

奖 惩 条 例

本条例原则上鼓励各授权服务中心以优质的服务质量、热情的服务态度服务于客户，对于实际操作中存在的服务质量问题作出相应惩罚以律行业规范。

一、保内维修周期

1. 定义：指保修内相机自收件后至完修并通知客户取机的周期。
2. 基本标准：同时满足以下两项标准为合格保内维修周期。其工作量统计以柯达为准。
   a. 保修期内相机平均完修时间为七个工作日。
   b. 七个工作日内未能完成维修的相机比例每月应不大于 10%。
3. 奖励标准：同时满足以下两项标准予以一次性奖励人民币叁仟元整。每两月统计一次。
   a. 保修期内相机平均完修时间不大于六个工作日。
   b. 七个工作日内未能完成维修的相机比例每月应小于 10%
4. 处罚标准：根据以下标准进行处罚，每两月结算一次。
   a. 平均完修时间大于七个工作日的或未完修比例大于 10%的，将在次月的运作资金中扣除百分之二十的比例以示惩罚。
   b. 平均完修时间大于八个工作日的或未完修比例大于 10%的，将在次月的运作资金中扣除百分之二十的比例以示惩罚并记警告一次。
   c. 协议期内累计有二次警告记录的，将在次月的运作资金中扣除百分之四十的比例以示惩罚。
   d. 协议期内累计有三次警告记录的，取消其授权资格。

二、重复维修

1. 定义：指同一序列号数码相机在三个月内发生的非人为因素损坏造成两次或以上维修。
2. 基本标准：其返修率应不大于 5%。（返修率=重复维修量/总维修量 x100%）
3. 处罚标准：根据以下标准进行处罚，每两月统计一次。
   a. 返修率大于 5%的，将在次月的运作资金中扣除百分之二十的比例以示惩罚。
   b. 返修率大于 6%的，将在次月的运作资金中扣除百分之二十的比例以示惩罚并记警告一次。
   c. 协议期内累计有二次警告记录的，将在次月的运作资金中扣除百分之四十的比例以示惩罚。
   d. 协议期内累计有三次警告记录的，取消其授权资格。

Kodak 版权所有© 2000 柯达中国有限公司技术服务部



三、乱收费

1. 定义：未按柯达数码相机维修服务收费条例进行收费。
2. 基本标准：发生此类案例不得超过 1 起。以柯达接客户投诉并经核实为准。
3. 处罚标准：根据以下标准进行处罚，每两月统计一次。
   a. 有发生此类案例 2 起，将在次月的运作资金中扣除百分之二十的比例以示惩罚。
   b. 有发生此类案例 3 起，将在次月的运作资金中扣除百分之二十的比例以示惩罚并记警告一次。
   c. 协议期内累计有二次警告记录的，将在次月的运作资金中扣除百分之四十的比例以示惩罚。
   d. 协议期内累计有三次警告记录的，取消其授权资格。

四、服务态度

1. 定义：维修工作人员应持热情、耐心、周到的服务态度。
2. 基本标准：因服务态度恶劣导致客户投诉，发生此类案例不得超过 4 起。以柯达核实为准。
3. 处罚标准：根据以下标准进行处罚，每两月统计一次。
   a. 有发生此类案例 5 起，将在次月的运作资金中扣除百分之二十的比例以示惩罚。
   b. 有发生此类案例 6 起，将在次月的运作资金中扣除百分之二十的比例以示惩罚并记警告一次。
   c. 协议期内累计有二次警告记录的，将在次月的运作资金中扣除百分之四十的比例以示惩罚。
   d. 协议期内累计有三次警告记录的，取消其授权资格。

五、推诿现象

1. 定义：维修工作人员不得以任何形式、任何借口拒绝维修或拖延维修周期，任何一方不得以任何理由将客户推给其他维修服务中心，若经发现并核实，责任定于推出方。
2. 基本标准：此类案例发生不得超过 1 起。以柯达核实为准。
3. 处罚标准：根据以下标准进行处罚，每两月统计一次。
   a. 有发生此类案例 2 起，将在次月的运作资金中扣除百分之二十的比例以示惩罚。

Kodak 版权所有© 2000 柯达中国有限公司技术服务部



b. 有发生此类案例 3 起，将在次月的运作资金中扣除百分之二十的比例以示惩罚并记警告一次。
c. 协议期内累计有二次警告记录的，将在次月的运作资金中扣除百分之四十的比例以示惩罚。
d. 协议期内累计有三次警告记录的，取消其授权资格。

六、奖励

1. 柯达接到客户书面表扬来信 2 封或 2 封以上并经柯达核实，在每两个月统计后给予适当鼓励，奖金人民币壹仟元整。
2. 在协议期内连续六次满足第一条第三款的奖励标准并获得奖金的，另给予一次性奖励人民币壹万元整。

七、严惩

1. 若遇难题或不确定问题，须告诉客户进一步查询方法，不得以柯达产品质量问题作为借口敷衍或推脱客户；不得向客户推荐其他品牌产品。
2. 每月的维修服务报告中决不允许含任何虚假成分、有任何做假情况发生。以上情况一经发现，扣除当月运作资金并记警告一次。

八、实施

本条例自二零零零年七月一日起实施。

注意事项：

柯达公司保留修正以上条款之权利，如对以上执行情况有任何异议可由柯达公司作出最终解释。

版权所有© 2000 柯达中国有限公司技术服务部