

第五节 售后服务

一、项目质量保证措施

根据采购文件，遵照规定，经考察研究采购文件的投标须知、及其他有关文件后，我方同意全部响应采购文件有关要求，并按采购条件提供招标内容中全部的相关服务。同时做出以下承诺：

为了能给招标人提供更优质的服务，我公司是一家集专业汽车养护、快保、维修、车险、美容、装饰等汽车综合服务于一体的汽修服务点，我公司一站式服务工作场所保障服务质量，我公司做到以下维修质量承诺：

1、本着“诚信为先，服务质量为主”的经营理念，为客户提供完善、周到、优质的服务的工作宗旨，我公司就质保期、定期回访、到达现场时间、解决问题时间、有质量问题产品的更换等一系列服务做出承诺。

小修：

针对所产生的维修具体项目（中修发动机）以及更换的配件材料，自修理结束车辆行驶 10000 公里（以车辆实际行驶里程为准）或 3 个月，任意先达到者实行质量担保。

大修：

针对总成大修（发动机、变速器、前桥、后桥）所产生的维修具体项目以及更换的配件材料保质期为 20000 公里（以车辆实际行程为准）或 3 个月，任意先达到者实行质量担保。

针对车辆维修项目所使用的配件材料均为原厂纯正配件。

服务要求及标准

（一）根据采购方需求，我公司提供 24 小时（含节假日）全天候维修服务，确保车辆能及时报修，及时处理。

（二）配合采购方完成车辆各类专项检查。如采购方集团要求车辆状况、节前安全生产车辆检查、车厢漏水或某部件的专项检查等等。

（三）抛锚车辆施救，桂平市内运行车辆故障，由供应商负责施救维修；桂平市外运行车辆故障，由供应商负责做维修指导及协助维修。其中桂平市内车辆施救费用据实结算、维修费用按合同约定价格结算。

1. 拖车施救（按合同约定价格据实结算）。

2. 外出维修施救（10 公里范围内免费，超过 10 公里以上按合同约定价格据实结算，里程计算规则：按供应商维修站点至故障车地点的单程距离计算）。供应商接到采购方施救通知后应立即组织救援力量，并在 2 小时内到达故障车辆位置开展抢修。

（四）对采购方进厂维修车辆，供应商应优先安排进行修理。从车辆进厂开始计时，按以下时限要求完成维修项目，并将竣工车辆交付采购方验收使用。延迟交付按 200 元/天考核供应商。具体要求如下：

1. 总成修理，维修时限为 24 小时内；
2. 汽车大修，维修时限为 72 小时内；
3. 汽车小修，维修时限为 6 小时内；
4. 车辆二级维修，维修时限为 6 小时内；
5. 翻新车辆，维修时限为 72 小时内；
6. 局部喷漆车，维修时限为 24 小时内。

