

# 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，设置意见簿、投诉箱，对客户意见、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。

