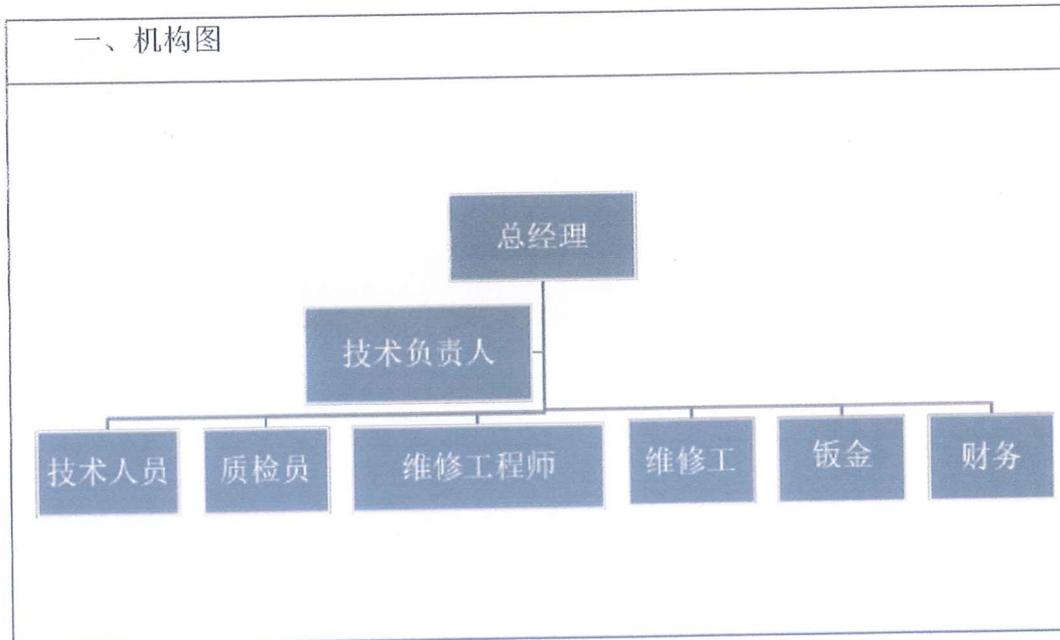


## 一、人员组织配备、服务接待

### 1、管理机构运行图



## 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，仔细倾听顾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清理干净，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) 与顾客约定交车时间。

(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、展示车辆内外已清洁干净。

(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。

(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

#### 汽车维修技术标准和计量管理制度

根据国、省《道路运输条例》、《机动车维修管理规定》和《计量法》相关规定, 为加强汽车维修技术标准和计量设备管理, 特制定本制度。

#### 1)、汽车维修技术标准:

1、《汽车维护、检测、诊断技术规范》(GB18344-2016);



- 2、《机动车维修服务规范》(JT/T816-2011);
  - 3、《汽车维修业开业条件：第二部分<汽车整车维修企业>》(GB/T16739.1-2014)、  
《机动车维修业开业条件：第二部分<汽车整车维修企业>》(DB33/T608.1-2015);
  - 4、《事故汽车修复技术规范》(JT/T795-2011);
  - 5、《汽车修理质量检查评定方法》(GB/T15746-2011);
  - 6、《汽车维修业水污染物排放标准》(GB26877-2011);
  - 7、《汽车空调制冷剂回收、净化、加注工艺规范》(J/T774-2010);
  - 8、《商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件-汽油、柴油发动机》(GB3799.1.2-2005);
  - 9、《汽车大修竣工出厂技术条件-载客、载货汽车》(GB3798.1.2-2005);
  - 10、《大客车车身修理技术条件》(GB/T5336-2005);
  - 11、《汽车维修术语》(GB/T5624-2005);
  - 12、《汽车防抱制动系统检测技术条件》(JT/T510-2004);
  - 13、《汽车盘式制动器修理技术条件》(GB/T18343-2001);
  - 14、《汽车鼓式制动器修理技术条件》(GB/T18274-2000);
  - 15、《汽车制动传动装置修理技术条件-气压、液压制动》(GB/T18275.1.2-2000)
- 等。

汽车维修计量设备种类：**1、**仪表类工具包括万用表、气缸压力表、燃油压力表、液压油压力表、真空表、空调检漏设备、轮胎气压表、内外径千分尺、量缸表、游标卡尺、扭力扳手等；**2、**专用设备包括四轮定位仪、转向轮定位仪、汽车空调冷媒回收净化加注设备、冷媒鉴别仪、各类汽车故障电脑诊断仪、蓄电池检测仪、无损探伤设备等；**3、**检测类设备包括尾气分析仪或不透光烟度计、汽车前照灯检测设备、侧滑试验台、制动性能检验设备、悬挂制动侧滑“三合一”检测台、便携式气体检漏仪等；**4、**维修事故车所需仪表包括漆膜测量仪、车身电子测量仪。

#### 标准和计量管理要求：

- 1、维修技术标准管理：汽车维修技术标准资料要按照本企业制定的《维修技术档



案管理制度》进行归档，维修技术人员要熟悉并掌握汽车维修相关技术标准，规范作业。

2、**维修计量检测设备管理：**购置的计量器具必须有 CMC 标志，计量器具的有关资料、合格证、说明书等应存档；按技术要求使用计量工具、仪器、仪表，不得将计量工具、仪器、仪表挪做他用，或违章使用；对所有计量工具、仪器、仪表要按规定标定，定期保养、维护，保养记录及时归档。

