

# 汽车 4S 店售后服务管理制度手册

第 1 章 总则 .....	5
1.1 售后服务宗旨 .....	5
1.2 服务承诺 .....	5
第 2 章 售后服务组织架构 .....	5
2.1 组织架构设置 .....	5
2.2 岗位职责 .....	5
第 3 章 售后服务流程 .....	5
3.1 预约流程 .....	5
3.2 接车流程 .....	5
3.3 维修流程 .....	5
3.4 质量检验流程 .....	5
3.5 交车流程 .....	5
第 4 章 维修质量管理 .....	5
4.1 维修技术标准 .....	5
4.2 质量控制措施 .....	5
4.3 故障处理流程 .....	5
第 5 章 售后服务价格管理 .....	5
5.1 价格制定原则 .....	6
5.2 价格公示制度 .....	6
5.3 价格优惠政策 .....	6
第 6 章 配件管理 .....	6
6.1 配件采购管理 .....	6
6.2 配件库存管理 .....	6
6.3 配件销售管理 .....	6
第 7 章 客户关系管理 .....	6
7.1 客户信息管理 .....	6
7.2 客户满意度调查 .....	6
7.3 客户投诉处理 .....	6
第 8 章 售后服务人员培训与管理 .....	6
8.1 培训制度 .....	6
8.2 培训内容 .....	6
8.3 人员考核与激励 .....	6
第 9 章 安全生产管理 .....	6
9.1 安全生产制度 .....	6
9.2 安全生产培训 .....	6
9.3 处理与应急预案 .....	6
第 10 章 环保与节能管理 .....	6
10.1 环保政策与法规 .....	6
10.2 节能减排措施 .....	6
10.3 废旧物资处理 .....	6
第 11 章 信息管理 .....	6

11.1	信息系统建设.....	6
11.2	数据分析与利用.....	6
11.3	信息安全与保密.....	6
第 12 章	持续改进与创新发展.....	6
12.1	改进措施与方案.....	6
12.2	创新激励机制.....	7
12.3	售后服务市场拓展与合作.....	7
第 1 章	总则.....	7
1.1	售后服务宗旨.....	7
1.2	服务承诺.....	7
第 2 章	售后服务组织架构.....	7
2.1	组织架构设置.....	7
2.1.1	服务经理.....	7
2.1.2	接待前台.....	8
2.1.3	车间.....	8
2.1.4	仓库.....	8
2.1.5	客服.....	8
2.2	岗位职责.....	8
2.2.1	服务经理.....	8
2.2.2	接待前台.....	8
2.2.3	车间主管.....	8
2.2.4	仓库主管.....	9
2.2.5	客服主管.....	9
2.2.6	岗位人员.....	9
第 3 章	售后服务流程.....	9
3.1	预约流程.....	9
3.2	接车流程.....	9
3.3	维修流程.....	10
3.4	质量检验流程.....	10
3.5	交车流程.....	10
第 4 章	维修质量管理.....	10
4.1	维修技术标准.....	10
4.2	质量控制措施.....	11
4.3	故障处理流程.....	11
第 5 章	售后服务价格管理.....	12
5.1	价格制定原则.....	12
5.2	价格公示制度.....	12
5.3	价格优惠政策.....	12
第 6 章	配件管理.....	13
6.1	配件采购管理.....	13
6.1.1	采购计划制定.....	13
6.1.2	供应商选择与评估.....	13
6.1.3	采购合同管理.....	13
6.1.4	采购订单管理.....	13

