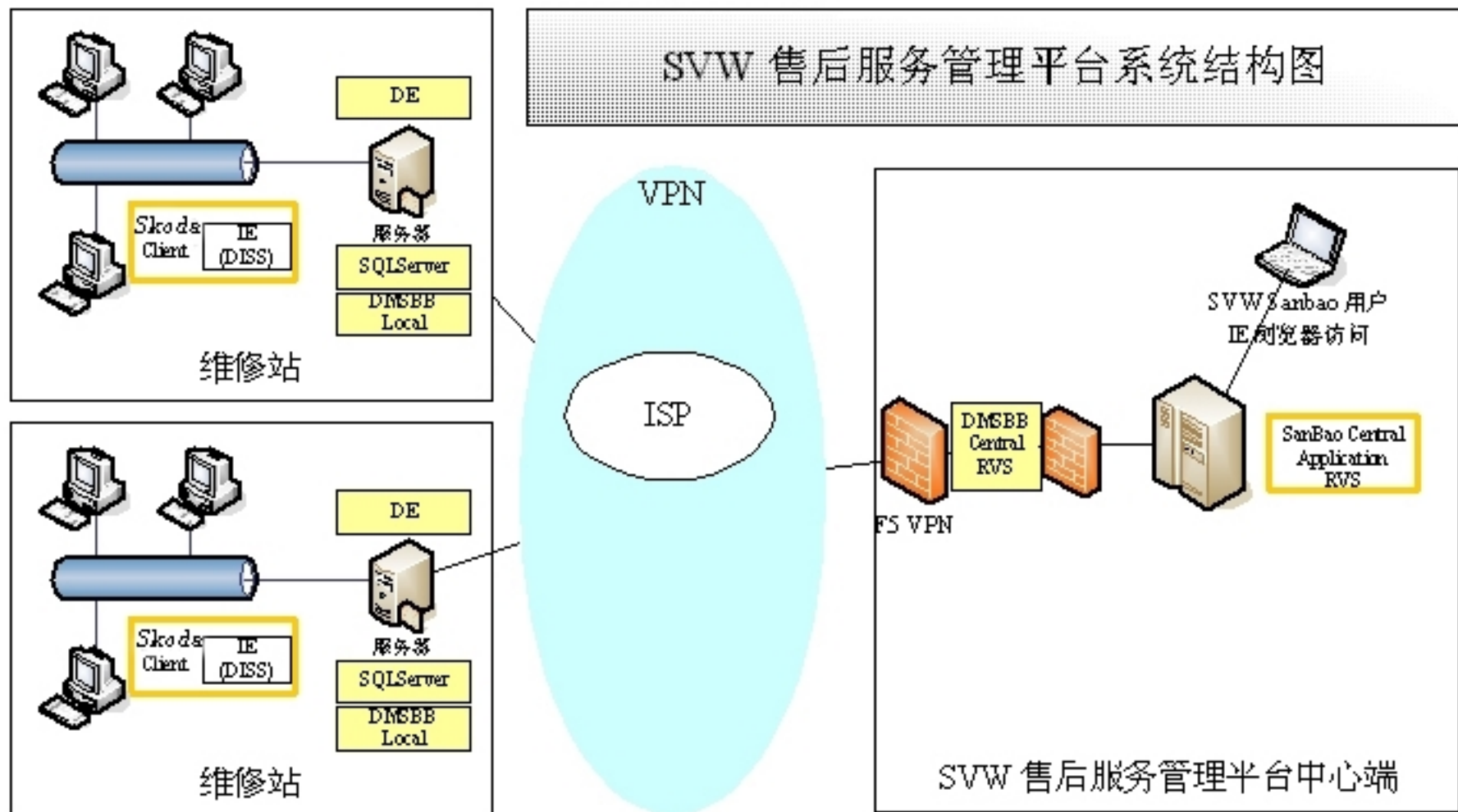
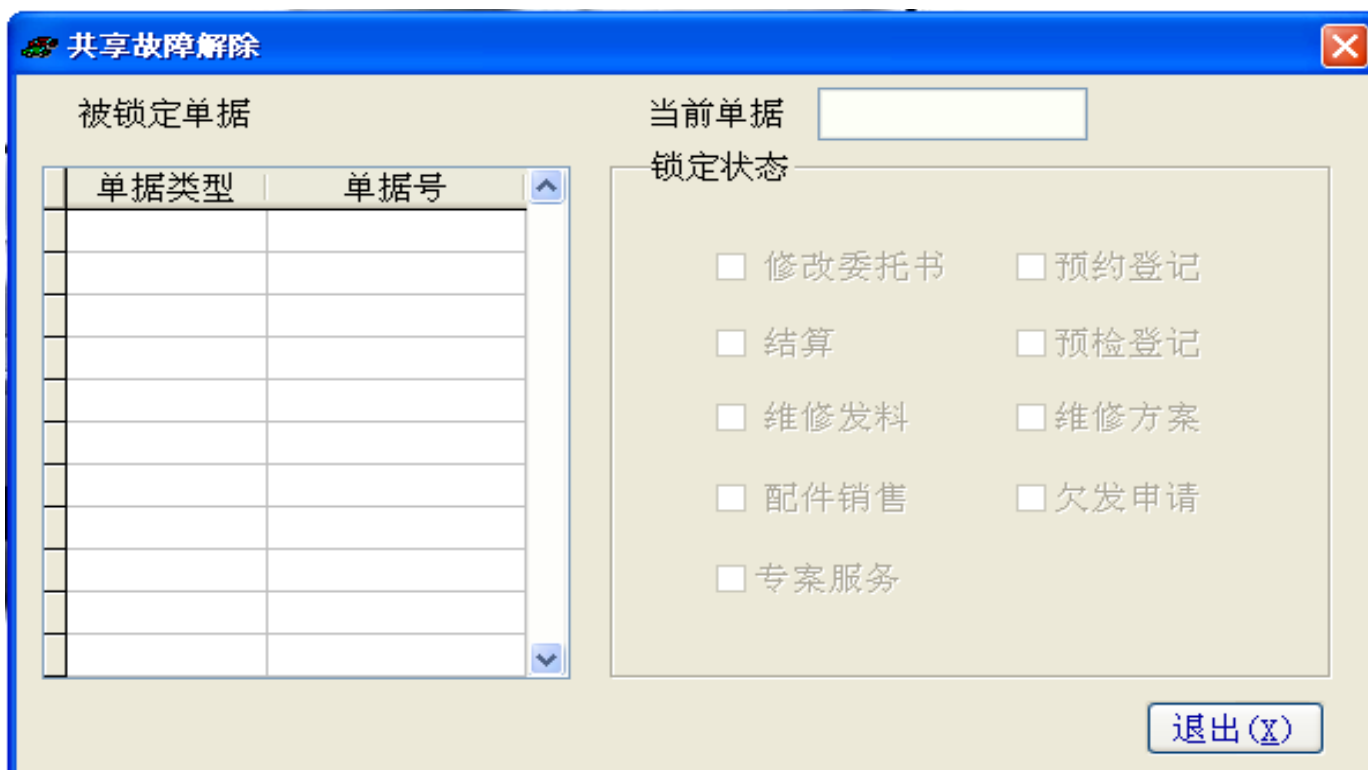


