

服务方案

(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。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，且入围供应商在 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，入围供应商应当及时无偿返修，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，入围供应商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员责任的，应按照相关规定予以处理，于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。



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得出结论。

(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。

8、服务顾问陪同顾客结账

(1) 服务顾问陪同自费顾客到收银台结账。

(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