



广州航新航空科技股份有限公司

质量管理体系程序文件

编号: HX-QP-C91
版本: A00

售后服务管理程序


编制:

校对:

审核:

批准:

会签					
部门	签名	部门	签名	部门	签名
人事行政部		经营管理部		质量部	
研发中心		测试设备部		市场部	
信息管理部		工程管理部		财务中心	

	广州航新航空科技股份有限公司 质量管理体系程序文件 售后服务管理程序	编号：HX-QP-C91
		版本：A00
		第 2 页 共 8 页

1 目的

指导机载设备、舰载设备、测试设备交付后的售后服务工作，为用户提供优质的售后服务。

2 适用范围

适用于股份公司已交付的机载设备、舰载设备、测试设备的售后服务工作。

3 术语和定义

3.1 备件

用于维修或保障装备的元器件、零件、组合件、工装、电缆、地面设备等部件。

3.2 商保期（保证期）

依据合同对产品销售后或维修后实行包修、包换、包退的责任期限。

3.3 售后技术服务

在产品售出后承制单位向使用单位提供有偿或无偿技术支援的活动。通常包括提供技术文件、供应维修零备件和有限寿命部件、培训使用维修人员、提供技术咨询以及协助装备改装、延寿，排除故障等。

3.4 用户


采购或使用航新公司产品的单位：主机厂所、院校、配套厂、机关、军代室、基层使用单位。

4 职责和权限

4.1 研发中心、测试设备部

技术服务部：

- a) 组织各部门完成售后服务的任务，下达并跟踪售后任务；
- b) 受理顾客投诉，安排外场客诉问题处理；
- c) 提出备品、备件计划，制定成品备件年度计划；
- d) 为用户提供产品的安装调试、技术培训、技术咨询、技术保障、维修等技术服务；
- e) 负责服务函件或提供主机厂编制技术通报的联合函的发送，组织技术通报内容在外场的实施；
- f) 为用户提供更新的产品技术资料；
- g) 负责已交付产品状态跟踪，包括：已交付产品技术状态更改反馈、调查及收集工作；
- h) 负责已交付产品的商保期监控；
- i) 定期对售后服务数据进行分析、统计和整理，定期通报售后服务情况；
- j) 负责收集顾客对本公司产品需求、期望的信息传递到相关部门并促使问题的闭环，定期分

	广州航新航空科技股份有限公司 质量管理体系程序文件 售后服务管理程序	编号: HX-QP-C91
		版本: A00
		第 3 页 共 8 页

析交付产品的质量状态，为质量改进提供数据依据；
k) 制定年度定期走访和技术服务计划。

生产部：

负责向售后服务提供产品交付信息（含交付遗留工作）；安排备品备件的生产；负责下达返修产品的维修任务。

设计部：

负责售后服务的技术支持，协助返修产品的故障分析和问题处理，负责编制服务函件或提供主机厂编制技术通报的联合函，负责产品培训教材的编制。

综合计划部：

负责返修产品的接收、存储、维修和发运，负责准备返修产品备件，负责备件的管理。

质量部：

负责售后任务的质量监督和控制、负责与军代表的沟通、负责顾客满意度的统计，建立质量走访信息反馈机制，并跟踪售后质量问题的归零。

采购室：

负责外协/外购产品的送修，及用户急需的外购产品备件的协调，协助售后服务安排原厂家的现场技术支持。

4.2 工程管理部

负责产品技术文件有效版本控制、对外场返修产品的技术状态查询、产品技术状态的管理。

4.3 财务中心

负责商保期内产品返修成本核算和商保期外产品返修产值的核算，并配合市场部维修报价。

5 售后服务原则


- 5.1 当售后服务工作与科研、生产发生冲突时，必须优先安排处理客户投诉的工作；
- 5.2 返修产品须在用户要求时间内完成返修，急件 1 周内返回用户。如果在规定时限内没有完成的，由售后服务负责向用户说明情况，并做好沟通记录；
- 5.3 售后服务受理顾客投诉后，及时下达工作指令；
- 5.4 研发中心、测试设备部接到工作指令后，及时安排技术人员处理。