上海大众汽车
特约经销商&维修站
服务顾问培训手册



系统管理/单据共享故障解除

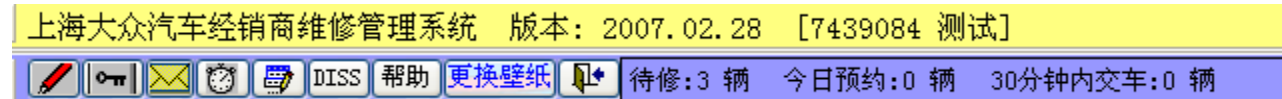
为防止业务单据被多人同时修改，一旦有人操作“开委托书”、“预约登记”、“结算”、“维修发料”等业务的时候，系统会将这些单据锁定。万一正在操作业务单据的工作站异常退出，需要使用此功能将单据进行解锁。



系统管理/工具条介绍

在工具条中主要是系统的快捷图标，当鼠标指向对应的图标时会显示具体名称

- 重新登陆按钮（大铅笔图标）：操作员之间进行切换时的登陆按钮。
- 更改口令（钥匙图标）：点此图标即可对当前用户的口令进行修改。
- 消息提示（信封图标）：消息提醒图标，如果该图标闪烁，那么表示有上海大众的下发的业务数据到达。可点击签收。
- 车辆交车到期提示（钟表图标）：显示在修车辆预计的交车时间。
- 配件发料提示（小铅笔图标）：显示当前等待进行配件发料的车辆信息。
- DISS浏览窗口：通过该按钮可以快速打开DISS系统的浏览窗口，以查看DISS支持信息。
- 车辆修理信息提示：可以显示当前系统中的进站待修车辆，当日预约车辆以及30分钟内到期交车的信息。



业务接待/车辆进站扫描

车辆进站时，保安扫描车辆VIN,若在设定的等待时间内有空闲的服务顾问选择该车准备进行接待，则预检工位号就会显示该服务顾问所在的预检工号，保安可提示客户将车辆开往指定的预检区进行开单检修。

The screenshot shows a software window titled "客户车辆信息扫描、显示" (Customer Vehicle Information Scanning and Display). The window is divided into two main sections. The left section contains input fields for vehicle details: VIN code (LSVFA49J532022866), License plate (苏E/E8877Z), Model (9N10G1), Color (empty), Name (张美珍(中保)), and a field for the number (empty). A "确定(Q)" (Confirm) button is located at the bottom right of this section. The right section displays the "预检工位号" (Pre-inspection Workstation Number) as a large "2" on a green background. Below this, it shows a "60秒倒计时" (60-second countdown) of "42" in red. A red text prompt reads: "请提示客户将车辆开往指定预检工位!" (Please prompt the customer to drive the vehicle to the designated pre-inspection workstation!). At the bottom of the window, a red instruction says: "请按 [F3] 键退出窗体" (Please press the [F3] key to exit the window).

VIN 码	LSVFA49J532022866
牌照号	苏E/E8877Z
车 型	9N10G1
颜 色	
姓 名	张美珍(中保)
号 码	

预检工位号

2

60秒倒计时

42

请提示客户将车辆开往指定预检工位!

确定(Q)

请按 [F3] 键退出窗体

业务接待/车辆进站扫描

车辆进站时，保安扫描车辆VIN后,若在设定的等待时间内没有服务顾问接待该车，则由保安发给该车排队号，车辆开入待修区等待。

客户车辆信息扫描、显示

VIN 码	LSVAU033062118056	预检工位号	
牌照号	A-TM001	60秒倒计时	0
车 型	3331D2	请输入排队号 并发放号牌给 客户，同时提 醒客户将车辆 停在待修区然 后去客户休息 室等待！	
颜 色			
姓 名	北京万方有限公司		
号 码	080	确定(Q)	

请按 [F3] 键退出窗体

业务接待/车辆出站扫描

车辆结算时结算单上会打印出结算单条形码，出站时，保安扫描该结算单条码，则维修站出入口处的LED电子屏幕上将会对该客户显示一条欢送信息。

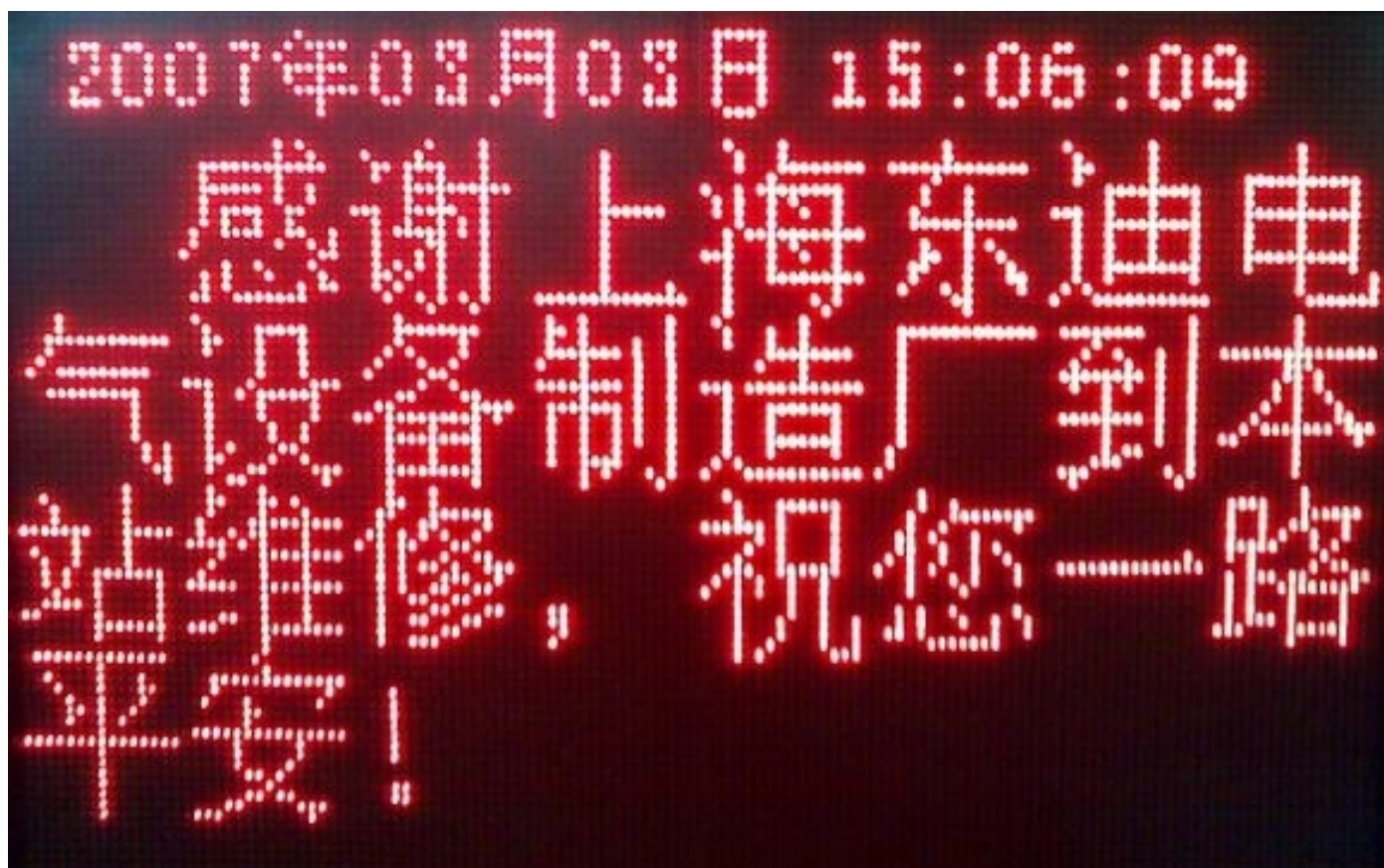
结算单	200702#0031
牌照号	冀RAE027
车型	3BD3T5
颜色	魔力黑金属
姓名	河北宏太公路发展有限公
号码	

