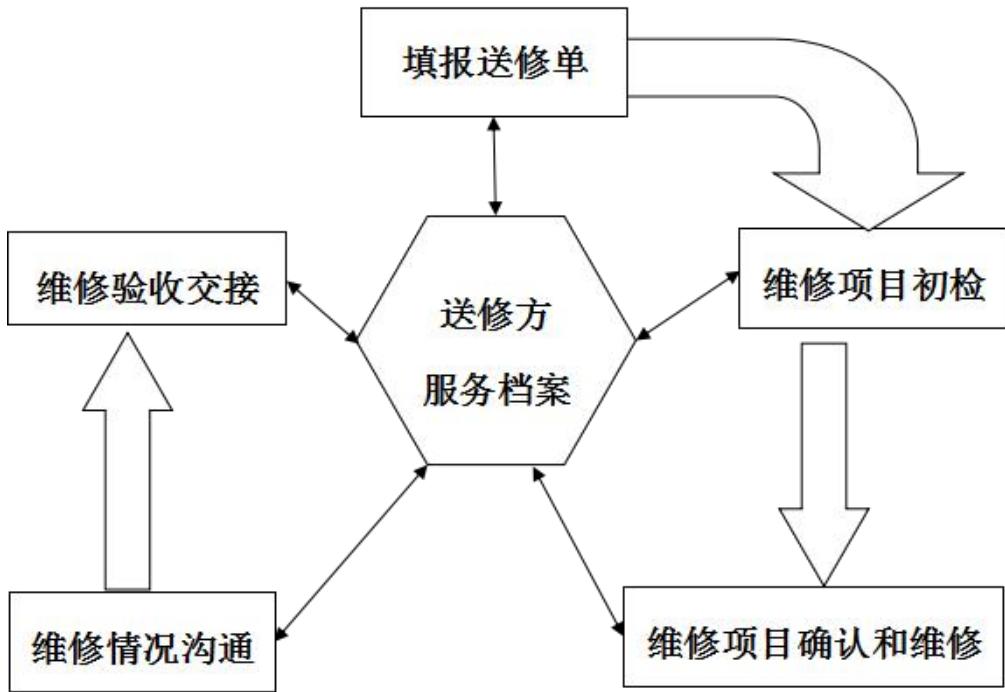


# 维修服务方案

## 一、维修服务工作流程



## 二、填报送修单

送修方送修车辆时必须填写“公务车辆送修单”（以下简称送修单）。一车一单，送修单上应注明送修车辆的品牌型号、车辆牌照号、发动机号码、底盘号码、车辆行驶里程等相关内容，并经送修单位领导审核和加盖送修单位管理部门公章，同时需将行驶证提交给维修企业（报价方）。送修单一式两份，需由送修方、报价方双方经办人签字确认，送修方、报价方各持一份。

## 三、维修项目初检

我方根据送修单填写的维修内容进行初检，在送修单上注明维修项目、维修材料费、维修工时费、完成维修的时间，反馈给送修单位，中标价格为最高限价。送修车辆应以修复为主，确实需更换零部件要征得送修方确认同意。

## 四、维修项目确认和维修

送修单位应对定点维修企业提出的维修意见进行确认，经相关负责人审批后，定点维修企业方可进入维修和保养程序。维修企业根据维修和保养程序及时组织人员、落实材料（零配件）保质保量完成任务。定点维修企业应妥善保留更换下来零部件，并负责包装好待车辆检修合格后一并退还给送修方。

## 五、维修情况沟通

在车辆维修期间，定点维修企业要及时将车辆维修情况向送修单位反馈。如超出维修范围、新增维修项目内容、增加维修费用的，要及时与送修单位联系沟通，协商确定，否则送修单位有权拒绝支付未经确认的修车款项。

## 六、维修验收交接

### （一）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。

### （二）服务顾问内部交车

1. 检查《任务委托书》以确保送修方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》以确保送修方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。

### （三）通知送修方，约定交车

1. 检查完成后，立即与送修方取得联系，告知车已修好。

2. 与送修方约定交车时间。

3. 大修车、事故车等不要在高峰时间交车。

### （四）陪同送修方验车

1. 服务顾问陪同送修方查看车辆的维修保养情况, 依据任务委托书及接车登记表, 实车向送修方说明。
2. 向送修方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. 提醒送修方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. 向送修方说明、展示车辆内外已清洁干净。
7. 告知送修方 3 日内销售服务中心将对送修方进行服务质量跟踪电话回访, 询问送修方方便接听电话的时间。
8. 当送修方的面取下三件套, 放于回收装置中。

#### (五) 制作结算单

1. 引导送修方到服务接待前台, 请送修方坐下。
2. 打印出车辆维修结算单及出门证。

#### (六) 向送修方说明有关注意事项

1. 根据任务委托书上的“建议维修项目”向送修方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, 要向送修方说明必须维修的原因及不修复可能带来的严重后果, 若送修方不同意修复, 要请送修方注明并签字。
2. 对保养手册上的记录进行说明(如果有)。
3. 对于首保送修方, 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, 并提醒送修方留意。
5. 告知送修方会在下次保养到期前提醒、预约送修方来店保养。
6. 与送修方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。

#### (七) 解释费用

1. 依车辆维修结算单, 向送修方解释收费情况。
2. 请送修方在结算单上签字确认。

#### (八) 服务顾问陪同送修方结帐

1. 服务顾问陪同自费送修方到收银台结帐。
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，双手递给送修方。
4. 收银员感谢送修方的光临，与送修方道别。

#### （九）服务顾问将资料交还送修方

1. 服务顾问将车钥匙、行驶证、保养手册等相关物品交还给送修方。
2. 将能够随时与服务顾问取得联系的方式（电话号码等）告诉送修方。
3. 询问送修方是否还有其它服务。

#### （十）送修方离开

送别送修方并对送修方的惠顾表示感谢。

### 七、售后跟踪服务

（一）交车后 3 天内会有工作人员对其送修方进行电话回访，了解满意程度和送修方意见。

1. 送修单位车辆出厂后 24~72 小时内，客服部应给送修单位打电话进行回访工作。
2. 电话必须在送修方方便的时间拨打。
3. 如果电话回访无法联系到送修方，应在第 4 天向送修单位发出信函进行回访。

#### （二）客服需了解送修方对车辆的使用状况是否满意。

1. 当送修方不满意或出现投诉时，客服部应将情况转交给服务主管，由服务主管分配给当时的 service 顾问处理，直至送修方满意为止。
2. 对于满意的送修方，在通话结束前，向送修方发出下次保养的邀请，并在下次保养前进行提醒服务。

#### （三）回访后，在《送修方档案》中进行备案。

每日的回访任务结束后，客服部将当日的回访记录交给服务经理过目。