可提请人民法院诉讼解决。

售后服务机构委托协议篇五

乙方□XXXXXX

甲乙双方根据《合同法》及有关规定，本着平等互利、真诚合作、共同发展的原则，为共同开拓市场，做好郴州地区的相关业务，乙方成为甲方在地区的售后服务机构。经双方协商，达成以下协议：

一、甲方的责任与权利

1. 负责为乙方进行相关业务的培训，与协助乙方共同开拓地区的业务，为乙方提供产品的维修配件及相关技术资料。
2. 制订并提供《维修收费标准》给乙方。
3. 对乙方的服务质量不定期进行检查。若乙方服务质量无法达到甲方要求时，甲方可要求乙方更换售后服务人员或拒绝支付维修费用。
4. 对乙方不能维修的产品，甲方应提供技术协助乙方维修。

二、乙方的责任和义务

1. 必须配备专人负责甲方在郴州各项目的售后服务，具有相关服务的设备及服务场地。
2. 明确维修负责人和专职维修人员，同时提供售后服务地址及咨询电话给甲方，若有变更应提前十天通知甲方。
3. 乙方对于特殊情况应及时联络甲方协商处理。
4. 接受甲方的指导与监督，按甲方提供的《售后维修月报表》格式及时、详细地记录维修信息，并在次月三日内传真给甲

方。

三、维修费用的结算

1. 甲方依据项目总金额额的x2%作为乙方的年度专项维修费用，甲方每年统计一次。
2. 此费用专用于乙方维修物料的领用及其它维修所需的费用。
3. 所有的维修物料均由甲方明确收费标准，乙方领用维修配件时，额度在其年度回款的x10x%内，可直接供给，超出部分甲方按维修物料收费标准向乙方收取相应超额费用。
4. 如甲乙双方的经营合同终止时，乙方的售后服务义务(期限为产品销售之日起一年内)仍然存续的。乙方可以将售后服务的义务转给甲方，同时双方应结清相应的维修费用。

四、维修配件的申领及退换

1. 为避免配件供应不及时，确保维修的及时性，乙方应计划领用配件，常用配件应建立库存。
2. 乙方每月可填写《维修配件备料》单向甲方申领配件，甲方依此单向乙方随货发配件，对于加急配件(如ems[]火车快件、空运)所产生的运输差价由乙方承担。
3. 乙方每月所领用的配件按甲方制定的《维修收费标准》收费，甲方每月统计后与乙方核对。

五、退货的规定和程序

1. 甲方为乙方提供一年的保修服务(时间从产品销售给顾客之日起计算)，不提供退货服务，乙方对消费者附加的承诺由乙方自行兑现。

2. 乙方在收到货物后的七日内，应及时对产品进行验收，发现非运输过程中造成的损坏(不包括包装破损，产品淋湿等)或存在质量问题的，属开箱不良. 开箱不良的产品乙方应先进行维修(维修费用由甲方承担)，维修不了的，经甲方确认，可以申请退货，运费由甲方承担。

3. 乙方将甲方的产品销售给顾客后的十五日内(销售日期以产品回执单和销售发票为准)，产品出现质量问题的，属品质不良. 品质不良的产品，乙方应先进行维修(维修费用由甲方承担)，维修不了的，经甲方确认，也可以申请退货，运费由甲方承担。

4. 除上述开箱不良或品质不良的情况外，在保修期内的所有退货或返修货的返回运费、产品翻新配件费均由乙方承担，并从乙方专项维修费用中扣除。产品修理完毕后返回乙方的运费由甲方承担。

5. 乙方在保修期外的所有退货或返修货的往返运费、产品翻新配件费均由乙方承担，并从乙方专项维修费用中扣除。

6. 乙方遇特殊情况需返修或退货时，乙方应先向甲方书面申请并附上详细清单，经甲方准许后方可。对于未经甲方准许的退货(含返修)，甲方可拒收，此退货所造成的损失由乙方自行承担。