预检工位号

确定(Q)

请按 [F3] 键退出窗体

车辆结算时结算单上会打印出结算单条形码，出站时，保安扫描该结算单条码，则维修站出入口处的LED电子屏幕上将会对该客户显示一条欢送信息。



业务接待/待修车辆列表

- 点击工具栏上的 **待修:1 辆** 标签, 则显示当前待修车辆列表。

待修车辆列表

门卫室待修车辆 (双击选择待修车辆)

预约	牌照号	进站时间	预约顾问	客户名称	车型	底盘号	颜色
	A-TM002	16:10:47		苏雅琴	9F82J1	LSVCD49F642308989	

休息室待修车辆 (双击选择待修车辆)

预约	牌照号	进站时间	预约顾问	客户名称	车型	底盘号	颜色	号码
	A-TM001	16:05:05		北京万方有限公司	3331D2	LSVAU033062118056		

当前服务车辆 (双击查看客户车辆信息)

预约	牌照号	进站时间	预约顾问	客户名称	车型	底盘号	颜色	服务顾问	转到服务顾问
----	-----	------	------	------	----	-----	----	------	--------

CRM

表示: 预约车辆

表示: 转服务顾问车辆

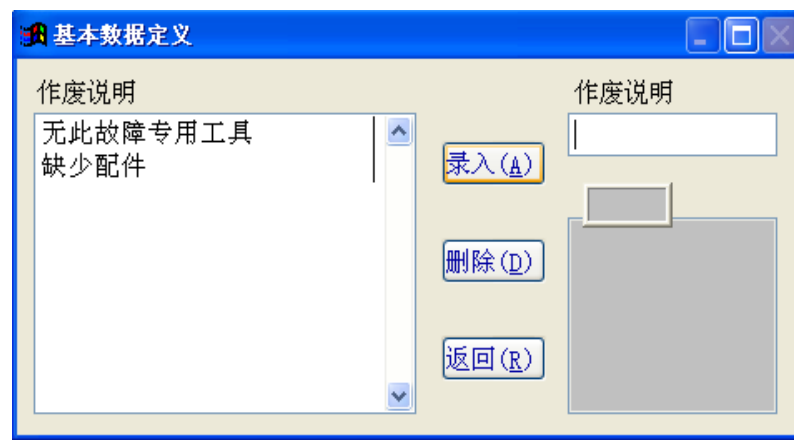
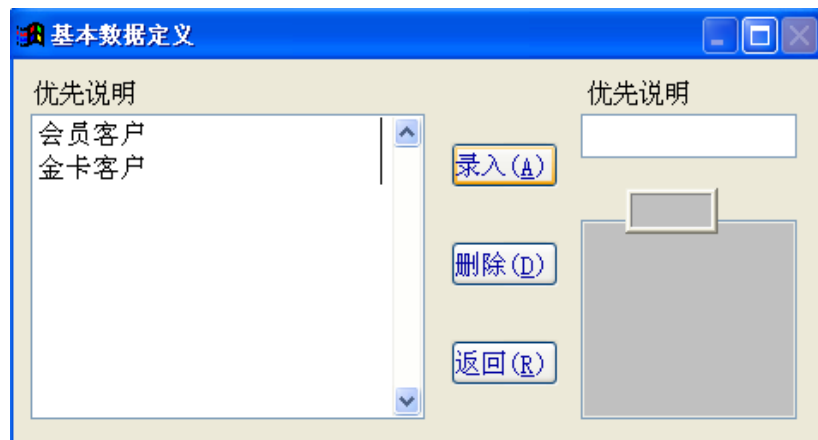
优先说明定义 (P)

作废说明定义 (Z)

刷新 (R) 维修历史 (D) 作废 (S) 转服务顾问 (T) 开预检单 (Y) 开委托书 (W) 退出 (X)

业务接待/待修车辆列表

- 门卫室待修车辆：门卫扫描车辆后，在设定的等待时间内且无服务顾问进行接待时，车辆信息则显示在该处。
- 休息室待修车辆：门卫扫描车辆后，过了设定时间且无服务顾问进行接待，车辆开入待修区，车辆信息显示在该处，等待服务顾问接待。
- 当前服务车辆：当前操作员在待修车辆中选择的即将进行接待的车辆，该表中显示的车辆，当前操作员方可进行开具预检单或委托书，若因某种原因当前操作员无法对其进行接待，亦可将该车转给别的服务顾问。也可对其进行作废，不进行修理接待。
- 优先说明定义：服务顾问选择待修车时，应以先到先修的原则进行，否则须输入优先修理说明。若是预约车辆则不受该原则限制。
- 作废说明定义：服务顾问一旦对所选择的待修车进行作废，则其他的服务顾问也无法对该车进行接待，所以作废时必须填写作废原因。



业务接待/待修车辆列表

- 作废：由于某种原因，操作员对当前服务车辆无法进行维修接待，则可对其进行作废处理。但必须录入作废说明方可完成。一旦作废，别的服务顾问也无法对该车进行选择接待了。
- 转服务顾问：操作员对于当前服务车辆无暇进行接待时，可通过此工功能将当前服务车辆转给当前空闲的服务顾问来进行接待。
- 开预检单，开委托书：选中当前服务车辆，由该快捷方式直接即可对当前服务车辆开具预检单或委托书。
- 按钮 **CRM**：选择当前服务车辆，通过该按钮即可从上海大众中央数据库中取得当前服务车的客户和销售商的相关信息。