6 程序要求

6.1 项目信息、产品信息移交

6.1.1 机载设备项目、产品信息移交

针对科研项目、批产项目，由研发中心综合计划部按《项目管理制度》组织结项后，将结项审批表(含附件)、产品发运通知单，交研发中心/测试设备部（技术服务部），由售后服务开展该项目

	广州航新航空科技股份有限公司 质量管理体系程序文件 售后服务管理程序	编号：HX-QP-C91
		版本：A00
		第 4 页 共 8 页

产品售后服务工作。

6.1.2 测试设备项目、产品信息移交

针对平台和便携测试设备的科研项目，测试设备部计划室在交付试用后将交付纪要存档并通知（以邮件、通知单等形式）研发中心/测试设备部（技术服务部），由售后服务开展该项目产品售后服务工作。

6.2 受理客诉

6.2.1 研发中心/测试设备部（技术服务部）收到顾客投诉时，由售后服务与用户沟通。并记录客诉内容，需求日期，特殊要求等信息；

6.2.2 其他部门收到顾客投诉时，通知研发中心/测试设备部（技术服务部），售后服务按 6.2.1 执行；必要时，研发中心/测试设备部（技术服务部）将客诉信息通过研发中心/测试设备部质量部报送顾客代表。如遇重大质量问题按 HX-QW-M81-02《质量问题报告管理规定》5.3 条执行；

6.2.3 研发中心/测试设备部（技术服务部）依据产品的交付信息及合同签订的条款规定确认产品商保期信息，并通知用户；

6.2.4 商保期内由外界因素（非产品本身质量问题）导致的产品质量问题，与用户沟通协商按照商保期外处理；商保期外的售后服务工作，经用户同意后实施有偿服务，根据服务工作签订售后服务合同；

6.2.5 与用户确认客诉信息后，售后人员将任务内容、服务日期等需求填写在 HQPC91-01《售后服务任务单》中；

6.2.6 售后服务工程师执行的任务，由售后服务安排；需研发中心、测试设备部执行的任务，由测试设备部/研发中心综合计划部安排，客户有特殊要求的，报主管领导批准后执行。

6.3 培训服务

6.3.1 新产品交付前，由研发中心、测试设备部组织对用户和售后服务工程师进行理论、使用和维护的技术培训；


6.3.2 用户需要时，研发中心/测试设备部（技术服务部）负责组织对用户进行专题培训（包括操作、维护、开发）；

6.3.3 研发中心/测试设备部（技术服务部）根据机关、军代表要求或用户培训需求，报主管领导批准后，组织制定培训计划及方案（必要时，报用户机关批准），组织实施培训；研发中心、测试设备部制定培训方案和相关培训教材，授课讲师原则上由产品主任设计师、副总设计师和总设计师担任。培训结束后，须进行考核，培训记录由资料室存档；

6.3.4 必要时，外购件的培训由测试设备部/研发中心综合计划部(采购)负责协调承制厂按培训计划实施。

6.4 现场服务

6.4.1 现场技术服务人员接收研发中心/测试设备部（技术服务部）下达的 HQPC91-01《售后服务任务单》任务后，同时领取 HQPC91-02《技术服务登记表》表单，由研发中心/测试设备部（技术服务部）做好出差记录的登记。现场技术服务人员外出服务期间归研发中心/测试设备部（技术服务部）管理。如有特殊情况来不及登记的，可先根据用户要求经研发中心/测试设备部（技术服务部）同意后及时外出服务，但返回后必须到研发中心/测试设备部（技术服务部）补办有关书面手续；

	广州航新航空科技股份有限公司 质量管理体系程序文件 售后服务管理程序	编号：HX-QP-C91
		版本：A00
		第 5 页 共 8 页

6.4.2 现场技术服务人员要根据任务单内容准备所需的资料、备件和工具，必要时与设计部门的主管设计人员沟通。零备件的领用、借用应按 HX-QW-C61-08《物料仓库管理规定》、HX-QW-C61-10《成品管理规定》、HX-QW-C61-11《半成品管理规定》执行；

6.4.3 现场技术服务人员到达目的地后，应及时与用户的有关部门取得联系，协商服务保障事宜。

6.4.4 现场技术服务人员实施技术服务前，应首先确定问题责任方，经用户认定后，在技术服务登记表上注明，方能实施下步工作。若遇到技术问题无法解决或无法解释时，应立即与研发中心/测试设备部（技术服务部）联系，由售后服务协调处理；

