



关于进一步做好服务工作的规范与通知

为了快速、高效、精准、热情、规范的为市场销售一线和广大客户扎扎实实的做好客户的产品定制服务与技术支持工作，按照公司关于全面落实“以客户为中心，为客户提供有价值、更满意的服务”的宗旨及“模块化结构、定制化生产、标准化设计、快速交付”的工作要求，技术研发中心各部门经过认真组织学习，除在技术研发中心内部制定贯彻执行并落实各项具体的服务措施与操作流程外，希望市场销售中心能对技术研发的服务工作给予更多的支持、帮助与监督。现将当前遇到急需解决落实的几项工作提出以下解决方案，并报经公司总经理批准后通知如下：

1、一般性的客户产品定制

1.1、一般性是指：基本型、计量型、监测型PDU的无二次技术开发；

1.2、该类别的产品定制暂时仍按照原来的业务流程操作与执行；

2、带有二次开发性质的客户产品定制

2.1、带有二次开发性质是指：现有的产品结构、硬件或软件不能完全满足客户的需求而需要重新做部分研发设计的；

2.2、该类性质的客户产品定制，市场销售中心的需求部门或需求人须认真完整地填写《定制产品申请单》，经市场销售中心的分管领导（指公司副总经理、或总经理助理/大客户部高级总监、或市场销售中心高级助理/国际市场部总监）审核并签字批准后，由需求人直接发送至技术研发中心的业务助理杨静，由杨静负责统一向技术研发中心的最高负责人汇报与回复需求人；

2.3、技术研发中心统一的回复响应时间不得超过4小时；

2.4、获得批准的客户定制产品，由技术研发的相关部门负责组织实施并须保质保量的按期完成；

3、技术支持与服务

3.1、市场销售部门若遇有带有二次开发性质的客户产品定制时，可先向技术研发中心的相关部门进行多种形式的咨询与前期的沟通、交流而无须审批；

3.2、技术研发中心是否接受并执行带有二次开发性质的客户定制产品任务？应以《定制产品申请单》的审批结果为准；

3.3、市场销售中心需要技术研发中心提供外出技术支持和服务时，需求人应填写《技术服务出差申请单》，经市场销售中心的分管领导（指公司副总经理、或总经理助理/大客户部高级总监、或市场销售中心高级助理/国际市场部总监）审核并签字批准后，发送技术研发中心助理杨静，由杨静负责统一向技术研发中心的最高负责人请示汇报与回复需求人；

4、样品的审批

4.1、审批流程与方法同上述2.2、2.3及2.4条款的内容规定；



5、规范与管理

- 5.1、技术研发人员须以认真负责、全面客观、热情周到的服务态度去接待与处理，若技术研发人员由于不负责任而遭到市场销售人员或直接客户的投诉时，公司将给予其必要及严厉的处罚与通报；
- 5.2、为规范公司的业务流程与内部管理，避免信息传递过程中的不完整、不对称，避免为客户、为公司造成损失与风险，防止发生各种可能性的错误与问题，一切应以书面的审批结果与书面（邮件除外）答复为准。

特此通知。

深圳市克莱沃电子有限公司技术研发中心

2017年8月11日