客户关系信息

客户信息 三包车

出生日期 1900.01.01 婚姻状况 教育程度 驾照号码

家庭月入 家庭人数 证件类型 证件号码

公司名称 公司性质 行业大类

行业小类 部门类别 部门名称 职 位

销售商信息

销售商号 销售商名

销售类型 邮 编 销售日期 1900.01.01

地 址

电 话

退出(X)

业务接待/预约(1)

预约登记

预约登记

预约单号: 20070002 登记日期: 2007.02.16 牌照号: 苏E/3214 底盘号: LSVEH033222079888 业务接待:
 车 主: 刘明 联系人: 手机号码: 联系电话: - 52612028
 约定修理时间: 2007.02.28 19:00:00 修理类型: 普通修理 车 系: QITA 车 型: 3450E2
 维修内容: 常规保养 定义 备注说明:
 取送车地址: 故障描述:

修理工位			修理配件		
W	V	修理内容	修理工位	修理内容	
		17331900 拆装机油滤清器支架		15245506 换涨紧轮(AJR)	
		17401900 拆装机油散热器		15271900 更换涨紧轮(B5)	
		17305500 拆装机滤		15271945 更换涨紧轮(V6)	
				15275505 更换涨紧轮	
				15275506 换涨紧轮AJR	
				17305500 拆装机滤	
				17335500 换机滤支架.(AJR)	
				20821900 拆装油门拉索及拉杆	
				27220100 检查交流发电机	
				27221900 拆装交流发电机	

车型: 3450E2 修理工位: 修理内容: W V
 录入(I) 删除(D) 拼音代码(P) JL
 预约信息查询(Q) 维修历史 新建(N) 保存(S) 打印(P) 取消(C) 退出(X)

业务接待/预约 (2)

预约登记查询

预约单表查询 [窗口控制按钮]

登记日期: [] - [] 约定修理时间: 2006.01.01 - 2006.01.16

牌照号: [] 履约: [] 备注: []

预约单号	登记日期	牌照号	车型	车主	修理类型	约定修理时间	履约	备注说明
20060001	2006.01.14	沪A/0001	3331C2	民政局	普通修理	2006.01.14 16:47:00		

[查询(Q)] [明细信息] [取消(C)] [退出(X)]

业务接待/车辆预检(1)

车辆预检登记

预检登记时如果该车辆曾经预约过且尚未履约，系统会自动提示并可直接察看其最新预约信息。预检单保存后再打开，仍然可以通过点击按钮[预约单明细]察看预约详细信息。

预检单号 2006010022 底盘号 LSVACFB08YB078678 SWW 牌照号 沪A/0001 车主 静安区民政局

联系人 小李5 手机号码 联系电话 0512 - 01299292 三包凭证

进站日期 2006.01.16 车型 3331C2 购车日期 2000.01.01 发动机号 变速箱号 车辆性质 出租车

表上里程 90000 下载换表 行驶里程 90000 公里 未售车 预修小时 接待员 超级用户

取送车地址 用户故障描述

送修症状 检查结果

系统提示

? 牌照号为 [沪A/0001] 的车辆有预约,是否查看相关信息?

是(Y) 否(N)

修理工位

W	V	修理工位

损伤信息

修理工位	修理内容

车型 修理工位 修理内容 W V

3331C2 录入(I) 删除(D) 拼音代码(P)

维修历史 预约单明细 DISS 预检转预约 新建(N) 保存(S) 预检结束 取消(C) 退出(X)

业务接待/车辆预检(1)

车辆预检登记

- 对于修理工位和修理配件，要确认是否索赔（Y）以及主损标志（V）。
- 修理配件要注意其[处理方式]，分为[维修]和[更换]。
- [损伤信息]以配件分类号为准，并要求填写其对应损伤件代号和故障模式以及处理方式。举例：比如某发动机配件号为[026 100 031 KB]，则其配件分类号为[100031]。

预检登记

预检单号 2006010022 底盘号 LSVAF033042222165 SWW 牌照号 E-S1389 车主 山东省企业集团公司上海分公司
 联系人 * 手机号码 * 联系电话 * - * 三包凭证
 进站日期 2006.01.16 车型 3331C2 购车日期 2005.02.04 发动机号 AFE0660095 变速箱号 车辆性质 公务车
 表上里程 200 下载换表 行驶里程 200 公里 未售车 预修小时 2.0 接待员 超级用户

取送车地址 用户故障描述
 送修症状 检查结果

修理工位			维修材料信息			损伤信息			
配件大类号	大类名称	损伤件代号	故障大类	处理方式	副配件大类号	副大类名称	副损伤件代号	副故障大类	副处理方式
955531	控制装置	4545	L21	更换					

配件大类号 大类名称 损伤件代号 故障大类 处理方式 副配件大类号 副大类名称 副损伤件代号 副故障大类 副处理方式 删除(D)

录入(I)

维修历史 预约单明细 DISS 预检转预约 新建(N) 保存(S) 预检结束 取消(C) 退出(X)

业务接待/车辆预检(1)

车辆预检登记

三包修理情况统计
购车日期超过 30 天

预警项目	预警项目明细	本次发生	累计发生(含本次)	预警标准
累计修理时间			52	30
严重安全性能故障				2
总成系统累计更换			2	2
	总成系统		2	
其它总成系统				
	进气支管总成		2	2
同一质量问题				
	控制装置	1	5	3
	发动机		2	3
	进气支管总成		2	3

返回(B)

其中：

- 预警项目列指法规规定的退换车条件的分类；
- 预警项目明细列是指符合每一种分类的修理项目；
- 黄色行表示已经发生的维修累计达到了预警标准；
- 红色行表示本次修理方案内容加上已经发生的维修累计达到了预警标准。

业务接待/车辆预检(1)

车辆预检登记

在三包法规颁布实施后，如果通过预检发现车辆可能存在严重安全性能故障，需要操作员进行人工确认，在系统中标记存在的严重安全性能故障。根据三包法规，如下几种情况属于严重安全性能故障：车身开裂、制动系统失效、转向系统失效、燃油泄漏。

人工确认

请确认本次的质量问题是否包含有以下某种严重安全性能故障

无任何严重安全性能故障
 选择严重安全性能故障

项目名称	有
▶ 车身开裂	<input checked="" type="checkbox"/>
转向系统失灵	<input type="checkbox"/>
制动系统失灵	<input type="checkbox"/>
燃油泄漏	<input type="checkbox"/>

确定(O)

