

汽车维修店服务流程预案

第一章：接待与登记.....	4
1.1	4
1.1.1 客户抵达.....	4
1.1 客户抵达维修店时，接待人员应热情、礼貌地迎接，主动询问客户需求。.....	4
1.2 接待人员应主动为客户提供休息区，保证客户在等待过程中舒适。.....	4
1.2.1 初步沟通.....	4
2.1 接待人员应详细询问客户车辆故障情况，了解故障发生的时间、地点及故障现象。.....	4
.....	4
2.2 接待人员应记录客户联系方式，便于后续沟通。.....	4
2.2.1 引导客户填写维修委托书.....	4
3.1 接待人员向客户解释维修委托书的作用及内容，指导客户正确填写。.....	5
3.2 接待人员应保证客户在维修委托书上签名确认，以明确维修责任。.....	5
3.2.1 接收车辆.....	5
4.1 接待人员应陪同客户将车辆停放在指定位置，并进行初步检查。.....	5
4.2 接待人员应告知客户维修过程中可能产生的费用及维修周期。.....	5
4.2.1 传递信息.....	5
5.1 接待人员将客户信息及维修委托书传递给维修部门，保证信息准确无误。.....	5
5.2 接待人员应关注维修进度，及时向客户反馈维修情况。.....	5
5.2.1 基本信息登记.....	5
1.1 接待人员应根据客户提供的资料，详细记录车辆的基本信息，包括车型、车牌号、发动机号等。.....	5
1.2 接待人员应保证信息准确无误，便于后续维修及跟踪。.....	5
1.2.1 故障信息登记.....	5
2.1 接待人员应根据客户描述，记录车辆故障现象、故障部位等信息。.....	5
2.2 接待人员应详细记录故障发生的时间、地点及故障原因，为维修人员提供参考。.....	5
2.2.1 维修历史登记.....	5
3.1 接待人员应查询车辆维修历史，记录在案。.....	5
3.2 接待人员应关注车辆维修周期，提醒客户进行定期保养。.....	5
3.2.1 确认维修项目.....	5
1.1 接待人员应根据客户需求，与维修部门沟通，确认维修项目。.....	5
1.2 接待人员应向客户解释维修项目的内容、费用及维修周期。.....	5
1.2.1 确认维修费用.....	5
2.1 接待人员应根据维修项目，预估维修费用。.....	5
2.2 接待人员应与客户沟通，确认维修费用。.....	5
2.2.1 确认维修周期.....	5
3.1 接待人员应向客户说明维修周期，保证客户了解维修进度。.....	6
3.2 接待人员应关注维修进度，及时通知客户取车。.....	6
第二章：故障诊断	6
3.2.1 目的	6
3.2.2 检查内容.....	6
3.2.3 检查流程.....	6

3.2.4 目的	6
3.2.5 检测内容.....	6
3.2.6 检测流程.....	7
3.2.7 目的	7
3.2.8 分析内容.....	7
3.2.9 分析流程.....	7
第三章：维修报价	7
3.2.10 项目确认流程.....	7
3.2.11 项目确认注意事项.....	8
3.2.12 费用估算流程.....	8
3.2.13 费用估算注意事项.....	8
3.2.14 报价流程.....	8
3.2.15 报价确认注意事项.....	8
第四章：维修准备	9
3.2.16 工具清单编制.....	9
3.2.17 工具检查与维护.....	9
3.2.18 工具摆放与使用.....	9
3.2.19 工具归还与交接.....	9
3.2.20 配件查询与采购.....	9
3.2.21 配件验收与储存.....	9
3.2.22 配件领用与发放.....	9
3.2.23 配件回收与核算.....	10
3.2.24 工单信息采集.....	10
3.2.25 工单制作与审批.....	10
3.2.26 工单跟踪与反馈.....	10
3.2.27 工单归档与查询.....	10
第五章：维修作业	10
3.2.28 接车检查.....	10
3.2.29 维修准备.....	10
3.2.30 维修作业.....	10
3.2.31 维修结束.....	11
3.2.32 维修作业程序.....	11
3.2.33 维修作业质量.....	11
3.2.34 维修作业安全.....	11
3.2.35 维修作业过程控制.....	11
3.2.36 维修作业结果验收.....	11
3.2.37 售后服务跟踪.....	11
第六章：维修验收	11
3.2.38 检查标准制定.....	11
3.2.39 检查流程.....	12
3.2.40 问题处理.....	12
3.2.41 调查目的.....	12
3.2.42 调查方式.....	12
3.2.43 调查内容.....	12