6.4.5 现场技术服务人员遇到与本次服务无关的其他问题时，属于本人专业或岗位能力范围内的，应报领导同意后，尽量帮助用户解决；不属于本人专业或岗位能力范围内的，不允许私自对产品进行相关操作，并向用户进行解释说明，及时将情况反馈研发中心/测试设备部（技术服务部）；

6.4.6 现场技术服务任务结束后，根据用户反馈的故障，在 HQPC91-02《技术服务登记表》上如实填写故障现象、原因分析、排除方法和消耗器材的型号、数量；技术服务登记表（一式三份）由用户做出服务评价，经用户确认后，签字并盖章，一份交用户保管；

6.4.7 现场技术服务人员处理现场问题时，如涉及到产品技术状态的变更，按照 HX-QW-C31-07《设计更改管理规定》执行，技术状态完成更改后，技术服务人员回公司需将更改记录单交于工程管理部技术状态工程师。

6.4.8 现场技术服务人员完成任务返回或转场前，应与研发中心/测试设备部（技术服务部）联系，征得同意后方可离开。返回公司后，应按以下要求进行准备：

- a) 现场技术服务人员必须持 HQPC91-01《售后服务任务单》、HQPC91-02《技术服务登记表》、《出差报告》交研发中心/测试设备部（技术服务部）存档；
- b) 外场故障处理情况必须在《出差报告》中描述清楚。

6.4.9 现场技术服务人员返回公司后，在五个工作日内，将 HQPC91-01《售后服务任务单》、HQPC91-02《技术服务登记表》、HQPM41-01《顾客满意度调查表》和表单号、《出差报告》交售后服务存档。研发中心/测试设备部（技术服务部）负责将服务的内容、遗留问题、后续处理措施、联系方式汇总，并把这些信息按月抄送给研发中心/测试设备部质量部，研发中心/测试设备部质量部负责监督检查售后服务质量。

6.5 产品返修

产品的返场修理按 HX-QW-C91-02《用户返修产品管理》程序执行。

6.6 技术通报

技术通报按照 HX-QW-S31-04《技术通报编制、发布与实施管理办法》程序执行。


6.7 备品备件管理

售后服务备品备件管理按照 HX-QW-C91-01《售后备件管理办法》程序执行。

6.8 产品技术资料

产品交付用户时，应附带配套所需的全部技术资料。当技术资料变更时，必要时研发中心/测试设备部质量部应通知军代表，售后服务负责更新已交用户的技术资料，确保用户技术资料的有效性。

6.9 保障服务

	广州航新航空科技股份有限公司 质量管理体系程序文件 售后服务管理程序	编号: HX-QP-C91
		版本: A00
		第 6 页 共 8 页

6.9.1 有计划地针对部队用户，对产品进行定期巡检服务，包括每年定期回访、设备检测、设备调试等服务，及时发现隐患、排除故障、一经发现存在安全隐患必须进行维修检测或更换配件，以确保设备安全稳定运行。对在现场技术服务或巡检中，应主动询问有无即将到（检定、校准）有效期或过期的保障设备，若有，应按 HX-QP-S21《设备管理控制程序》进行处理；

6.9.2 研发中心/测试设备部（技术服务部）应组织各部门制定应急情况下现场技术服务工作预案，确保应急任务保障。并定期组织完善工作预案（至少每年一次）。

6.10 应急响应服务

针对用户现场的一些突发事件、重大活动的技术保障工作等，航新公司提供应急响应服务，提供 7×24 小时电话咨询和应急支持服务，若遇到重大技术问题，公司将及时组织有关技术专家进行会诊，并采取相应措施以确保设备的正常运行。对顾客反馈的问题在 2 小时内做出实质性响应，并及时制定组织实施售后技术支持，在 24 小时内迅速派出工程师到现场处理。

6.11 客户信息收集

收集客户反馈的产品问题与建议，以及客户的意愿和需求，做好登记汇总及时反馈。

6.12 其它

6.12.1 对于已交付产品（主要针对测试设备类产品），由于其他原因到现场进行使用或处理的，由相关人员到售后服务登记工作内容，持《售后服务任务单》到现场工作；返回后，有超出登记工作内容的，必须进行书面的记录，并补充登记工作内容，售后服务任务单交售后服务保管；