6.1.5 采购验收与付款.....	13
6.2 配件库存管理.....	13
6.2.1 库存计划制定.....	13
6.2.2 库存控制 .....	14
6.2.3 库存盘点 .....	14
6.2.4 库存优化 .....	14
6.3 配件销售管理.....	14
6.3.1 销售计划制定.....	14
6.3.2 客户管理 .....	14
6.3.3 销售订单管理.....	14
6.3.4 发货与配送.....	14
6.3.5 销售回款管理.....	14
第7章 客户关系管理.....	14
7.1 客户信息管理.....	14
7.1.1 客户信息收集.....	14
7.1.2 客户信息整理与分析.....	15
7.1.3 客户信息维护.....	15
7.2 客户满意度调查.....	15
7.2.1 调查方法 .....	15
7.2.2 调查内容 .....	15
7.2.3 调查结果分析.....	15
7.3 客户投诉处理.....	16
7.3.1 投诉渠道 .....	16
7.3.2 投诉处理流程.....	16
7.3.3 投诉处理技巧.....	16
第8章 售后服务人员培训与管理.....	16
8.1 培训制度 .....	16
8.1.1 新员工入职培训: 新员工入职后, 需接受为期一个月的入职培训, 包括公司文化、产品知识、售后服务流程等内容。 .....	16
8.1.2 在职员工定期培训: 公司定期组织在职员工进行培训, 提高员工的专业技能和服务水平。培训周期为每季度一次。 .....	16
8.1.3 专项培训: 针对特定产品或技术, 公司组织专项培训, 以保证员工能够熟练掌握相关知识和技能。 .....	17
8.1.4 培训方式: 采用线上和线下相结合的培训方式, 包括内部培训、外部培训、实操演练等。 .....	17
8.2 培训内容 .....	17
8.2.1 公司文化: 使员工了解公司的发展历程、企业文化、价值观等, 提高员工的归属感和自豪感。 .....	17
8.2.2 产品知识: 培训员工掌握公司各类产品的功能、特点、使用方法等, 提高员工的专业素养。 .....	17
8.2.3 售后服务流程 使员工熟悉售后服务流程, 包括客户接待、问题诊断、解决方案、客户满意度调查等。 .....	17
8.2.4 沟通技巧: 培训员工掌握有效的沟通方法, 提高与客户的沟通效率, 降低客户投诉。 .....	17

8.2.5 客户关系管理：教授员工如何维护客户关系，提升客户忠诚度。 .....	17
8.3 人员考核与激励.....	17
8.3.1 考核方式：采用月度考核、季度考核和年度考核相结合的方式，对员工的业务能力、服务态度、客户满意度等方面进行综合评价。 .....	17
8.3.2 考核指标：设立明确的考核指标，包括售后服务质量、客户满意度、培训参与度等。 .....	17
8.3.3 激励措施：根据考核结果，对表现优秀的员工给予奖励，包括奖金、晋升机会、培训机会等。 .....	17
8.3.4 员工晋升：设立明确的晋升通道，鼓励员工通过不断提高自身能力，获得更高的职位和待遇。 .....	17
8.3.5 员工关爱：关注员工的工作和生活，提供必要的福利和关怀，增强员工的凝聚力和向心力。 .....	17
第9章 安全生产管理.....	17
9.1 安全生产制度.....	17
9.1.1 安全生产责任制.....	18
9.1.2 安全生产规章制度.....	18
9.1.3 安全生产奖惩制度.....	18
9.2 安全生产培训.....	18
9.2.1 安全生产基础知识培训.....	18
9.2.2 安全操作技能培训.....	18
9.2.3 应急处置能力培训.....	18
9.3 处理与应急预案.....	18
9.3.1 处理 .....	18
9.3.2 应急预案 .....	18
9.3.3 应急演练 .....	19
第10章 环保与节能管理.....	19
10.1 环保政策与法规.....	19
10.2 节能减排措施.....	19
10.3 废旧物资处理.....	19
第11章 信息管理 .....	20
11.1 信息系统建设.....	20
11.1.1 信息系统建设的目标.....	20
11.1.2 信息系统建设的原则.....	20
11.1.3 信息系统建设的过程.....	20
11.1.4 信息系统建设的项目管理.....	20
11.2 数据分析与利用.....	21
11.2.1 数据采集与预处理.....	21
11.2.2 数据分析方法.....	21
11.2.3 数据可视化.....	21
11.2.4 数据驱动决策.....	21
11.3 信息安全与保密.....	21
11.3.1 信息安全风险.....	21
11.3.2 信息安全策略.....	21
11.3.3 信息安全措施.....	21

11.3.4 信息保密.....	21
第12章 持续改进与创新发展.....	22
12.1 改进措施与方案.....	22
12.1.1 产品质量改进.....	22
12.1.2 服务水平提升.....	22
12.1.3 管理体系优化.....	22
12.2 创新激励机制.....	22
12.2.1 建立创新基金.....	22
12.2.2 员工创新培训.....	22
12.2.3 创新成果转化.....	23
12.3 售后服务市场拓展与合作.....	23
12.3.1 售后服务网络优化.....	23
12.3.2 专业技术支持.....	23
12.3.3 合作伙伴关系拓展.....	23