#### 汽车维修设备管理维护制度

根据浙江省《机动车维修开业条件》(DB33/T608)地方标准和《机动车维修服务规范》相关规定和要求，为加强汽车维修设备管理和维护，特制定本制度。

1)、**设备条件标准：**设备条件应符合《机动车维修开业条件—汽车整车维修企业》(DB33/T608-1)标准规定。

2)、**设备管理要求：**1、要积极采用节能、环保、安全的设施设备。2、购置设备要查验产品的安全性能和产品合格证明。3、要制定并遵守各类设备的操作规程，合理使用设备，不得违规操作。4、各类设备应标识清楚，特种设备应设立警示标志并符合国家有关规定要求。

3)、**设备维护保养：**要确定主要设备的维护保养周期和责任人；应制定设备保养和检修计划，按计划实施保养和检修，并保持相关记录。计量器具、检测设备应按规定进行检定、校准，状态标识清楚。

4)、**设备档案建立：**要建立设备档案，并及时更新档案信息；维护保养、检修检定、变更和报废的记录应及时归档。

#### 九、汽车维修企业安全生产管理制度

根据《安全生产法》、《浙江省安全生产管理条例》和《机动车维修管理规定》等相关法律法规规定，特制定本制度。

1、**安全生产管理机制建立：**安全生产工作应当以人为本，坚持安全发展，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，强化和落实本单位的主体责任，建立本单位负责、职工参与、政府监管、行业自律和社会监督的机制。

2、安全生产管理人员落实：按照《安全生产法》和《浙江省安全生产管理条例》的要求设置专(兼)职安全生产管理人员，自任职之日起6个月内，须经安全生产监管部门考核合格。

3、安全生产管理制度制定：按照规定制定本单位下列安全生产相关制度：安全生产教育培训制度、隐患排查治理制度、安全生产事故应急救援预案、安全生产情况报告制度、各类机电设备、作业设施的安全操作规程、安全防护措施和设施、安全管理档案制度和安全生产资金投入及提取使用制度、安全生产工作例会制度、消防器材和压力容器定期检查制度等。

4、安全生产管理制度执行：坚持安全生产方针，建立安全生产机制，明确安全生产责任，层层签订责任书，认真执行安全生产各项制度、操作规程，安全生产专兼职管理人员要协助主要负责人切实负起组织、督促、教育和检查本单位安全生产状况职责，及时排查、各类隐患，提出针对性建议、措施，做好安全生产各类台账和治理、纠正、监督、考核工作，保证安全生产主体责任落实，确保安全生产零事故发生。

### 三、突发情况预估及处理措施

#### 一、企业现场服务措施（施救车、清障车等）；

1、企业施救车自有东风尼桑柴油皮卡一辆、长安面包车一辆，尼桑轿车一辆等。

#### 2、现场服务响应时间

(1) 我公司为本项目开设24小时维修服务电话，设立维修服务专柜，专人值班，确保所中选服务区域电信的车辆能及时报修，抛锚车辆及时得到救援。此外在浙江省丽水市区域内必须做到紧急报修后2.5公里内30分钟内拖车或技师抵达故障现场；10公里内1小时内拖车或技师抵达故障现场；10公里及以上2小时内拖车或技师抵达故障现场。

(2) 对所中选服务区域电信所属车辆电话报修提供上门取车，维修完毕后上门交车；提供免费清洁、吸尘、代送年检服务；建立车辆详细维修档案，提供日常免费保养和技术咨询培训服务。



(3) 满足重点时间节点（例如汛期、重大节假日、国家军事、政治活动等期间）的支撑要求。

### 3、现场救援要求

(1) 车辆维修救援应按《交通运输部关于修改〈机动车维修管理规定〉的决定》（交通运输部令 2015 年第 17 号）有关规定执行。救援人员要严格按照汽车维修相关标准和规定进行作业。

(2) 汽车维修救援人员加强维修救援安全管理，维修救援人员应当执行安全生产操作规程，不得违章作业。如维修救援现场为机动车道，应当按照规定开启危险报警闪光灯并在车后 50 米至 100 米处设置警告标志，夜间还应当同时开启示廓灯和后位灯。

(3) 保证维修做到所采购的零部件、零配件等材料符合国家标准，不使用假冒伪劣产品以次充好，以旧顶新。维修时，重在修理，以节省支出；确需更换零配件时，应使用未经使用过得原厂生产的合格产品，并向采购人确认。

(4) 维修救援活动不得污染环境，救援所产生的废弃物应进行回收处理。

4、维修救援完成后，救援人员应向车主提供汽车维修救援服务记录单。

### 5、现场维修救援标识使用

我公司在施救车辆和救援服务车辆的醒目位置喷涂统一的维修救援标识，救援抢修人员着印有统一救援标识的反光背心。

6、汽车维修救援使用统一的汽车维修救援服务记录单和救援登记台帐。救援任务完成且人员回厂后应立即救援呼叫中心（24 小时值班室），并在“救援登记台帐”中记录备查。

7、高品质、高素质。我公司对维修项目作业及时间做出承诺，坚持保养标准化、故障标准化等规定，质检人员严把车辆维修质量关，杜绝“带病车辆”出厂。

## 二、服务响应时间；

1、标准化的操作模式，在低价的基础上，还追求维修工序的快捷。为了节省车主宝贵的时间，定下了操作模式的标准化规则：流程标准化、保养标准化、故障标准化；



鉴于此，我公司成立了一个维修应急小组，配备了2台救急车，随叫随修24小时的全天候服务，让客户车辆在行驶路途中无后顾之忧。

2、短、平、快原则。为了达到快捷的服务效果，以短、平、快原则，加以军事化的管理，在保证维修服务质量的前提下，让客户车辆的故障得到尽快的修复。

我公司在行业内有着非常高的知名度，客户也极其信赖我们，我公司也绝不辜负众望地继续奋斗拼搏，向更高的目标前进，依托良好的业务基础，与你在风雨中同行。



### 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