6.12.2 客户提出有关产品功能、软件、硬件等方面新需求、超出原产品技术要求的，按 HX-QW-C11-01《合同管理规定》执行，研发中心/测试设备部（技术服务部）将结果告知客户；

6.12.3 售后服务应定期组织对产品的故障情况进行统计分析，提供给研发中心、测试设备部、工程管理部等相关部门；对于重复性的、存在隐患的产品质量问题报质量部，由研发中心/测试设备部质量部按 HX-QP-C81《不合格品控制程序》处理；

6.12.4 售后技术服务单据资料按项目分类，以纸质档、复印件形式存档。

7 引用文件

- GJB/Z 116-1998《售后技术服务质量监督规范》
- GJB/Z 3-1988《军工产品售后服务》
- GJB 5707-2006《装备售后服务质量监督要求》
- SJ/T 10466.13-1993《售后服务质量指南》
- GJB 9001C-2017《质量管理体系要求》
- HX-QP-C81《不合格品控制程序》
- HX-QP-S21《设备管理控制程序》
- 《项目管理制度》
- HX-QW-M81-02《质量问题报告》
- HX-QW-C61-08《物料仓库管理规定》
- HX-QW-C61-10《成品管理》
- HX-QW-C61-11《半成品管理》
- HX-QW-C31-07《设计更改管理规定》

	广州航新航空科技股份有限公司 质量管理体系程序文件 售后服务管理程序	编号: HX-QP-C91
		版本: A00
		第 7 页 共 8 页

- HX-QW-S31-04 《技术通报编制、发布与实施管理办法》
- HX-QW-C91-02 《用户返修产品管理》
- HX-QW-C91-01 《售后备件管理办法》

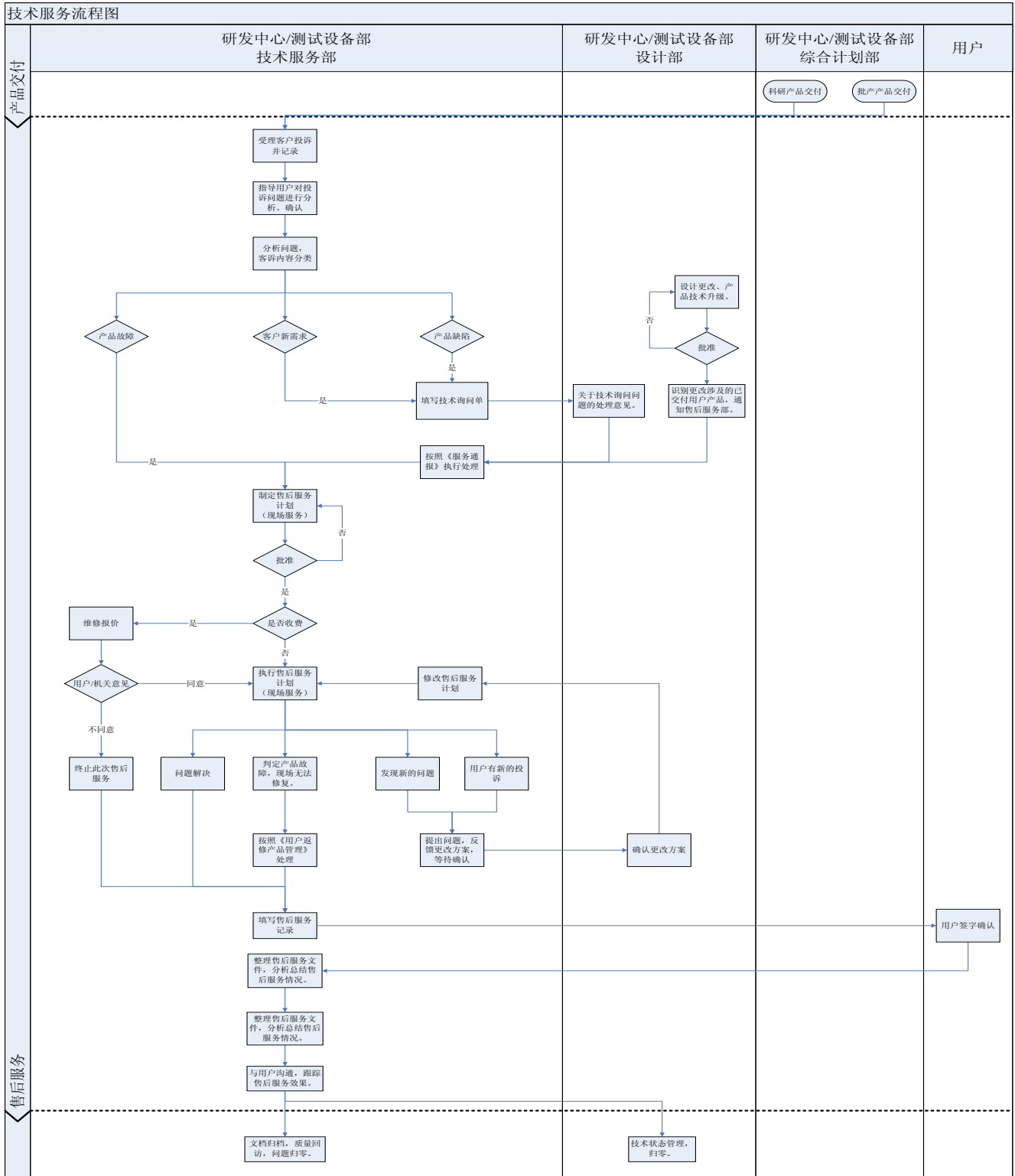
8 记录表格(详见附件)