以下是汽车4S店售后服务管理制度手册的目录：

## 第1章 总则

### 1.1 售后服务宗旨

### 1.2 服务承诺

## 第2章 售后服务组织架构

### 2.1 组织架构设置

### 2.2 岗位职责

## 第3章 售后服务流程

### 3.1 预约流程

### 3.2 接车流程

### 3.3 维修流程

### 3.4 质量检验流程

### 3.5 交车流程

## 第4章 维修质量管理

### 4.1 维修技术标准

### 4.2 质量控制措施

### 4.3 故障处理流程

## 第5章 售后服务价格管理

- 5.1 价格制定原则
- 5.2 价格公示制度
- 5.3 价格优惠政策
- 第6章 配件管理
  - 6.1 配件采购管理
  - 6.2 配件库存管理
  - 6.3 配件销售管理
- 第7章 客户关系管理
  - 7.1 客户信息管理
  - 7.2 客户满意度调查
  - 7.3 客户投诉处理
- 第8章 售后服务人员培训与管理
  - 8.1 培训制度
  - 8.2 培训内容
  - 8.3 人员考核与激励
- 第9章 安全生产管理
  - 9.1 安全生产制度
  - 9.2 安全生产培训
  - 9.3 处理与应急预案
- 第10章 环保与节能管理
  - 10.1 环保政策与法规
  - 10.2 节能减排措施
  - 10.3 废旧物资处理
- 第11章 信息管理
  - 11.1 信息系统建设
  - 11.2 数据分析与利用
  - 11.3 信息安全与保密
- 第12章 持续改进与创新发  
展
  - 12.1 改进措施与方案

## 12.2 创新激励机制

## 12.3 售后服务市场拓展与合作

### 第1章 总则

#### 1.1 售后服务宗旨

为进一步提高客户满意度，保障消费者权益，本公司秉承“客户至上，用心服务”的宗旨，针对所售产品提供全面、专业、高效的售后服务。我们致力于解决客户在使用产品过程中遇到的各种问题，保证客户能够得到及时、满意的解决方案。

#### 1.2 服务承诺

(1) 提供全方位的售后服务，包括产品安装、使用培训、维修、更换零部件等。

(2) 建立完善的服务体系，设立专门的服务和在线客服，为客户提供便捷的服务渠道。

(3) 遵循国家法律法规，保证售后服务合法、合规、合理。

(4) 对客户提出的问题和需求，及时响应，尽快解决，保证客户满意度。

(5) 定期对售后服务人员进行培训，提高服务质量，为客户提供专业、高效的服务。

(6) 收集客户反馈意见，不断优化服务流程，提升服务水平。

(7) 对服务过程中涉及的客户信息严格保密，保证客户隐私安全。

(8) 积极配合部门和行业协会，共同推动行业售后服务水平的提升。

(9) 坚持公平、公正、公开的服务原则，为客户提供优质、高效、透明的售后服务。

(10) 遵循诚信经营原则，切实履行售后服务承诺，不断提高客户满意度。

### 第2章 售后服务组织架构

#### 2.1 组织架构设置

售后服务组织架构的合理设置对于提高客户满意度、提升企业竞争力具有重要意义。以下是售后服务组织的架构设置：

##### 2.1.1 服务经理

服务经理负责整个售后服务部门的管理与运营，对下属各部门进行协调与指导，保证售后服务的质量和效率。

### **2.1.2 接待前台**

接待前台是客户进入售后服务部门的第一道门槛，主要负责迎接客户、了解客户需求、引导客户至相应服务区域。

### **2.1.3 车间**

车间负责实施具体的维修、保养等服务工作，包括机修一组、机修二组、钣金组等。

### **2.1.4 仓库**

仓库负责保管维修配件、工具等物资，保证售后服务所需物资的供应。

### **2.1.5 客服**

客服部门负责客户关系管理、客户投诉处理、客户回访等工作，以提高客户满意度。

## **2.2 岗位职责**

### **2.2.1 服务经理**

- (1) 负责售后服务部门整体规划与管理；
- (2) 制定和修改公司售后政策；
- (3) 参与售后服务配件价格的制定；
- (4) 负责部门人员招聘、培训与考核；
- (5) 对接公司其他部门，协调资源，提高服务质量。

