服务方案

一、礼貌周到 文明服务

1)从业人员应身穿统一的工作服，佩戴工作胸牌，用语文明、迎送有礼。

2)耐心听取客户诉求，实事求是与客户沟通，尊重客户的知情权。

3)为客户提供全程服务，接待员要为客户联系各部门、人员办理业务手续。

4)公开有关证照、主要的维修项目及其工时收费表、质量保证承诺、服务程序。

5)公开投诉电话，设置意见薄、投诉箱，对客户的意见、投诉要有答复。

二、管理有序，环境整洁

1)厂区环境保持清洁，厂房明亮、通风，各区域、岗位有标识。

2)各类物资定置存放，堆放整齐，废旧物资及时清理。

3)厂区应设有用于客户接待、休息的场所。

4)接车、生产、交车、投诉、索赔、跟踪服务要做到规范化、制度化。

5)实行定人定岗定责，落实岗位责任制度和岗位责任追究制度。

三、明码标价收费合理

1)企业应编制维修工时定额表、工时费用明细表。

2)确定维修项目时，要以检测诊断结果为依据。

3)维修配件、材料要有进出台帐记录，进货票据要妥善保存。

4)维修收费应合法、合理，符合维修行业的整体水平。

5)维修费用结算后，将工时、材料明细单交客户，维修收费要使用合法收费凭证。

四、信守合同保证质量

1)承修车辆要签订合同或托修单，明确维修项目、费用、质量保证期和双方责任。

2)保证兑现对客户的承诺，为客户排忧解难。

3)维修人员要持证上岗，严格执行维修质量三级检验制度，保存检验数据。

4)对维修配件、材料的质量负责，不使用假冒、伪劣配件、材料。

5)质量保证期内的车辆返修率应低于 5%,机动车维修经营者要主动对出现的质量问题负责。