业务接待/车辆预检(2)

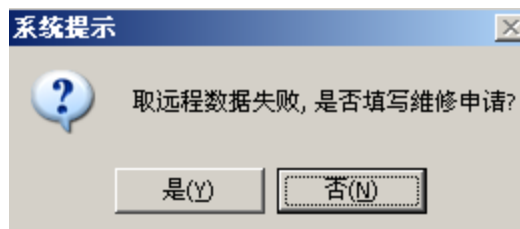
预检转预约

如果车辆进行预检后，维修站发现因为配件或其他原因无法立即进行修理，可以和客户进行协商预约时间进站修理，通过点击[预检转预约]将预检单信息转为预约单信息。

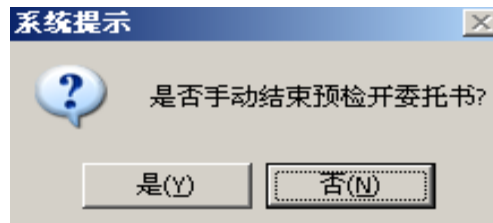
业务接待/车辆预检 (3)

应急流程

如果维修站网络出现问题，点击[预检结束]则系统无法确认本次修理是否需要维修前申请，维修站可以根据提示自主确定下一步操作。



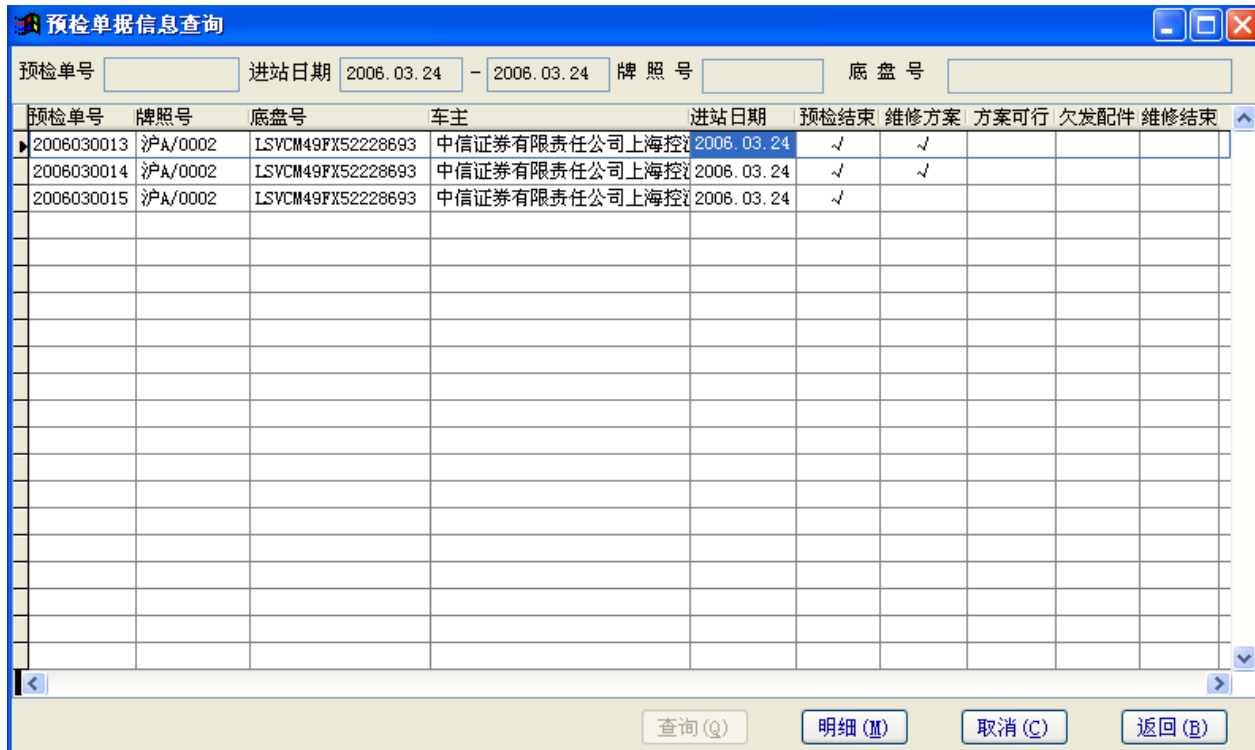
维修站应当将该车辆的预检结果通过传真或Email等方式告诉上海大众相关部门人员，等待其告知本次修理是否需要填写维修申请。选择[是]将产生维修申请单，选择[否]将出现另外的提示：



业务接待/车辆预检(4)

预检单据查询

录入查询条件点击[查询]，显示结果中包含该预检单目前的各种状态，比如预检是否结束、是否提交维修方案、是否获得维修方案反馈结果、是否有欠发配件、是否维修结束等。



预检单号	牌照号	底盘号	车主	进站日期	预检结束	维修方案	方案可行	欠发配件	维修结束
2006030013	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	中信证券有限责任公司上海控	2006.03.24	✓	✓			
2006030014	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	中信证券有限责任公司上海控	2006.03.24	✓	✓			
2006030015	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	中信证券有限责任公司上海控	2006.03.24	✓				

业务接待/维修方案(1)

维修方案单据填写(1)

要求提交维修方案的范围

- 涉及重点监控零件索赔范围的维修
- 累计达到退换车预警标准的三包维修

维修方案

方案编号 2006030042 方案类型 三包维修方案 提交人 电话 -

预检单号 2006030014 牌照号 沪A/0002 底盘号 LSVCM49FX52228693 车型 9F82K1 购车日期 2005.04.18

车主 中信证券有限责任公司上海控江 联系人 11000 手机 11111 联系电话 021 - 1111

表上里程 1000 下载换表 行驶里程 1000 公里 发动机号 1111 三包凭证 预修小时 1.0

送修症状 用户故障描述 检查结果 本站意见

有照片 增加照片 删除照片 重大事故 故障大类 发动机及变速箱

修理工位		修理配件		损伤信息	三包检查情况	
W	V	仓库	配件代码	配件名称	数量	处理方式
Y	V	C1	026 100 031 KB	短发动机(2000)	1.00	更换

DISS 维修历史 保存(S) 提交方案 照片上传 取消(C) 退出(X)

业务接待/维修方案(1)

