

服务方案

本公司始终追求卓越的服务品质，以招标人满意为不断追求的目标。本投标人依托强大的技术服务队伍，建立有一套完善的服务体系，能够为招标人提供完善方便的技术支持和伴随服务。本公司技术支持和伴随服务常规流程简单快捷。

热线支持

服务内容：如果用户在遇到与产品相关的疑问

提供技术支持专家负责热线支持服务，可以通过电话提供产品信息，为客户提供全方位的热线支持。

一、部门划分

（一）救援队伍：落实救援车辆、救援人员、维修工具、常用配件，保持 24 小时待命；

（二）24 小时呼叫服务中心：接到救援电话后，中心人员要第一时间与车主沟通，了解并记录车辆故障现象，确定最佳救援方案，主动告知救援收费标准等相关事宜，双方协商确认后，在规定时间内安排车辆、人员赶到待救援车辆所在地并实施救援。因道路拥堵等客观原因造成延时的应及时与求助者进行沟通；

二、汽车维修救援服务规范

（一）汽车救援服务工作流程（如图 1）

（二）汽车救援服务标准

发生故障需要急修的，接到通知后应及时派员抢修；提供 24 小时内免费拖车服务；提供免费接送维修服务；提供车辆维护技术指导；

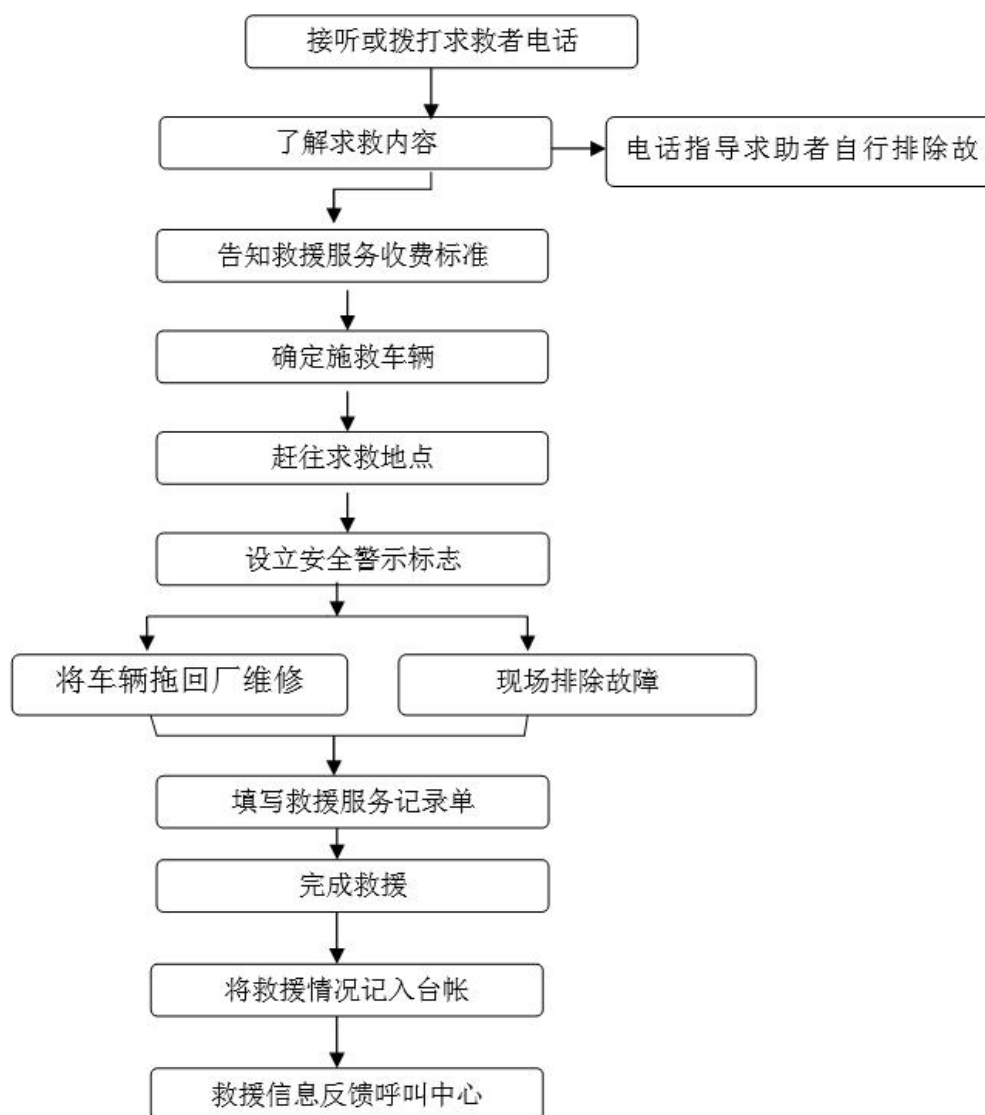


图 1

（三）汽车救援服务响应时间

- 1.救援距离在 10 公里以内的，接到电话起 30 分钟内到达现场。
- 2.救援距离在 20 公里以内的，接到电话起 40 分钟内到达现场。
- 3.救援距离超过 20 公里的，企业和求救车主双方约定到达时间。
- 4.遇特殊路段或不可抗拒因素（包括交通堵塞、交通管制、交通事故、道路施工等）时，以上救援时间可适当延长。救援人员如不能及时到达，应及时通知车主，告知车主可能延误的时间。

（四）汽车救援要求

- 1.车辆维修救援应按交通部《机动车维修管理规定》和国家有关标准进行。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.保证维修配件质量，禁止使用假冒伪劣汽车配件和各类辅助料，确保车辆维修质量。