2、质量保证期限具体规定为：

质量保证期限：整车大修、发动机大修、整车喷漆：20000 公里或 100 天总成大修（不含发动机）、局部喷漆：40000 公里或 365 天

二级维护：5000 公里或 60 天；

一级维护：2000 公里或 30 天

小修及其它专项修理：2000 公里或 30 天。

3、质量保证期责任：

1) 未遵守国家、行业及省颁布的维修技术标准、工艺规范和有关技术规定进行维修作业造成的质量事故，由我厂承担质量责任。

2) 因超越运政管理机构核准的维修经营范围进行车辆维修发生的质量事故，由我厂承担质量责任。

3) 因维修过程中使用的配件、原材料、辅助材料的质量问题造成的质量事故，由我厂承担质量责任。

4) 使用托修方提供的配件或原车再有配件，我厂予以检验，作出鉴定，因未与托修方签订责任协议引起的质量事故，由我厂承担质量责任。

5) 因驾驶人员违反驾驶操作规程和车辆使用、维护规定造成的车辆故障、损坏，不属于维修质量问题，由托修方承担经济责任。

4、质量保证期承诺：

在托修人严格执行走合规定、合理使用、正常维护的情况下，发现的维修质量问题，凭竣工出厂合格证由我厂无偿返修。

维修过程承诺

1) 进出厂登记制度

1、实行进厂车辆统一登记，记清车辆类型、司机（车主）姓名、联系电话、需要维修的项目，车上有无贵重物品等由司机（车主）签名确认。

2、签订维修合同，确定维修工期，违约责任等。

3、维修结束，由厂质检员检验合格后，签发同意出厂意见书。

4、由司机（车主）交清维修工时、材料费后签字领车出厂。

2) 材料和配件管理制度

1、材料和配件质量的好坏直接影响到整车的维修质量，为了做好生产服务工作，防止原材料的混淆，伪劣配件和不合格品入库以及有序的发放，特制定下列管理制度：

2、材料和配件仓库由专人负责管理，闲杂人员一律不得进入。

- 3、仓管员必须具在一定的专业知识，持证上岗。
- 4、仓库必须建立完整的帐目和实物卡片，按照规定的程序进行入帐，履行入、出库登记和核准手续。
- 5、凡入库的原材料和配件必须先经过质检员的检验合格、数量相符后才能签收入帐，并做好验收记录。
- 6、凡经检验确认为不合格的，一律无条件退货。
- 7、所有外购物料的领用必须凭审批的维修材料清单进行发放，履行领料登记签字手续。

3) 合同维修制度

- 1、按合同规定的时间送修车辆和接收竣工车辆。
- 2、提供送修车辆的有关情况（包括送修车辆基础技术资料、技术档案等）。
- 3、按合同规定的方式及期限交纳维修费用。
- 4、按合同规定的时间交付修竣车辆。
- 5、按照有关汽车修理技术标准修车，保证维修质量，向托修方提供竣工出厂合格证。
- 6、建立承修车辆维修技术档案，并向托修方提供维修车辆的有关资料及使用的注意事项。
- 7、按规定收取维修费用，并向托修方提供维修工时，材料明细表。

4) 技术档案管理制度

- 1、技术档案主要包括各种车型的维修资料、客户车辆档案和维修档案。
- 2、技术档案的管理由专人负责。
- 3、车间技术人员主要负责各项车型的维修资料的管理工作，主要包括维修资料的购置和管理，维修工人需要借阅维修资料时需先得到车间技术人员的许可。
- 4、客户车辆档案和维修档案的管理工作由接车员负责，主要包括客户车辆档案的登记和保存，车辆维修档案的登记和保存，以便必要时进行查阅。
- 5、各相关的人员要做好各自技术档案的管理工作。

5) 质量检验制度

1、为了严格控制汽车维修质量，避免出现质量问题，提高客户满意度，特制定质量检验制度；

2、进厂维修车辆由接车员负责接待，并对车辆的技术状况进行认真的检查、诊断和核定具体的维修项目。

3、维修人员要认真负责地按施工单进行逐项施工，施工时应做好自检工作。

4、上、下工序之间应切实做好互检工作，发现问题要及时处理，减少失误。

5、凡维修竣工的项目，各班组长必须按照施工单的项目进行逐项复检，避免疏忽遗漏。

6、凡经维修竣工检验存在不合格的项目应退回原班组返修，竣工检验合格率应记入班组和个人的工作档案中，作为年终技术考核和奖励的依据。

6) 汽车修理竣工出厂合格证管理制度

1、竣工出厂合格证是汽车二级维护质量合格的凭证。

2、竣工出厂合格由检验员统一管理。核发出厂合格证时，应认真填写【汽车维修竣工证】销号单，销号单应妥善保管，使用完毕后及时送交运输管理核发部门核销。

3、竣工出厂合格证凭质检员签发的“汽车维修检验签证单”和汽车综合性能检测站检测合格的“汽车综合性能检测报告”核发。竣工出厂合格证在发放使用中应严格把关，坚决杜绝假维护、假修理、假发票等现象的发生。