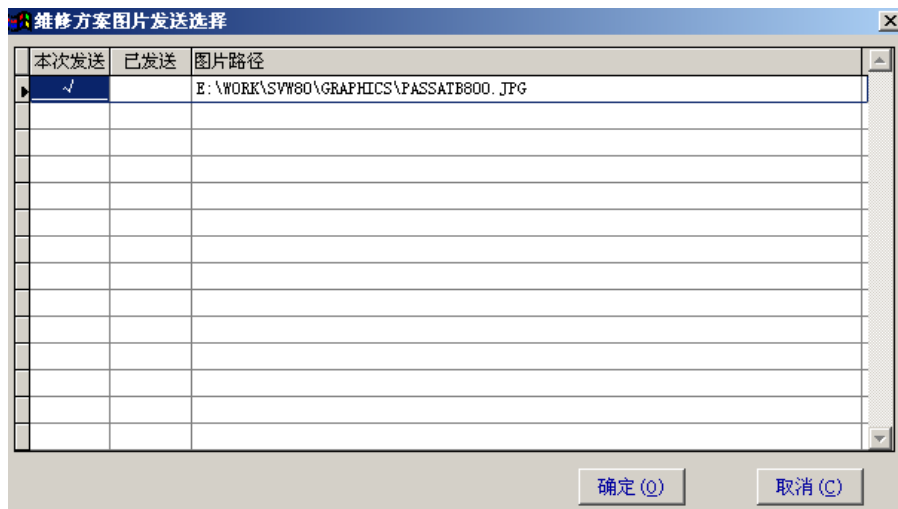
维修方案单据填写(2)

其中需要补充的内容包括：

- 车辆损伤的照片文件(单张照片文件大小限制为1M，最好不要超过5张)
- 标识故障大类，主要有发动机及变速箱、底盘及车身、电器及空调、其它
- 本站处理意见

[提交方案]则将维修方案单据信息(不包括照片文件)传送至上海大众。提交后系统自动产生提交人和提交人联系电话(来源于职工信息管理中的办公电话)信息。

维修方案单据上传成功后，系统自动提示照片文件发送。



注意：对于已经发送过的维修方案单据，需要增加照片，则需要手工输入维修方案号，增加照片后按[保存]，点击[照片上传]即可。

业务接待/维修方案(2)

维修方案反馈确认

维修站需要对上海大众的回复结果进行反馈，主要内容有[本站意见]、[技术方案有效性]、[客户接受]，当且仅当反馈结果中技术方案有效、客户接受，维修方案才能获得通过，可以根据其对应的预检单开委托书。

如果维修站认为技术方案无效，则可以继续反馈意见与上海大众审批人员反复交流。

维修方案结果反馈

方案编号: 2006030045 方案类型: 三包维修方案 提交人: 超级用户 电话: 021 -

预检单号: 2006030019 牌照号: 沪A/0002 底盘号: LSVCM49FX52228693 车型: 9F82K1 购车日期: 2005.04.18

车主: 中信证券有限责任公司上海控江 联系人: 11000 手机: 11111 联系电话: 021 - 1111

表上里程: 100 下载换表: 行驶里程: 100 公里 发动机号: 1111 三包凭证: 预修小时: 2

重大事故 用户故障描述: 检查结果: 本站意见:

故障大类: 2 4 1

发动机及变速箱

回复结果: 通过 技术方案: 1111 反馈信息:

回复日期: 2006.03.30 技术方案有效性: 有效 无效

客户是否接受: 接受 不接受

修理工位		修理配件	损伤信息	三包检查情况
W	V	修理工位	修理内容	
		00000000		

维修历史 保存(S) 提交反馈 取消(C) 退出(X)

业务接待/维修方案(3)

维修方案查询

录入查询条件点击[查询]，显示结果包含该维修方案目前的状态，比如是否发送、是否确认、是否反馈以及反馈内容等。可点击[明细信息]查询维修方案明细内容。

维修方案查询

方案编号 生成日期 - 方案类型 方案发送

牌照号 底盘号 车 主

维修方案是否回复 维修方案结果是否反馈 反馈技术方案有效性 客户接受

方案编号	生成日期	方案类型	牌照号	底盘号	发送	发送日期	回复结果	回复日期	方案有效	客户接受	反馈
2006030001	2006.03.23	三包维修方案	沪A/0002	LSVCM49FX52228693					否	否	
2006030036	2006.03.23	三包维修方案	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	√	2006.03.23			否	否	
2006030037	2006.03.23	三包维修方案	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	√	2006.03.23			否	否	
2006030038	2006.03.23	三包维修方案	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	√	2006.03.23			否	否	
2006030039	2006.03.23	三包维修方案	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	√	2006.03.23			否	否	
2006030040	2006.03.23	三包维修方案		LSVCM49FX52228693	√	2006.03.23			否	否	
2006030041	2006.03.24	三包维修方案	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	√	2006.03.24			否	否	
2006030042	2006.03.24	三包维修方案	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	√	2006.03.30			否	否	
2006030043	2006.03.26	三包维修方案	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	√	2006.03.26			否	否	
2006030044	2006.03.29	三包维修方案	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	√	2006.03.29	通过	2006.03.29	是	是	√
2006030045	2006.03.30	三包维修方案	沪A/0002	LSVCM49FX52228693	√	2006.03.30	通过	2006.03.30	是	是	√

查询(Q) 明细信息 取消(C) 退出(X)

业务接待/开委托书(1)

委托书填写

委托书记录了客户车辆的基本信息，修理工位及配件的信息，是维修站车间进行车辆修理的依据，也是之后财务结算的凭证。

车辆修理任务委托书

委托书号: 200603-0002 送修时间: 2006.03.20 约定交车日期: 2006.03.20 接待员: 超级用户 修理类型: 普通修理

车 主: 上海金可利办公用品有限 联系人: 1111 手机: 联系电话: 010 - 111111 身份证号:

牌 照 号: 沪A/0002 底盘号: LSVC49FX52228693 SVW 车辆类型: 9F82K1 购车日期: 2005.04.18 车辆性质: 私家车

发动机号: 变速箱号: 三包凭证:

本次换表 表上里程: 111 本次换表里程: 下载换表里程: 行驶里程: 111 (单位:公里)

标准保养 保养类型: 保修卡号: 售前车 索赔 提供代用车 使用天数: DISS

参加服务活动 服务活动工位导入: 二手车 索赔比例 工时: 材料:

修理项目	维修材料信息	损伤信息	车辆检查信息
送修症状	用户故障描述	检查结果	
1	2	3	

维修历史 预约单明细 预检单明细 从预检单新建 新建(N) 确认(O) 取消(C) 委托书打印(W) 派工单打印(P) 竣工(J) 退出(X)

业务接待/开委托书(1)

委托书填写

委托书记录了客户车辆的基本信息，修理工位及配件的信息，是维修站车间进行车辆修理的依据，也是之后财务结算的凭证。

车辆修理任务委托书

委托书号 **200601-0047** 送修时间 **2006.01.17** 约定交车日期 **2006.01.17** 接待员 **超级用户** 修理类型 **普通修理**

车 主 **山东省企业集团公司上海** 联系人 **小张** 手机 **13983208886** 联系电话 **021 - 52348876** 身份证号

牌 照 号 **E-S1389** 底盘号 **LSVAF033042222165** SWV 车辆类型 **3331C2** 购车日期 **2005.02.04** 车辆性质 **公务车**

