

## 售后服务方案

### 一、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”）。

### 二、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

### 三、售后服务工作规定

- 1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。



2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

#### 四、汽车维修质量承诺制度

- 1、在车辆维修作业中，严格执行作业规范和三级检验制度。
- 2、认真填写、整理车辆技术档案和维修档案，按规定签发竣工出厂合格证。
- 3、维修中坚决杜绝使用假冒伪劣配件。
- 4、对维修车辆实行质量保证期制度，自竣工出厂之日起：

#### 五、质量保证期：

①公务用车维修实行竣工出厂质量保证期制度。公务用车整车修理或总成修理质量保证期不低于车辆行驶 20000 公里或者 100 日；二级维护质量保证期不低于车辆行驶 5000 公里或者 30 日；一级维护、小修及专项修理质量保证期不低于车辆行驶 2000 公里或者 10 日。质量保证期中行驶里程和日期指标，以先达到者为准。维修质量保证期，从维修竣工出厂之日起计算。



②在质量保证期和承诺的质量保证期内，因维修质量原因造成机动车无法正常使用，在 3 日内不能或者无法提供因非维修原因而造成机动车无法使用的相关证据的及时无偿返修。

每部维修竣工的车辆严格按照国家技术标准进行检验，在确认符合技术规定标准后交付用户使用。

法定代表人或授权代表（签字）：\_\_\_\_\_

供应商全称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_ 2020 年 10 月 28 日 \_\_\_\_\_



## 各项服务制度列表及具体内容

### 一、《汽车〈维修合同〉管理制度》承诺

根据国、省《道路运输条例》、《机动车维修管理规定》和《合同法》相关规定以及政府采购人要求，为规范维修行为，减少维修纠纷，特制定本制度。

(一)、维修合同适用：1、适用原则：以相关法规为依据，坚持“平等、公平、自愿、诚信”和“先协商后维修”原则；2、适用范围：托修方委托承修方进行的汽车二级维护、总成修理、整车修理及维修预算费用为车辆购置价8%以上维修作业，其他维修项目可参照使用。

(二)、维修合同内容：1、完整填写协议内容：与采购单位签订维修合同，内容应包括维修时间、地点、内容、费用及结算方式、双方义务及违约责任、意外风险（至少应包括意外风险承担方式、承担种类及金额）等条款；对汽车交接、汽车基础信息、维修类别与项目、维修配件与材料、维修竣工检验及检验质量标准、维修费用及结算方式、汽车交付、维修质量保证期、合同变更及解除、违约责任、争议及纠纷处理、其他约定等要仔细填写完整。2、告知承托双方权利和义务：《浙江省汽车维修合同》中除上述维修协议内容外，印制了承修方、托修方的权利和义务相关条款，要告知托修方，签字盖章时，要在主合同和权利、义务页面盖章骑缝章。

(三)、维修合同存档：托修方送修车辆竣工出厂后，要建立维修车辆档案，《维修合同》是重要的档案资料之一，也是处理维修质量纠纷的重要依据，及时归档到《缙云县维修车辆档案袋》中，档案保存期二年。

### 二、《汽车维修服务质量承诺》

根据《机动车维修服务规范》（GB33 / 626-2015）和政府采购人要求，本企业对本企业维修服务质量，特作如下承诺：

(一)、**基本要求承诺**：依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，构建和谐劳动关系，履行节能减排义务，积极承担社会责任；不断改善服务质量，规范维修服务流程，建立维修服务质量体系，定期开展服务质量评价；在醒目位置悬挂证照和维修标志牌，在业务接待室悬挂服务流程、质量保证和承诺期、客户抱怨投诉电话和经备案的收费标准等相关信息；按规定向行业管理部门和



门报送统计资料。

**(二)、服务流程承诺：**文明礼貌接待进厂维修客户，业务接待员统一着装，佩证上岗，遵守礼仪规范，耐心细致为客户提供咨询服务；业务接待员在维修作业前签订《维修合同》，维修作业中执行“三检一证”制度，维修作业后做好客户交接车准备和办理结算手续；价格结算员严格按照入围公示的维修工时定额及单价、配件价格等核定维修费用，开具规范的结算清单（材料费、工时费、其他费用分项列出，并注明原厂件、同质件及优惠率）和维修票据；对客户提出的作业项目和费用疑问，要认真听取，合理解释；交车时要及时将客户寄存的物品、剩余材料、更换的废配件交还托修方。

**(三)、返修与投诉处理承诺：**严格执行维修质量保证期制度和维修质量保证期承诺制度，需要返修的车辆，不故意拖延和无理拒绝；严格执行客户投诉处理制度，明确受理职责、时限和处理职责、时限，留存投诉办理记录，通过分析、总结，完善服务，提高维修质量；做好跟踪服务、回访客户工作。