4、没有经检验员签署的汽车检验签证单，或汽车综合性能检测不合格的车辆，都不得开具竣工出厂合格证。

7) 项目质量保证

为提高车辆的维修质量，加强职工的质量意识，杜绝质量事故的发生，制定如下制度。

一、成立质量管理领导小组，领导小组全面负责质量管理工作，贯彻执行有关汽车维修质量的规章制度，确定质量方针，制定质量目标，对修理部维修车辆

进行监督、检查，对维修技术、质量问题进行分析，并提出整改方案。

二、建立健全内部质量保证体系，加强质量检验，进行质量分析。

三、收集保管汽车维修技术资料及工艺文件，确保完整有效，及时更新。

四、制定维修工艺和操作规程。

五、负责车辆档案管理工作。

六、负责标准计量工作。

七、负责设备管理维修工作。

八、负责汽车的检验工作。提高汽车维修质量。

九、负责质量纠纷的质量分析工作。

十、对维修车辆一律进行三级检验，严格进行汽维护前检验、过程检验、竣工检验，严格执行竣工出厂技术标准，未达标准不准出厂。

十一、材料仓库应严把配件质量关，严格做好采购配件的入库验收工作。

十二、严禁偷漏作业项目。一经发现，即严肃查处。

8) 技术要求

施工单位应明确施工负责人及其联系方式，并告知本项目负责人。

施工资料及厂家资料交付至本项目负责人，由其予以分配。其中，维修施工方案（含设计修改）经过项目负责人组织审查通过后方可使用。

如因维修单位原因造成不能如期完成项目结算任务的，将扣除施工费用（暂按100元/日），双方在合同中落实相关条款。

如因维修单位原因造成安全生产事故（事件）的，将扣除施工费用，双方在合同中落实相关条款。

二、服务接待

一、接待服务

1、接待准备

- (1) 服务顾问按规范要求检查仪容、仪表。
- (2) 准备好必要的表单、工具、材料。
- (3) 环境维护及清洁。

2、迎接顾客

- (1) 主动迎接，并引导顾客停车。
- (2) 使用标准问候语言。
- (3) 恰当称呼顾客。
- (4) 注意接待顺序。

3、环车检查

- (1) 安装三件套。
- (2) 基本信息登录。
- (3) 环车检查。
- (4) 详细、准确填写接车登记表。

4、现场问诊

了解顾客关心的问题，询问顾客的来意，仔细倾听客的要求及对车辆故障的描述。

5、故障确认

(1) 可以立即确定故障的，根据质量担保规定，向顾客说明车辆的维修项目和顾客的需求是否属于质量担保范围内。如果当时很难确定是否属于质量担保范围，应向顾客说明原因，待进一步进行诊断后做出结论。