7. 乙方所有返甲方的货物，应包装完整，并保持货物的整洁；对于零乱不堪、配件残缺不全的货物甲方可拒收。乙方未提供退货清单或退货清单不详时，退货数量按甲方实收数为准。

六、本合同有效期

自xx年xx月xx日至年x月xx日止，有效期满另行签订。

七、解决争议的方式

在合同有效期内如有争议时，双方协商解决，可增补协议；经协商不成，可提请人民法院诉讼解决。

八、本协议一式贰份，双方各执壹份，从双方签字盖章后生效。

甲方(公章)□XXXXXXXXXX乙方(公章)□XXXXXXXXXX

法定代表人(签字)□XXXXXXXXXX法定代表人(签字)□XXXXXXXXXX

【热门】售后服务协议书四篇

委托开发协议书

仲裁检测委托协议书

房屋委托租赁协议书

委托买房协议书

房屋委托代管协议书

委托协议书模板大全

售后服务机构委托协议篇六

甲方：（以下简称甲方）

乙方：（以下简称乙方）

甲方为切实做好在广元市辖区范围内的产品售后服务工作，经与乙方协商，决定就甲方产品在广元市售后服务工作进行合作，并达成如下协议：

一、售后服务合作内容：

- 1、在合作期内乙方为甲方产品在广元市的销售建立服务跟踪档案，长期跟踪服务。
- 2、乙方对甲方的客户每年必须进行一次质量回访调查，并将情况及时通报甲方。
- 3、乙方必须为甲方产品售后服务成立一支技术熟练，作风过硬，行动迅速的售后服务队伍，人员不少于3人。当客户产品出现故障时，在接到客户维修电话后，必须保证在半小时之内派专门维修人员到达现场，并及时为客户恢复使用。

二、售后服务开支规定：

- 1、售后服务所需工具，由甲方负责为乙方提供。
- 2、售后服务所需必备品配件，由甲方负责为乙方提供。
- 3、售后服务交通费每月底由乙方到甲方据实报销。

三、售后服务报酬：

合作期限内，乙方每年向甲方收取甲方在广元销售合同货款金额的1%作为售后服务报酬费用。

四、售后服务合作期限：

暂定五年。即从20xx年10月5日起至20xx年10月6日止。

五、本协议未尽事宜双方协商解决。

六、本协议一式二份。甲、乙双方各执一份，具有同等法律效力。双方签字后立即生效。

甲方（盖章） 乙方（盖章）

甲方代表（签字） 乙方代表（签字）

20年月日20年月日

售后服务机构委托协议篇七

甲方：

乙方：

山东太阳能有限公司(以下称甲方)与_____ (以下称乙方)本着“竞争的一半是服务”的经营理念，为共同开拓市场，做好产品的售后服务工作，乙方在经销甲方产品时，必须承担售后服务工作。经双方协商，就产品在乙方经销区域内的售后服务达成以下协议：

一、甲方的责任与权利

1. 积极配合乙方开展售后服务维修工作及执行国家新“三包”的有关规定。
2. 负责为乙方培训维修技术人员。
3. 向乙方及时准确的提供新产品维修技术资料。
4. 甲方售后服务中心定期和不定期对乙方的服务质量和执行协议情况进行检查。

二、乙方的责任与权利

1. 必须设立产品售后服务机构，配备足够数量的合格维修人员、设备。

2. 明确维修负责人和专职维修人员，如有变动应及时通知甲方。
3. 乙方必须在所辖区域内的产品提供售前、售中及售后服务，不得以任何借口推诿。
4. 若出现产品重大故障或事故发生时，应迅速通知甲方并协助
5. 接受甲方的指导与监督，每月的维修质量信息反馈单于15日前寄回或传真至甲方售后服务中心。
6. 接受甲方的维修指令并按时、按质、按量完成任务。
7. 乙方维修点积极开展用户回访活动，回访量不得低于当月维修数量的25%。