**(四)、应急救援服务承诺：**设有 24 小时服务电话（电话：0578-3139678），在接到送修方报修电话后半小时内予以响应，并提供上门维修服务；为送修方提供紧急救援服务，缙云县及城郊 5 公里范围内的，在 30 分钟内派人赶到救援现场；超出城郊 5 公里以上，每增加 1 公里，到达现场时间增加 1 分钟。

**(五)、服务质量管理承诺：****人员管理：**明确岗位职责和工作要求，签订劳动合同，办理社会保险，建立教育培训制度，开展技能竞赛，提高维修技术水平。**设施设备管理：**厂区环境清洁，地面平整坚实，区域标志明显，重要区域设置警示标志；接待室设施配套齐全，客户休息环境整洁卫生；卫生间整洁明亮，无异味，专人打扫；维修作业车间布局合理，工位划分清楚，采光照充足；设备操作、维护等管理制度健全，各类设备标识清楚，符合规定。**配件管理：**严格执行配件登记追溯制度，配件分类标识，明码标价，客户自主选择；杜绝使用假冒伪劣配件和没有产品合格证、来源凭证的配件；客户自带配件的要查验、留存合格证明和来源凭证，并经客户签字确认后方可使用。**现场管理：**作业车间布局合理，钣金、涂漆分隔设置，工具、物料摆放整齐；维修人员统一着装，服装整齐清洁，佩戴工牌；定期检查作业现场，实时上传作业视频。**安全管理：**明确从业人员安全职责，落实安全生产责任制；严格执行安全操作规程，合理配置消防设施和器材，设置消防安全标志和通道；按时发放劳保用品，关心员工职业健康；定期开展安全生产教育培训，提高员工安全意识；严格执行隐患排查治理制度；



订的《应急预案》定期组织演练，严防事故发生。节能减排管理：严格执行环境保护管理制度和“五废”处置管理制度，按计划组织开展节能减排活动。信息化管理：做好台帐记录和维修电子数据上传，包括建立配件计算机管理台账、一车一档和维修电子数据等资料，按季向缙云县政府采购管理办公室报送季度定点维修执行情况表，按照当天有结算要实时上传维修电子数据至国家平台，接受行业管理部门监管和用户查询，为维修服务质量的提高提供客观、真实维修依据。服务质量控制：建立维修服务质量评价体系，定期对以下指标进行收集和分析，并采取针对性改善措施：1. 客户满意度；2. 客户投诉率和投诉处理率；3. 一次合格率；4. 返修率；5. 客户流失率；6. 员工满意度；7. 交车率。

### 三、《机动车维修竣工质量保证期和返修承诺》

按照《机动车维修管理规定》和采购人要求，严格执行机动车维修竣工出厂质量保证期制度和返修承诺制度。

#### （一）、质量保证期制度

1) 公务用车维修实行竣工出厂质量保证期制度。公务用车整车修理或总成修理质量保证期不低于车辆行驶 20000 公里或者 100 日；二级维护质量保证期不低于车辆行驶 5000 公里或者 30 日；一级维护、小修及专项修理质量保证期不低于车辆行驶 2000 公里或者 10 日。质量保证期中行驶里程和日期指标，以先达到者为准。维修质量保证期，从维修竣工出厂之日起计算。本企业所承诺的质量保证期不得低于上述里程数和天数标准。

2) 在质量保证期和承诺的质量保证期内，因维修质量原因造成机动车无法正常使用，且本企业在 3 日内不能或者无法提供因非维修原因而造成机动车无法使用的相关证据的，本企业应当及时无偿返修，不得故意拖延或者无理拒绝。

在质量保证期和承诺保证期内，因同一故障或维修项目经两次修理仍不能正常使用的，本企业应当负责联系其他入围供应商，并承担相应修理费用。

（二）、**采购单位投诉和回访制度**：入围后在协议期内定期征求采购单位意见建议，可通过客户意见卡（簿）、电话、短信、微信或登门等方式回访客户，征询客户对车辆维修服务的意见，并形成记录；公布 24 小时服务监督电话（电话号码：0578-3139678 或 12328）；在受理投诉 24 小时内，了解核实情况，经核实确属本企业相关当事人员责任的，应按照规定予以处理，于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。

（三）、**返修承诺制度**：1、在质量保证期和承诺的质量保证期内，因维修质量



原因造成机动车无法正常使用，且本企业在 3 日内不能或者无法提供因非维修原因而造成机动车无法使用的相关证据的，应当及时无偿返修，不得故意拖延或者无理拒绝。2、在质量保证期内，机动车因同一故障或维修项目经两次修理仍不能正常使用的，本企业负责联系其他机动车维修经营者，并承担相应修理费用。

法定代表人或授权代表（签字）：

黄敏荣

供应商全称（公章）：缙云县黄敏荣轮胎店

日期：2026年2月28日

