

缙云县绿谷轿车维修中心技术响应方案

一、方案目标

建立标准化、高效率的汽车维修技术响应流程，快速响应客户报修需求，精准定位故障问题，降低车辆维修时长，提升客户满意度与品牌口碑。

二、适用范围

本方案适用于门店日常维修、道路救援抢修、大客户专项维保等所有汽车维修技术服务场景。

三、核心响应流程

（一）客户报修与信息采集

1. 多渠道报修入口：开通电话、门店前台、线上小程序、等报修渠道，确保客户 24 小时可提交需求。

2. 标准化信息采集：客服人员需记录核心信息，包括车辆品牌/型号/车牌号、购车年限、行驶里程、故障现象（如异响部位、报警灯提示、故障发生场景）、客户联系方式、救援/维修地址、紧急程度。

3. 紧急程度分级

◦ 一级紧急：车辆无法行驶、涉及安全故障（刹车/转向失灵）、道路救援场景，需 10 分钟内响应。

◦ 二级常规：车辆可正常行驶、非安全类故障（空调失灵、内饰异响），需 30 分钟内响应。

◦ 三级预约：客户主动预约保养/轻度维修，需 2 小时内确认预约时间。

（二）技术派单与初步诊断

1. 智能派单机制：根据故障类型、维修技师技能专长、当前排班情况，由调度中心自动匹配最优技师；特殊故障（如新能源三电系统、高端车电子故障）需指派认证技师。

2. 远程初步诊断：技师接单后，通过电话/视频与客户沟通，结合故障现象、车辆历史维保记录，初步判断故障原因，指导客户进行简单应急处理（如胎压异常补气、电瓶亏电搭电）。

（三）现场/到店维修执行

1. 道路救援现场维修

- 技师携带标准化工具包与常用配件（如保险丝、电瓶搭电线、轮胎补胎套装），按承诺时间到达现场。
- 现场可修复的故障（如轮胎爆胎、电瓶亏电）立即处理；无法现场修复的，安全拖车至就近门店，同步告知客户拖车费用与预计到店时间。

2. 到店维修流程

1. 接车检测：技师使用专业诊断设备（如 OBD 检测仪、示波器）对车辆进行全面检测，结合客户描述明确故障点，出具《故障诊断报告》。
2. 报价确认：服务顾问根据诊断报告，列出维修项目、所需配件、工时费用、预计交车时间，经客户签字确认后再启动维修。
3. 规范维修：严格按照汽车厂商维修手册执行操作，更换配件需使用原厂或认证副厂件，关键工序（如发动机拆解、变速箱维修）需拍照留存，便于客户追溯。
4. 完工检测：维修完成后，进行路试或功能测试，确保故障完全排除，填写《维修完工报告单》。

（四）交付与售后跟踪

1. 车辆交付：服务顾问向客户讲解维修内容、更换配件清单，演示车辆修复后的功能，提供维修发票与配件质保凭证（原厂配件质保 12 个月/2 万公里）。
2. 售后跟踪：交付后 24 小时内进行电话回访，询问车辆使用情况；7 天内发送保养提醒；建立客户专属维保档案，记录历次维修信息。

四、技术支持与保障

1. 技师技能培训：每月组织技术培训，内容涵盖新款车型技术、新能源汽车维修、故障诊断案例分析；每季度开展技能考核，考核不合格者暂停派单。
2. 配件库存管理：建立常用配件安全库存，确保核心配件（如机油、滤芯、刹车片）库存充足；特殊配件与厂商建立紧急调货通道，承诺 48 小时内到货。
3. 应急支援机制：设立技术专家小组，针对疑难故障提供远程指导或到店支援；与周边门店建立互助联盟，应对突发大规模报修需求。

五、质量管控与考核

1. 维修质量抽检：每周随机抽取 10%的维修工单进行质量复检，重点核查故障排除效果、配件更换规范性。
2. 响应时效考核：统计技师接单响应时间、现场到达时间、维修时长等指标，纳入绩效考核；客户满意度评分与技师奖金挂钩。
3. 投诉处理机制：客户对维修结果有异议的，2 小时内安排技术专家重新检测，72 小时内给出解决方案，确保投诉解决率 100%。

六、方案优化与更新

每季度收集客户反馈、技师维修案例与行业技术升级信息，对本方案进行修订完善，确保响应流程与技术标准始终贴合市场需求。



缙云县绿谷轿车维修中心

2018 年