(2) 不能立即确定故障的，向顾客解释须经全面仔细检查后才能确定。

6、获得、核实顾客、车辆信息

- (1) 向顾客取得行驶证及车辆保养手册。
- (2) 引导顾客到接待前台，请顾客坐下。

7、确认备品供应情况

查询备品库存，确定是否有所需备品。

8、估算备品/工时费用

(1) 尽量准确地对维修费用进行估算，并将维修费用按工时费和备品费进行细化。

(2) 将所有项目及所需备品录入系统。

(3) 如不能确定故障的，告知顾客待检查结果出来后，再给出详细费用。

9、预估完工时间

根据对维修项目所需工时的估计及店内实际情况预估出完工时间。

10、制作任务委托书

(1) 询问并向顾客说明公司接受的付费方式。

(2) 说明交车程序，询问顾客旧件处理方式。

(3) 询问顾客是否接受免费洗车服务。

(4) 将以上信息录入系统。

(5) 告诉顾客在维修过程中如果发现新的维修项目会及时与其联系，在顾客同意并授权后才会进行维修。

(6) 打印任务委托书，就任务委托书向顾客解释，并请顾客签字确认。

(7) 将接车登记表、任务委托书客户联交顾客。

11、安排顾客休息

顾客在客户休息中心等待。

二、作业管理

1、服务顾问与车间主管交接

(1) 服务顾问将车辆开至待修区，将车辆钥匙、《任务委托书》、《接车登记表》交给车间主管。

(2) 依《任务委托书》与《接车登记表》与车间主管车辆交接。

(3) 向车间主管交待作业内容。

(4) 向车间主管说明交车时间要求及其它须注意事项。

2、车间主管向班组长派工

(1) 车间主管确定派工优先度。

(2) 车间主管根据各班组的技术能力及工作状况，向班组派工。

3、实施维修作业

(1) 班组接到任务后，根据《接车登记表》对车辆进行验收。

(2) 确认故障现象，必要时试车。

(3) 根据《任务委托书》上的工作内容，进行维修或诊断。

(4) 维修技师凭《任务委托书》领料，并在出库单上签字。

(5) 非工作需要不得进入车内与不能开动顾客车上的电器设备。

(6) 对于顾客留在车内的物品，维修技师应小心地加以保护，非工作需要严禁触动，因工作需要触动时要通知服务顾问以征得顾客的同意。

4、作业过程中存在问题

(1) 作业进度发生变化时，维修技师必须及时报告车间主管及服务顾问，以便服务顾问及时与顾客联系，取得顾客谅解或认可。

(2) 作业项目发生变化时一增项处理。

5、自检及班组长检验

(1) 维修技师作业完成后，先进行自检。

(2) 自检完成后，交班组长检验。

(3) 检查合格后，班组长在《任务委托书》写下车辆维修建议、注意事项等，并签名。

(4) 交质检员或技术总监质量检验。

6、总检

质检员或技术总监进行100%总检。

7、车辆清洗

(1) 总检合格后，若顾客接受免费洗车服务，将车辆开至洗车工位，同时通知车间主管及服务顾问车已开始清洗。

(2) 清洗车辆外观，必须确保不出现漆面划伤、外力压陷等情况。

(3) 彻底清洗驾驶室、后备箱、发动机舱等部位。烟灰缸、地毯、仪表等部位的灰尘都要洁理干净，注意保护车内物品。

(4) 清洁后将车辆停放到竣工停车区，车辆摆放整齐，车头朝向出口方向。

三、交车服务

1、通知服务顾问准备交车

(1) 将车钥匙、《任务委托书》、《接车登记表》等物品移交车间主管，并通知服务顾问车辆已修完。

(2) 通知服务顾问停车位置。

2、服务顾问内部交车

(1) 检查《任务委托书》以确保顾客委托的所有维修保养项目的书面记录都已完成，并有质检员签字。

(2) 实车核对《任务委托书》以确保顾客委托的所有维修保养项目在车辆上上都已完成。

- (3) 确认故障已消除，必要时试车。
- (4) 确认从车辆上更换下来的旧件。
- (5) 确认车辆内外清洁度（包括无灰尘、油污、油脂）。
- (6) 其它检查：除车辆外观外，不遗留抹布、工具、螺母、螺栓等。

3、通知顾客，约定交车

- (1) 检查完成后，立即与顾客取得联系，告知车已修好。
- (2) 与客约定交车时间。
- (3) 大修车、事故车等不要在高峰时间交车。

4、陪同顾客验车

- (1) 服务顾问陪同顾客查看车辆的维修保养情况，依据任务委托书及接车登记表，实车向顾客说明。
- (2) 向顾客展示更换下来的旧件。
- (3) 说明车辆维修建议及车辆使用注意事项。
- (4) 提醒顾客下次保养的时间和里程。
- (5) 说明备胎、随车工具已检查及说明检查结果：
- (6) 向顾客说明、展示车辆内外已干干净净。
- (7) 告知顾客3日内销售服务中心将对顾客进行服务质量跟踪电话回访，询问顾客方便接听电话的时间。
- (8) 当顾客的面取下三件套，放于回收装置中。

5、制作结算单

- (1) 引导顾客到服务接待前台，请顾客坐下。
- (2) 打印出车辆维修结算单及出门证。

6、向顾客说明有关注意事项

- (1) 根据任务委托书上的“建议维修项目”向顾客说明这些工作是被推荐的，并记录在车辆维修结算单上。特别是有关安全的建议维修项目，要向顾客说明必须维修的原因及不修复可能带来的严重后果，若顾客不同意修复，要请顾客注明并签字。
- (2) 对保养手册上的记录进行说明(如果有)。
- (3) 对于首保顾客，说明首次保养是免费的保养项目，并简要介绍质量担保规定和定期维护保养的重要性。
- (4) 将下次保养的时间和里程记录在车辆维修结算单上，并提醒顾客留意。
- (5) 告知顾客会在下次保养到期前提醒、预约顾客来店保养。