发动机号 **AFE0660095** 变速箱号 三包凭证

本次换表 表上里程 **200** 本次换表里程 下载换表里程 行驶里程 **200** (单位:公里)

标准保养 保养类型 保养卡号 售前车 索赔 提供代用车 使用天数 **DISS**

参加服务活动 服务活动工位导入 二手车 索赔比例 工时 材料

修理项目			维修材料信息				损伤信息		
配件大类号	大类名称	损伤件代号	故障大类	处理方式	副配件大类号	副大类名称	副损伤件代号	副故障大类	副处理方式
133201	进气支管总成	0104	010	更换	103154	阀门	0104	010	更换

配件大类号 大类名称 损伤件代号 故障大类 处理方式 副配件大类号 副大类名称 副损伤件代号 副故障大类 副处理方式 **删除(D)**

录入(I)

维修历史 预约单明细 **预检单明细** 从预检单新建 **新建(N)** **确认(O)** **取消(C)** 委托书打印(P) 派工单打印(E) **竣工(I)** **退出(X)**

业务接待/开委托书(2)

标准保养委托书

如果本次修理内容包含上海大众规定的标准保养内容，则维修站需要在委托书上明确标识(如图)。标准保养分为免费保养和用户付费保养，免费保养则必须输入保修卡号。

车辆修理任务委托书

委托书号: 200601-0047 送修时间: 2006.01.17 约定交车日期: 2006.01.17 接待员: 超级用户 修理类型: 普通修理

车 主: 山东省企业集团上海 联系人: 小张 手机: 13983208886 联系电话: 021 - 52348876 身份证号: _____

牌 照 号: E-S1389 底盘号: LSVAF033042222165 SW 车辆类型: 9W11D4 购车日期: 2005.02.04 车辆性质: 公务车

发动机号: AFE0660095 变速箱号: _____ 三包凭证: _____

本次换表 表上里程: 200 本次换表里程: _____ 下载换表里程: _____ 行驶里程: 200 (单位:公里)

标准保养 保养类型: 首次保养 保修卡号: _____ 售前车 索赔 提供代用车 使用天数: _____ DISS

参加服务活动 首次保养: 5000 二手车 索赔比例 工时: _____ 材料: _____

修理项目		维修材料信息			损伤信息				
配件大类号	大类名称	损伤件代号	故障大类	处理方式	副配件大类号	副大类名称	副损伤件代号	副故障大类	副处理方式
133201	进气支管总成	0104	010	更换	103154	阀门	0104	010	更换

配件大类号 大类名称 损伤件代号 故障大类 处理方式 副配件大类号 副大类名称 副损伤件代号 副故障大类 副处理方式 删除 (D)

录入 (I)

维修历史 预约单明细 预检单明细 从预检单新建 新建 (N) 确认 (O) 取消 (C) 委托书打印 (W) 派工单打印 (P) 竣工 (J) 退出 (X)

业务接待/开委托书(3)

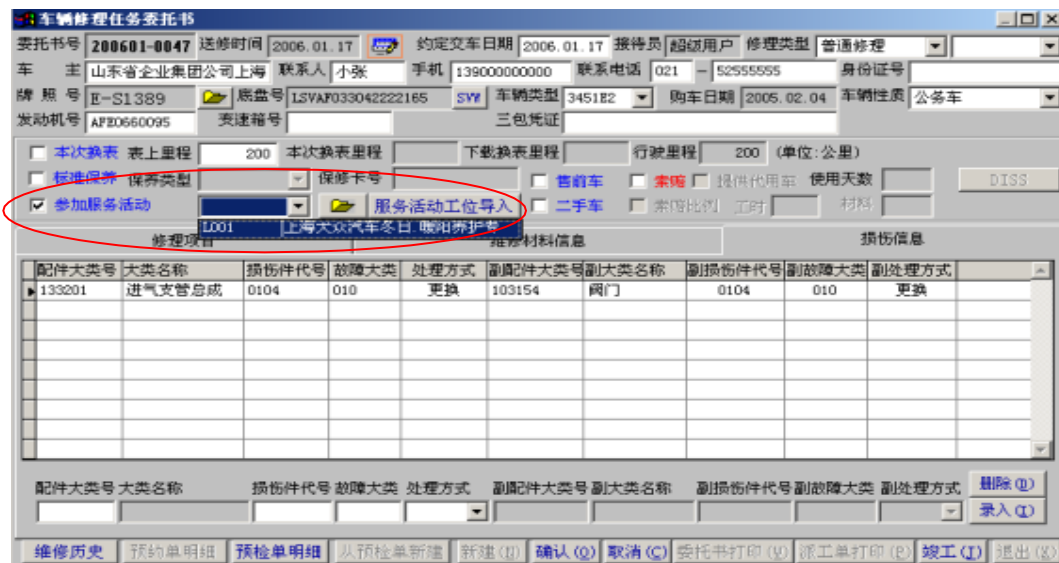
服务活动委托书(1)

这里的服务活动指上海大众每年进行的营销性服务活动。

如果进站修理的客户符合上海大众正在进行的服务活动，系统会自动提醒。



如果客户确认参加服务活动的，则必须在委托书上明确标识(如下图)。



业务接待/开委托书(3)

服务活动委托书(2)

若选中服务活动，则可以点击  浏览服务活动明细内容。

服务活动明细信息

活动编号	活动名称	活动内容	开始日期	结束日期
L001	上海大众汽车冬日暖阳12项免费检测		2005.11.20 0	2006.01.20 0

活动公告 <http://www.svwservicenet.com>

指导工位	工位号	修理内容
	10000001	赠送抱枕一个
	10000112	十二项检测
车型定义	车型代码	车型说明
	3330A2	
	3331A2	
	3331C2	桑塔纳 电喷 手动
车龄定义	客户类型	购车日期范围
	目标客户	1999-01-01至2006-01-31
	重点客户	2002-01-01至2006-01-31
车辆性质	车辆性质	
	出租车	
	公务车	
	私家车	
特别车辆	底盘号	
	LSVAA49J142028126	
	LSVAA49J252003754	
	LSVAA49J352010678	

返回 (B)

业务接待/开委托书(3)

服务活动委托书(3)

服务活动的指导工位内容，可以点击[服务活动工位导入]，本次服务活动的所有指导工位都将导入到委托书中，维修站根据实际情况进行筛选即可。

车辆修理任务委托书

委托书号: 200601-0050 送修时间: 2006.01.17 约定交车日期: 2006.01.18 接待员: 超级用户 修理类型: 普通修理

车主: 山东省企业集团上海 联系人: 小张 手机: 13983208886 联系电话: 021-52348876 身份证号: _____

牌照号: E-S1389 底盘号: LSWAF033042222165 SVW 车辆类型: 3331C2 购车日期: 2005.02.04 车辆性质: 公务车

发动机号: AFE0660095 变速箱号: _____ 三包凭证: _____

本次换表 表上里程: 200 本次换表里程: _____ 下载换表里程: _____ 行驶里程: 200 (单位:公里)