序号	记录编号	记录名称	保存部门	保存期限
1	HQPC91-01	《技术服务登记表》	技术服务部	5 年
2	HQPC91-02	《售后服务任务单》	技术服务部	5 年
3	HTP3F0005-01	《顾客满意度调查表》	技术服务部	5 年

9 绩效评价指标

序号	过程指标	指标计算	监控部门	监控频次
1	顾客满意度调查得分率	$\frac{\sum (\text{顾客评估项目得分})}{\sum (\text{顾客评估项目总分})} \times 100\%$	质量部	年度
2	客诉处理完成率	$\frac{\text{计算期内实际完成客户投诉数}}{\text{计算期内应完成客户投诉数}} \times 100\%$	质量部	季度
3	产品维修及时率	按目标维修天数及时完成维修的数量/维修总数*100%	质量部	季度

10 流程图





售后服务任务单

编号: HQPC91-01

版本: A00

目录号:

任务名称			
任务类别	<input type="checkbox"/> 现场服务	<input type="checkbox"/> 产品返修	<input type="checkbox"/> 技术培训 <input type="checkbox"/> 其他
任务输入	<input type="checkbox"/> 客户需求	<input type="checkbox"/> 客户投诉	<input type="checkbox"/> 技术更改 <input type="checkbox"/> 其他
项目代号		用户单位	
任务内容及计划（技术服务部）			
		签名	日期
任务安排（综合计划部）			
		签名	日期
测试要求（工艺，必要时填写）			
		签名	日期
任务执行情况			
归档文件	<input type="checkbox"/> 技术服务单 <input type="checkbox"/> 满意度调查表 <input type="checkbox"/> 出差报告单 <input type="checkbox"/> 培训记录 <input type="checkbox"/> 工作纪要		
	<input type="checkbox"/> 其他（）		
完成情况	<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 未完成 <input type="checkbox"/> 遗留		
		签名	日期

注：该任务单在完成的任务后，交由售后服务部客服中心存档。

技术服务登记表

技术服务单位:

填表日期: 年月日

直升机 (设备)	机号(设备名称)		故障件	名称	
	机型(设备型号)			型号	
	出厂号码			出厂号码	
	规定使用寿命			规定使用寿命	
	工作时间			工作时间	
故障件 使用情况	修理次数:			上次修理单位:	
	修理时间:			上次修理时间:	
故障现象 (工作内容)					
排除方法					
排除故障所 用耗材					
排故日期		排故人		排故单位	广州航新航空科技 股份有限公司
用户 意见	(签字、盖章)				