

e 袋洗加工服务商洗衣品质规范与要求

为保证为洗衣用户提供优质清洗服务，洗衣加工商需遵守如下标准：

- 1、保证洗衣质量（参照标准化操作手册），否则因此产生的质量问题、返洗等费用一律由洗衣加工商承担。
 - 2、如出现因洗衣加工商造成的衣服洗坏、丢件、错件、漏件等问题造成的顾客投诉、索赔等，应负责对客户进行沟通和协调，承担所有损失，相应赔偿等事宜一律由洗衣加工商自行妥善处理和负责，如果实际由 e 袋洗先行垫付的，e 袋洗有权追偿。
 - 3、应安排专人负责处理客户投诉，当日投诉必须当日处理完毕给出结果；如涉及到赔偿问题，当天必须联系到客户给出初步处理方案，接到客诉 72 小时内处理完毕，如超出规定处理时间 e 袋洗将介入解决用户问题，并从结算款或保证金中扣除向客户先行赔付。
 - 4、洗衣加工商客服在与客户沟通时，需注意沟通方式及礼貌用语，倾听并尽量满足客户的诉求，处理客诉应坚持热心、诚挚、及时的宗旨，以提高服务质量，保证客户体验感良好。如在沟通过程中对客户服务态度恶劣，与客户发生争吵，由此造成负面影响需由洗衣加工商承担。
 - 5、洗衣加工商提供的标准洗衣服务的洗衣时间为 1 天（24 小时内），即：洗衣加工商到 e 袋洗区域站点处收取衣物，第二天同时间点前送回 e 袋洗指定区域站点处。
 - 6、e 袋洗对加工时效、投诉率、原有瑕疵缝补、标准化、服务态度等制定标准及处罚措施，对未能达标的合作商进行处罚，以督促洗衣加工商提升清洗品质，罚款将从加工费中扣除；
- 见下表《洗衣加工商综合考评标准》：

洗衣加工商综合考评标准				
项目	考核点	标准	考评依据	惩罚
1	加工时间	1.标准从签收到上架 24 个小时，考核误期率； 2.误期率标准<5% / 日	系统	1. 误期率<1%/日，未超出该比例的不进行处罚； 2. 1%/日≤误期率<3%/日，除扣除超出比例的 50%的加工费外，并减少单量； 3. 3%/日≤误期率<5%/日，停单观察并进入整顿调整阶段，书面分析原因并给出解决方案； 4. 误期率≥5%/日，解除与洗衣加工商的合作关系； 注：不受最低总件数控制，以实际清洗量、延迟件数计算误期率。

2	投诉率	1.洗衣质量、附件丢失、丢件、少件、发错件等； 2.投诉率标准<3%/日（件数计算按小数点四舍五入）。	客服投诉	1. 投诉率<1%/日，0 处罚； 2. 1%/日≤投诉率<2%/日，除扣除罚款 100 元/件外，并减少单量； 3. 2%/日≤投诉率<3%/日，停单观察并进入整顿调整阶段，书面分析原因并给出解决方案； 4.投诉率≥3%/日，解除与洗衣加工商的合作关系； 5.处理投诉不当，造成微博、新闻媒体投诉的，解除与洗衣加工商的合作关系，并向 e 袋洗承担因此所造成的负面影响；
3	标准化	使用 e 袋洗要求的标准化物料、工厂分区标识牌	客户、物流投诉、巡检	如未达到 e 袋洗标准，扣款 200 元/次
4	原有瑕疵缝补	客户衣物本身存在瑕疵如破损、少扣、扣烂、拉链损坏、开线等，工厂经与客户确认后给予修补好	客户、物流、巡检	衣物上原有开线可以进行车缝并在 24 小时内进行出衣
5	服务态度	注意沟通方式及礼貌用语，倾听并尽量满足客户的诉求，处理客诉应坚持热心、诚挚、及时的宗旨，以提高服务质量，保证客户体验感良好	客服、微信、微博	客户投诉服务态度恶劣与客户发生争吵罚款 200 元/次
6	合理化建议	运营流程优化被采纳：1000 元/次；洗衣技术改进：500 元/次，未被采纳：50 元/次（需要邮件或微信、短信）		

7、洗衣加工商的经营应严格遵守国家有关规定，维护 e 袋洗良好形象、品质与信誉。

8、如以上品质标准有变更，以 e 袋洗书面通知为准，执行新品质标准。

9、本标准作为《洗衣服务合同》附件之一。