(6)与顾客确认方便接听服务质量跟踪电话的时间并记录在车辆维修结算单上。

7、解释费用

(1) 依车辆维修结算单，向顾客解释收费情况。

(2) 请顾客在结算单上签字确认。

8、服务顾问陪同顾客结帐

(1) 服务顾问陪同自费顾客到收银台结帐。

(2) 结算员将结算单、发票等叠好，注意收费金额朝外。

(3) 将找回的零钱及出门证放在叠好的发票等上面，双手递给顾客。

(4) 收银员感谢顾客的光临，与顾客道别。

9、服务顾问将资料交还顾客

(1) 服务顾问将车钥匙、行驶证、保养手册等相关物品交还给顾客。

(2) 将能够随时与服务顾问取得联系的方式（电话号码等）告诉顾客。

(3) 询问顾客是否还有其它服务。

10、送顾客离开

送别顾客并对顾客的惠顾表示感谢！

四、跟踪服务：客户回访

三、售后服务工作的内容

1) 整理客户资料、建立客户档案

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：

客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录(详见“客户档案基本资料表”)。

2) 根据客户档案资料，研究客户的需求

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

3) 与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务。

(1) 询问客户用车情况和对本公司服务有何意见：

(2) 询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳。

(3) 告之相关的汽车运用知识和注意事项。

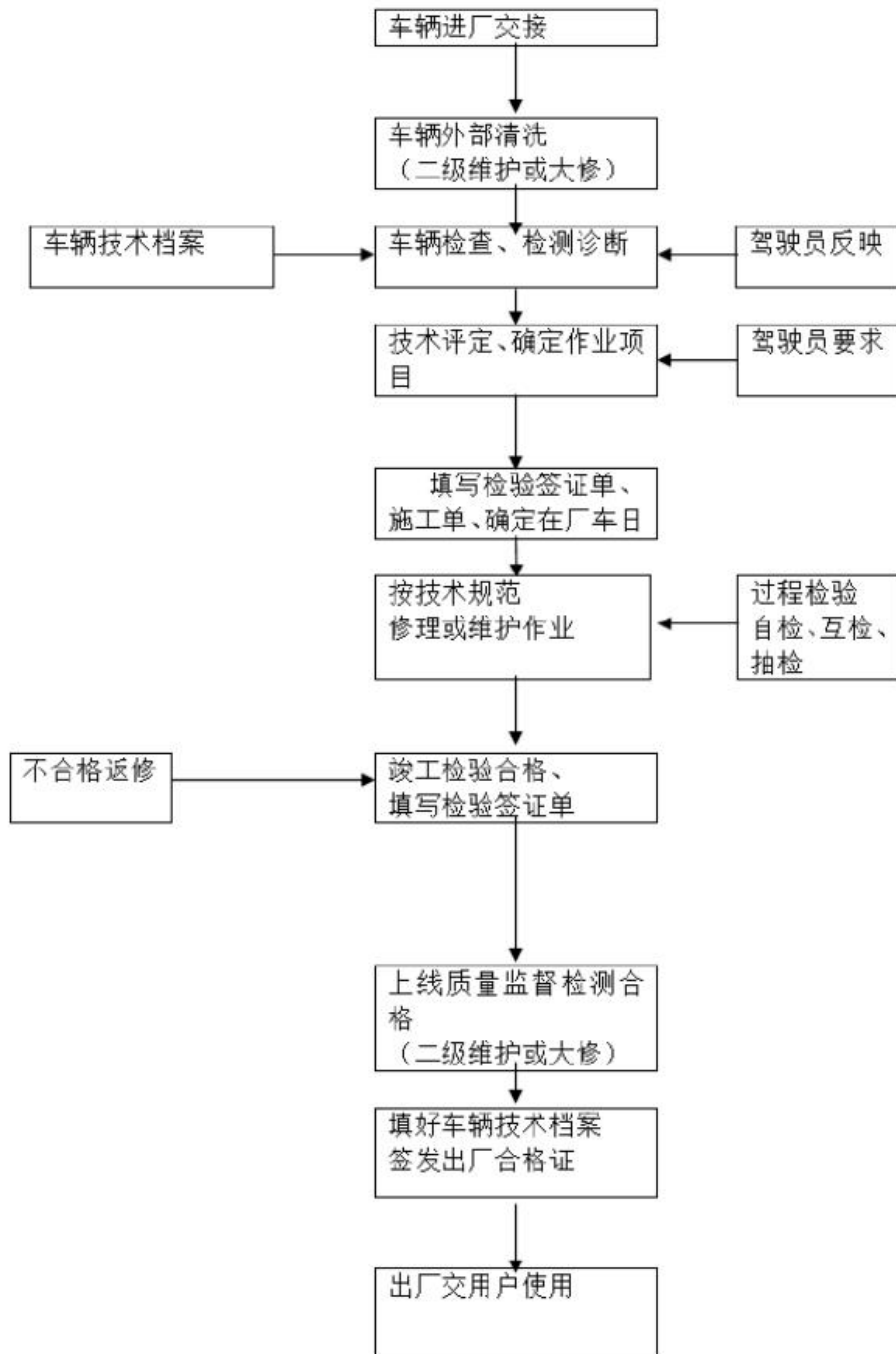
(4) 介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容。

