

TO / 发至:	FROM / 发自	Received / 收到时间, 标注
各客户服务中心	BSHS - 博西华家用电器服务江苏有限公司	
	BSHS/ CUS	
	Name / 姓名	
	陈辉	
	Phone / 电话	
CC: CUS 总部	+86 25 8470 1918 --830	
	Mobile Phone	
	Fax / 传真	
	+86 25 84716506	
	E-mail:	
your sign / your message dated 简称、收文	our sign / 部门, date 名字	Location, Date / 地点, 日期
		Nanjing, Jiangsu / 南京,

关于：特约维修网点电热水器安装激励措施

为提高热水器安装服务的用户满意度及成功率，从 5 月 1 日起实施新的电热水器安装规范，同时对特约维修网点实行如下激励措施：

- 1， 安装结束后，对用户进行 100%电话回访。
- 2， 根据南京电话中心回访结果，在原有结算标准基础上实行激励和考核，标准如下：

回访结果	奖罚措施
非常满意	奖励 10 元/台
满意	奖励 5 元/台
一般	不奖不罚
不满意	罚 5 元/台
很不满意	罚 10 元/台

此外，当月无安装投诉，每台再奖励 2 元。

正负激励的金额以自然月为周期统计，在当月结算中一并计算。由服务中心根据回访结果通知网点，在开票中体现。

附件：

- 1，电热水器安装服务规范
- 2，西门子电热水器安装服务电话中心回访流程
- 3，西门子电热水器安装服务中心回访操作流程

陈辉

陈辉
总经理
博西华家用电器服务江苏有限公司