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。

（五）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。

（六）汽车维修救援标识使用

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。

（七）汽车救援服务记录和台帐

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。

三、救援结束后，呼叫中心（24 小时值班室）及时确认反馈信息。

四、建立救援档案，记录每次救援的相关信息；

质保内容：提供汽车配件，汽车保养与维修、改装等服务。

培训：我公司对招标方有关人员进行维修使用中的注意事项进行培训。

培训地点	培训时间	培训内容
采购方指定地点	1 小时	架构、功能
	2 小时	操作与维护
	1 小时	安装注意事项
	1 小时	日常保养与管理

1、我对业主的技术人员进行维护和保养培训，我在投标文件中提出培训计划和培训项目。通过培训将使用户达到在日常和紧急情况下熟练管理及使用。

2、我公司派出的培训工程师，培训授课工程师都经过认证的工程师、技术员等。

3、我公司在测试之前为业主技术人员进行现场培训，该培训包括怎样处理

紧急情况，参与培训人数与业主协商确定，我公司将至少提前 5 天通知业主授课时所需的常用教学设施。

4、我公司负责安排专业工程师在项目建设现场对业主系统维护成员进行现场培训, 包括维护、保养培训等。

参加人员：关于本次服务的所有人员、管理人员也可根据情况进行学习。

服务响应时间：5 分钟内响应，1 小时到达现场服务，小项维修 2 小时内完成。

服务人员：我公司配有专门的技术服务人员。

服务便利：可以通过电话、传真、电子邮件方式联系我们，进行咨询。

1、售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足采购方的需求，保证采购方在采购我公司产品后，能发挥最大的效益，提高采购方对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，特制定售后服务管理制度和 workflow。

2、售后服务内容

1) 根据招标文件和合同的要求，在保修期内，对于产品的质量问題造成的损失，我方无偿为用户维修或更换新的同种产品。

2) 对保修期外的产品，我方为采购方进行有偿服务。

3、售后服务的标准及要求

1) 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，决不允许顶撞用户和与用户发生口角的事情发生。

2) 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问題，用户问題无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。

4) 接到服务信息，及时答复，需要现场服务的，应在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺任。

5) 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

6) 服务人员对产品发生的问題，应及时处理，不允许同一问題重复发生的情况。

7) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，并让用户填写售后服务满意度调查表。

8) 重大质量问题，售后服务人员应及时反馈公司的有关部门予以解决。

9) 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

4、售后服务部门职能

1) 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见。

2) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈。

3) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求。

4) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新。

5) 向相关部门反馈客户意见及建议。

5、售后服务制度

汽车维修售后服务管理制度，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，制定本制度。

(一) 售后服务工作由我公司负责完成。

(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”）。

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

各项服务制度列表及具体内容

一、售后服务工作规定

- 1、售后服务工作由维修部主管指定专门维修人员——跟踪维修员负责完成。
- 2、跟踪维修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维修完后，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、跟踪维修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、跟踪维修员在客户接车出厂或维修访谈、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、维修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，要在两日内报告维修主管，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。

二、汽车维修售后服务管理制度与汽车维修服务管理软件中的应用

选购的汽车维修服务管理软件必须具备的功能：

除了要满足主要的汽车维修维修的管理流程之外还需要具备汽车维修售后服务流程管理的功能，比如必须要有客户关系的管理功能。汽车维修的客户关系管理必须的功能如下：

- 1、完善的客户档案功能，用于记录客户的相关信息。比如车辆信息、车主信息等
- 2、在与客户的交流过程中，要能记录客户的需求，提出下一次服务的内容。

客户需求也可作为分析资料挖掘更具价值的信息。让公司的服务水平处于领先地位。

3、必须要有客户跟踪提醒功能，包括已修车辆的售后服务和准客户的售前服务提醒。

4、能记录每次与客户联系的内容和下一次的约定。包括公司的职员在一年前承诺给客户的事情，如果只靠人脑或工作用的记事本，几乎不太可能做到。客户为什么要选择你，只是因为你比别人做得好一点点。

三、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：

一级维护、小修及零件修理质量保证期为汽车行驶 2000 公里或者 10 日；

二级维护质量保证期为汽车行驶 5000 公里或者 30 日；

整车修理或者总成修理质量保证期为汽车行驶 20000 公里或 100 日。

质量保证期中行驶里程和日期指标，以先达到者为准。

一、维修服务概论

1. 维修车辆客户的心情

2. 客户的主要期望

二、服务人员的素质和职责

1. 服务人员的素质

2. 服务人员的职责 1

3. 服务人员的职责 2

4. 职业习惯

三、维修服务准备

1. 服务准备

四、维修服务流程

1. 维修服务流程

2. 服务顾问在流程中的职责

五、流程要点

1. 倾听客户，记下细节
2. 预约
3. 预约开展的必备条件
4. 预约后的准备工作
5. 迎接
6. 客户对接待的期望
7. 接待过程的重要性
8. 接待客户的技巧
9. 故障诊断
10. 互动式诊断
11. 填写委托书
12. 承诺
13. 准时并在承诺的时间内完成
14. 准确地全面地完成订单上任务
15. 维修
16. 确保维修工作质量的必备条件
17. 检查工作质量
18. 质量控制及交车准备
19. 车的外表和干净程度
20. 车的外表和干净程度
21. 内部沟通
22. 解释修理项目及发票
23. 项目解释的要求
24. 检查车辆，记录细节
25. 交车
26. 服务跟踪

庆元县宏沅汽车服务有限公司