### **2.2.2 接待前台**

- (1) 接待客户，了解客户需求；
- (2) 引导客户至相应服务区域；
- (3) 收集客户信息，做好客户档案管理；
- (4) 协助客户办理维修手续，解答客户疑问。

### **2.2.3 车间主管**

- (1) 负责车间现场管理与人员调度；
- (2) 监督维修质量，保证一次修复；
- (3) 落实三级检举制度；



(4) 负责车间 5S 管理;

(5) 组织车间员工培训与技术提升。

#### **2.2.4 仓库主管**

- (1) 负责仓库现场管理与物资保管；
- (2) 保证仓库 5S 落实；
- (3) 监控库存周转率与配件满足率；
- (4) 负责仓库服务流程督察；
- (5) 配合售后服务需求，及时提供所需物资。

#### **2.2.5 客服主管**

- (1) 负责客户关系维护与管理；
- (2) 保证客户回访 100%；
- (3) 监督客户区域内场地、设施环境布置；
- (4) 负责客户投诉处理与客户满意度调查；
- (5) 梳理客户反馈意见，推动服务改进。

#### **2.2.6 岗位人员**

- (1) 遵守公司制度，服从上级领导；
- (2) 熟练掌握本职工作技能；
- (3) 积极参与部门培训，提高自身综合素质；
- (4) 主动为客户提供优质服务，提高客户满意度。

### **第 3 章 售后服务流程**

#### **3.1 预约流程**

售后服务的第一步是预约流程。客户可通过电话、网络或亲临经销商处预约维修服务。预约流程主要包括以下环节：

- (1) 客户提出维修需求，并提供车辆信息。
- (2) 接线员或服务顾问了解客户需求，为客户安排合适的维修时间。
- (3) 确认预约信息，包括维修项目、维修时间、预计费用等。
- (4) 预约成功后，系统自动预约记录，以便于服务顾问提前做好接车准备。

#### **3.2 接车流程**

接车流程是售后服务的关键环节，主要包括以下步骤：

- (1) 服务顾问迎接客户，了解客户维修需求。

- (2) 对车辆进行初步检查，确认维修项目。
- (3) 为客户介绍维修流程、预计费用和维修时间。
- (4) 填写接车单，明确维修项目和客户需求。
- (5) 收集客户车辆钥匙及相关证件，安排车辆进入维修车间。

### 3.3 维修流程

维修流程是售后服务的核心，主要包括以下步骤：

- (1) 维修技师根据接车单进行详细检查，确认维修项目。
- (2) 制定维修方案，包括维修方法、所需配件及工时等。
- (3) 严格按照维修方案进行操作，保证维修质量。
- (4) 定期向客户汇报维修进度，及时处理突发问题。
- (5) 完成维修后，进行试车检验，保证车辆恢复正常。

### 3.4 质量检验流程

为保证维修质量，售后服务部门应设立专门的质量检验流程，主要包括以下环节：

- (1) 维修技师自检，保证维修项目符合技术标准。
- (2) 班组长对维修项目进行复检，确认质量合格。
- (3) 质量检验员对维修车辆进行最终检查，保证维修质量。
- (4) 如发觉质量问题，及时反馈给维修技师，并督促整改。
- (5) 质量检验合格后，填写质量检验报告，为交车流程做好准备。

### 3.5 交车流程

交车流程是售后服务的最后环节，主要包括以下步骤：

- (1) 服务顾问向客户汇报维修情况，确认维修质量。
- (2) 核算维修费用，为客户提供详细的费用清单。
- (3) 客户支付维修费用，服务顾问为车辆办理出厂手续。
- (4) 交付车辆钥匙及相关证件，提醒客户关注车辆保养事项。
- (5) 询问客户满意度，收集意见和建议，不断提高售后服务水平。

## 第4章 维修质量管理

### 4.1 维修技术标准

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/397016035140010001>