(5) 介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚。

(6) 咨询服务。

(7) 走访客户。

四、维修服务流程



五、客户抱怨受理

不管怎样努力去工作，错误总是难免的，重要的是自己的承认，客户的投诉是因为自己有过错。如何平息车主抱怨和投诉，关系到本公司的信誉、本公司的服务质里。

在处理投诉过程中，必须树立一个正确的观念，只有自己的错，没有客户的错，即使是客户一时的误会，也是我们自己解释不够。

有了正确的观念，并能诚心诚意地去解决问题，感动客户，取得谅解，这样车主很可能成为我们的回头客户，而且还会带来新客户。

处理的技巧是以礼貌的态度听取车主的意见，并单独叫到一边，以免干扰其他车主扩散影响。

基本做法：

- 1) 指派有能力的员工去接待有意见的车主。
- 2) 态度要诚挚，不可有傲气
- 3) 接触之前要了解车主的精神状况。
- 4) 让车主倾诉他的意见，这样他才能恢复情绪，平静的说话。

处理程序：

- 1) 本店的过失，要详尽了解，向车主道歉。
- 2) 车主的过失，有礼貌抱歉态度告诉他，不要让他没有面子。
- 3) 解释的时候，不能委屈求全。
- 4) 让车主觉得自己是个重要的客户。
- 5) 谢谢客户让你知道他的意见。

注意问题：

- 1) 考虑问题的时候要注意心里换位，把自己放在车主的处境来想。
- 2) 让车主讲出自己的抱怨。
- 3) 时间不能拖，要及时处理，否则问题会越来越严重。

具体处理方法：

1. 车主打电话来时，用平静的声音告诉客户：“谢谢您给我们提出了宝贵意见”，切不要与车主在电话中争执。

2. 车主打电话来投诉，注意：

- 1) 解释不要刺伤车主的感情；
- 2) 解释的时候，建议将车开回厂作适当处理；

3) 收费的时候可以优惠或是免费。语气要肯定；

4) 建议今后要做定期保养：

车主刚出门，刚付帐，又重新送回厂修理投诉的处理意见：

1. 诚心诚意道歉。
2. 对修理费损失厂方承担。
3. 保证今后不再发生此类事情。

六、抛锚车辆施救服务

施救服务内容：

抛锚车辆施救，广西区内运行车辆故障，由乙方负责施救维修；广西区外运行车辆故障，由乙方负责做维修指导及协助维修。其中广西区内车辆施救费用据实结算、维修费用按合同约定价格结算。

1.拖车施救（按合同约定价格据实结算）。

2.外出维修施救（30公里范围内免费，超过30公里以上按合同约定价格据实结算，里程计算规则：按乙方维修站点至故障车地点的单程距离计算）。乙方接到甲方施救通知后应立即组织救援力量，并在2小时内到达故障车辆位置开展抢修。

3.乙方须向甲方提供广西区内各地市合作车辆修理厂家资源（附厂家名称、联系方式）。

为进一步规范企业管理制度，充分明确车辆外出救援程序，特此制定以下细则，以资相关人员遵章执行：

一、确定车辆救援热线电话：0775-4580221，18249992807，须确保电话 24 小时畅通。

二、电话接听：

热线接听人员接到求救电话，须完成以下程序：

1、礼貌接听、询问，落实车辆现场基本情况。

2、初步确定服务收费标准。

3、向客户做出救援时间承诺，市区内不超过 15 分钟，市区外根据实际里程和路况确定救援期限。

4、第一时间做出救援安排。

三、现场处置：

1、施救人员到现场后，须在最短时间做出判断，若车辆属于小修，则及时排除故障。若须回厂维修，经对方车主确认后，及时安排相关处置事宜。

2、施救人员到现场后，经判断确认，若现场涉及相关行政执法部门或法律事宜，应积极协助车主及执法部门妥善保护好现场，做好善后处理，切忌未经许可破坏现场。

3、若事故车涉及定损理赔，应积极协助车主和保险公司完成查勘理赔。

4、及时排除以上原因，经对方车主确认，将车辆安排回厂维修。