

# 1、售后服务方案

## 1.1 售后服务承诺

### (1)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。

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，且我司在 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，我司应当及时无偿返修，不得故意拖延或者无理拒绝。

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

### (2)采购单位投诉和回访制定

在协议期内定期征求采购单位意见建议，并形成记录；公布 24 小时服务监督电话；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。

## 1.2 售后服务方案

售后服务，是现代汽车维修企业服务的重要组成部分。做好售后服务，不仅关系到本公司产品的质量、完整性，更关系到客户能否得到真正的、完全的满意。为此，特定本制度。

一、售后服务工作由业务部负责完成。

二、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，客户希望得到的报务，在本公司维修、保养记录。

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，研究各客户对汽车维修保养及其相关方面的报务的需求，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。

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，优质服务月，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。安谧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，以未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，或希望或投拆，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，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请求解决办法。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。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表（附后），并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表（附后），并归档保存。

四、指定跟踪业务员不在岗时，由业务主管临时指派本部其他人员暂时代理工作。

五、业务主管负责监督检查售后服务工作，并于每月对本部售后服务工作进行一次小结，每年末进行一次总结；小结、总结均以本部工作会形式进行，由业务主管提出小结或总结书面报告，并存档保