三、保修范围

1. 凡属产品，自售出之日起，在产品保修期内属于质量问题的免费维修，个别地方需延长保修期的，必须经甲方批准方可。
2. 对保修期内的因用户自身原因或不可抗力造成的产品故障和事故，乙方按甲方规定费用标准收取成本费。
3. 在保修期外，乙方必须严格按甲方所规定的有关收费标准收费。
4. 其它事宜，均按国家新“三包”规定的有关条款执行。

四、服务要求

1. 乙方必须为用户提供上门服务，做到市区24小时内排除故障，下县48小时内排除故障。

2. 为用户提供维修服务时，必须统一填写维修单，维修完毕后，由用户签字。

3. 乙方必须严格执行甲方制订的售后服务管理制度。

五、维修费用的标准

1. 所有产品均按年销售实际结算金额的. 1%返回，作为维修费用。

2. 经销商在退货时所需的费用，按售后服务收费标准从上述1%的结算额中扣除。

3. 如果经销商所辖区域的用户因经销商的服务质量而造成投诉的视情节轻重将罚金从1%的结算额中扣除。

六、产品维修配件的铺底与发放

1. 产品配件都必须购买，费用由乙方承担，不能以旧换新。

2. 产品配件按该经销商3个月销量的1%铺底，以后所需都必须以旧换新，无旧配件返回，由乙方按成本价购买。

七、维修费用的结算

1. 每年年底按实际结算金额的1%结算。

2. 产品维修费用结算程序

(1) 乙方维修点凭当月原始维修记录单进行初次回访确认，并填写月维修费用结算单。

(2) 每月的原始维修单连同填写好的月维修费用结算单，在每月15~20日内寄至甲方售后服务中心。

(3) 甲方售后服务中心根据乙方提供的原始维修单进行第二次回访和抽查。

(4) 由甲方售后服务中心调查确认无误后，由营销经理审批后交财务部。

(5) 维修费用每月结算一次，时间按实际收到乙方提供的用户资料和月结算单20日内汇出。

(6) 甲方财务部每月按实际维修费用电汇至乙方指定的帐号上。

3. 如乙方连续3个月未把原始维修单和月结算单返回甲方售后服务中心的，按放弃维修费用处理。

4. 乙方如对维修费用有疑问的，须在3个月内提出，逾期不予受理。

5. 维修费用作为专项费用，不现金支付、不冲抵货款。

八、质量信息反馈和新产品质量跟踪

1. 乙方在每月15日前将所有产品的实际维修情况填写质量信息和维修状况统计表传真或邮寄至甲方售后服务中心。

2. 如乙方连续3个月未将质量信息反馈表交至甲方售后服务中心的，甲方则年底扣除总维修费用的10%作为处罚。

3. 甲方新产品上市，由乙方负责质量跟踪，提供新产品用户的详细资料，报至甲方售后服务中心。

4. 乙方必须积极配合甲方的有关调查活动。

九、甲方每年进行一次售后服务评选活动，优秀售后服务单位的评选条件：

1. 用户投诉率低于1/1000(根据销量)。
2. 甲方对乙方的用户回访和调查中，用户满意率为98%。
3. 乙方的售后服务网络健全，设施和维修人员相对完备。
4. 质量信息反馈每年不低于90%。
5. 无媒体曝光和技术监督部门不良通报的情况发生。

十、违反协议的处罚

1. 在结算维修费用进行用户调查回访时，发现乙方提供的资料

不详，视此单无效处理。

2. 在结算维修费用进行用户调查回访时，发现乙方提供虚假或与事实严重不符的，将作“假一罚十”处理。

3. 乙方在执行本协议期间，多次违反协议规定，甲方有权终止协议并设立其它维修点以替代该维修点，并将维修费用指标转给新的维修点。

4. 凡因本协议引起的调解、诉讼，双方连带责任人均同意以甲方所在地法院为第一管辖法院。

十一、协议未尽事宜，双方协商解决。

十二、本协议一式二份，甲、乙双方各执一份，自双方签字、盖章之日起生效。

十三、本协议自签订之日起年内有效，有效期满另行签订。

甲方(公章)：_____乙方(公章)：_____

法定代表人(签字): _____ 法定代表人(签字): _____

_____年____月____日 _____年____月____日