
售后服务协议书

甲方：_____

住所：_____

电话：_____

证件类型及编码：_____

乙方：_____

住所：_____

电话：_____

证件类型及编码：_____

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_____牌产品的售后服务工作，乙方在经销甲方产品的同时承担售后服务工作。经双方协商，就_____牌产品在乙方经销区域内的售后服务达成以下协议：

第一条 甲方的责任与权利

1. 负责为乙方组织维修人员的技术培训（培训期间的路费由乙方承担，食宿由甲方提供），并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。

第二条 乙方的责任和义务

1. 必须设立_____产品售后服务机构，配备合格维修人员、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_____天通知甲方。

3. 乙方必须为经销区域内的_____牌产品提供维修服务，对于经销区域内非乙方销售的_____牌产品不得拒绝提供维修服务。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_____日内传真给甲方。

第三条 维修费用的结算

1. 甲方依据乙方季度回款额的_____%作为乙方的季度专项维修费用，甲方每月统计一次，逐月累计，每季度结算。季度结算时，如乙方季度实际维修费用超出季度回款额的_____%，乙方应该在当季度将超出部分支付给甲方。反之，则移至下季度，年终余额可移至下一年度，不作为货款抵扣。

2. 此费用专用于乙方维修物料的领用及其他维修所需的费用。

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，额度在其季度回款的_____%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。

第四条 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。

第五条 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____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____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. 乙方所有返回给甲方的货物，应包装完整，并保持货物的整洁；对于凌乱不堪、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。

第六条 本合同有效期

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

第七条 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_____市人民法院诉讼解决。

第八条 本协议一式两份，双方各执壹份，具有同等法律效力。本协议从双方签字盖章后生效。

甲方单位（章）：_____

乙方单位（章）：_____

代表人：_____

代表人：_____

[在此处键入]

日期: _____

日期: _____