标准保养 保养类型: _____ 保修卡号: _____ 售前车 索赔 提供代用车 使用天数: _____ DISS

参加服务活动 L001 服务活动名称: _____ 工时: _____ 材料: _____

系统提示
导入服务活动工位信息成功!
确定

W	V	修理工位	修理内容	修理工时	打印	损伤信息
		40081900	检修或更换发动机前支架	6.00		
		10000001	赠送抱枕一个	0.00		
		10000112	十二项检测	0.00	0.00	0.00

工时单价: 32.00 元/工时 合计: 修理工时 6.00 修理工时费 192.00 拼音代码(P): _____

车型: 3331C2 修理工位(X): _____ 修理内容: _____ 修理工时: _____ 修理工时费: _____ 派工工时: _____ 修理工: W V

录入(I) 删除(D) 合派(H)

维修历史 预约单明细 预检单明细 从预检单新建 新建(N) 确认(O) 取消(C) 委托书打印(W) 派工单打印(P) 竣工(I) 退出(X)

业务接待/开委托书(4)

委托书竣工

车辆修理结束后，委托书才可以竣工。竣工后则不允许进行发料。

在三包法规颁布实施后，如果通过预检发现车辆可能存在严重安全性能故障，需要操作员进行人工确认。

人工确认

请确认本次的质量问题是否包含有以下某种严重安全性能故障

无任何严重安全性能故障
 选择严重安全性能故障


项目名称	有
▶ 车身开裂	<input checked="" type="checkbox"/>
转向系统失灵	<input type="checkbox"/>
制动系统失灵	<input type="checkbox"/>
燃油泄漏	<input type="checkbox"/>

确定(O)

业务接待/常用辅助功能(1)

以下功能在本章介绍的车辆预检、维修申请、开委托书等多处频繁使用。

客户车辆信息编辑

点击牌照号右侧的功能按钮 ，可打开客户车辆信息新建和编辑页面。客户信息和车辆信息放置在一个页面中显示。

客户信息(按“F2”键可以选择客户)		注意: [] 为必填项目, 车辆联系人电话和手机号码可以只填一个	
客户号	20050302	名称	山东省企业集团公司上海分公司
拼音代码	SDSQYJTGSSHFGS		
省自治区	上海市	地市	黄浦区
县市		邮政编码	200000
联系地址	交通路1933号		
联系电话	021	52341079	
法人代表	*	身份证号	
联系人	*	<input type="checkbox"/> 服务提醒	
客户类别	1	客户类型	普通客户
销售基价		加价比率	
单位帐号	*	单位税号	*
车辆及联系人信息		双击 [] 联系信息左边的标签可以使客户和车辆联系信息一致	
牌照号	E-S1389	底盘号	LSVAF033042222165
车型	3331C2	<input type="checkbox"/> 二手车	购车日期
购车日期	2005.02.04		
车辆性质	公务用车	车辆用途	公务用车
颜色		<input type="checkbox"/> 本站销售车辆	<input type="checkbox"/> 已做过首保
发动机号	AFE0660095	三包凭证	
公里数	200	<input checked="" type="checkbox"/> 已做过索赔	<input checked="" type="checkbox"/> 已做过修理
变速箱号		保养卡号	
换表公里数		提醒保养公里数	7500
装备代号		合格证号	
销售公里数	50	提醒保养日期	2005.04.20
联系人	小张	性别	
身份证号		手机号码	13983208886
办公电话	-*	联系电话	021 - 52348876
省自治区		地市	
县市		邮政编码	
联系地址		E-Mail地址	

业务接待/常用辅助功能(2)

客户车辆信息比较更新(SVW端和SST端)

点击底盘号右侧的功能按钮 **SVW**，可打开客户车辆信息的比较更新页面，同时根据SVW的数据更新系统中该车辆的购车日期。

本站车辆信息		SVW车辆信息	替换本站信息
车主	山东省企业集团公司上海分公司	车主	山东省东营信义企业集团公司上海分公司 <input type="checkbox"/>
联系地址	交通路1933号	联系地址	交通路1933号
牌照号	E-S1389	牌照号	E-S1389
车型	3331C2	车型	3331C2
车辆性质	公务车	车辆性质	公务车
省自治区		省自治区	
地市		地市	
县市		县市	
邮政编码		邮政编码	
联系人	小张	联系人	* <input type="checkbox"/>
手机号码	13983208886	手机号码	* <input type="checkbox"/>
办公电话	*	办公电话	* <input type="checkbox"/>
联系电话	021 - 52348876	联系电话	* - * <input type="checkbox"/>
EMail		EMail	

业务接待/常用辅助功能(3)

维修历史查询(1)

点击[维修历史]按钮，即可进入到车辆维修历史查询页面。

车辆维修历史查询

查询该车辆的本站维修历史
 查询该车辆的全国维修历史
 查询该客户的本站维修历史

车主 牌照号 底盘号

包含付费修理配件 格式 配件代码 保养

委托书号	结算单据号	牌照号	修理日期	结算日期	修理类型	标准保养类型	里程数	收款金额	总金额	销售单据号
	200601#0019	E-S1389	2005.12.01		普通修理		200.00	0	0.00	
	200601#0005	E-S1389	2006.01.12		普通修理		200.00	0	0.00	
	200601#0003	E-S1389	2006.01.12		普通修理		200.00	0	0.00	
	200601#0011	E-S1389	2006.01.13		普通修理		200.00	0	0.00	
	200601#0012	E-S1389	2006.01.13		普通修理		200.00	0	0.00	
	200601#0014	E-S1389	2006.01.13		普通修理		200.00	0	0.00	
	200601#0016	E-S1389	2006.01.14		普通修理		200.00	0	0.00	
	200601#0017	E-S1389	2006.01.14		普通修理		200.00	0	0.00	

本站收款金额合计： 总金额 收款金额 欠款金额

表示非本站维修

业务接待/常用辅助功能(3)

维修历史查询(2)

三包车辆可点击[三包维修历史]察看该车辆因为产品质量问题进行修理的累计情况。

三包维修情况统计				
购车日期超过 30 天				
预警项目	预警项目明细	本次发生	累计发生(含本次)	预警标准
▶ 累计修理时间			52	30
严重安全性能故障				2
	发动机更换		2	
总成系统累计更换			2	2
	总成系统累计更换		2	
其它总成系统				
	进气支管总成		2	2
同一质量问题				
	控制装置		4	3
	发动机		2	3
	进气支管总成		2	3

返回 (E)

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/938017121101006052>