3.2.44 发放条件.....	13
3.2.45 发放流程.....	13
3.2.46 合格证管理.....	13
第七章：车辆交付	13
3.2.47 清洁标准.....	13
3.2.48 清洁流程.....	13
3.2.49 交付准备.....	14
3.2.50 交付流程.....	14
3.2.51 售后服务承诺.....	14
3.2.52 售后服务内容.....	14
3.2.53 售后服务注意事项.....	14
第八章：售后服务	15
3.2.54 服务宗旨.....	15
3.2.55 服务承诺.....	15
3.2.56 维修服务.....	15
3.2.57 保养服务.....	15
3.2.58 客户接待.....	15
3.2.59 车辆检查.....	16
3.2.60 维修保养.....	16
3.2.61 交车验收.....	16
3.2.62 售后服务跟踪.....	16
第九章：投诉处理	16
3.2.63 投诉接收原则.....	16
1.1 投诉接收应遵循客观、公正、及时、有效的原则，保证客户合法权益得到充分保障。	16
1.2 接收投诉时，应保持礼貌、耐心、热情的态度，积极倾听客户诉求。	16
1.2.1 投诉接收渠道.....	16
2.1 客户可以通过电话、信函、邮件、现场接待等方式提出投诉。	17
2.2 建立投诉信息登记系统，保证投诉信息完整、准确、及时。	17
2.2.1 投诉接收流程.....	17
3.1 接收投诉时，应详细记录客户信息、投诉内容、投诉时间等信息。	17
3.2 对客户投诉进行初步判断，了解投诉性质，确定投诉类别。	17
3.3 及时向客户反馈投诉接收情况，告知客户投诉处理流程及预计处理时间。	17
3.3.1 投诉分类	17
1.1 根据投诉性质，将投诉分为服务质量投诉、技术问题投诉、价格投诉等。	17
1.2 根据投诉类别，将投诉分为一般投诉、重大投诉等。	17
1.2.1 投诉处理程序.....	17
2.1 对投诉进行初步审查，确定投诉是否符合处理范围。	17
2.2 负责投诉处理的部门应根据投诉类别，指派专人负责调查和处理。	17
2.3 调查过程中，应充分了解客户需求，查找问题原因，收集相关证据。	17
2.4 根据调查结果，提出处理意见，报请相关负责人审批。	17
2.4.1 投诉处理结果反馈.....	17
3.1 处理结果应及时反馈给客户，说明处理原因及措施。	17
3.2 对客户提出的合理要求，应给予满足。	17

3.3 对客户不理解或不滿的处理结果，应做好解释工作，争取客户理解。	17
3.3.1 预防为主，提高服务质量.....	17
1.1 强化员工服务意识，提高服务质量，减少投诉发生。	17
1.2 定期对员工进行培训，提高服务技能和沟通能力。	17
1.2.1 完善投诉处理机制.....	17
2.1 建立投诉处理责任制，明确各部门、各岗位的职责。	17
2.2 建立投诉处理时效制度，保证投诉及时处理。	17
2.3 建立投诉处理反馈机制，及时了解客户满意度。	17
2.3.1 加强与客户的沟通.....	18
3.1 投诉处理过程中，加强与客户的沟通，了解客户需求，缓解客户情绪。	18
3.2 建立客户满意度调查制度，定期收集客户意见，改进服务质量。	18
3.2.1 积极应对，化解矛盾.....	18
4.1 对重大投诉，成立专门处理小组，积极应对。	18
4.2 通过协商、调解等方式，化解投诉纠纷，维护双方合法权益。	18
第十章：内部管理	18
4.2.1 培训目的	18
4.2.2 培训内容	18
4.2.3 培训方式	18
4.2.4 培训效果评估.....	18
4.2.5 设备采购	18
4.2.6 设备使用与维护.....	19
4.2.7 设备报废与更新.....	19
4.2.8 安全意识培养.....	19
4.2.9 安全措施落实.....	19
4.2.10 处理	19

第一章：接待与登记

1.1

1.1.1 客户抵达

1.1客户抵达维修店时，接待人员应热情、礼貌地迎接，主动询问客户需求。

1.2 接待人员应主动为客户提供休息区，保证客户在等待过程中舒适。

1.2.1 初步沟通

2.1接待人员应详细询问客户车辆故障情况，了解故障发生的时间、地点及故障现象。

2.2 接待人员应记录客户联系方式，便于后续沟通。

2.2.1 引导客户填写维修委托书

3.1 接待人员向客户解释维修委托书的作用及内容，指导客户正确填写。

3.2 接待人员应保证客户在维修委托书上签名确认，以明确维修责任。

3.2.1 接收车辆

4.1 接待人员应陪同客户将车辆停放在指定位置，并进行初步检查。

4.2 接待人员应告知客户维修过程中可能产生的费用及维修周期。

4.2.1 传递信息

5.1 接待人员将客户信息及维修委托书传递给维修部门，保证信息准确无误。

5.2 接待人员应关注维修进度，及时向客户反馈维修情况。

第二节：车辆信息登记

5.2.1 基本信息登记

1.1 接待人员应根据客户提供的资料，详细记录车辆的基本信息，包括车型、车牌号、发动机号等。

1.2 接待人员应保证信息准确无误，便于后续维修及跟踪。

1.2.1 故障信息登记

2.1 接待人员应根据客户描述，记录车辆故障现象、故障部位等信息。

2.2 接待人员应详细记录故障发生的时间、地点及故障原因，为维修人员提供参考。

2.2.1 维修历史登记

3.1 接待人员应查询车辆维修历史，记录在案。

3.2 接待人员应关注车辆维修周期，提醒客户进行定期保养。

第三节：维修需求确认

3.2.1 确认维修项目

1.1 接待人员应根据客户需求，与维修部门沟通，确认维修项目。

1.2 接待人员应向客户解释维修项目的内容、费用及维修周期。

1.2.1 确认维修费用

2.1 接待人员应根据维修项目，预估维修费用。

2.2 接待人员应与客户沟通，确认维修费用。

2.2.1 确认维修周期

3.1 接待人员应向客户说明维修周期，保证客户了解维修进度。

3.2 接待人员应关注维修进度，及时通知客户取车。

第二章：故障诊断

第一节：初步检查

3.2.1 目的

初步检查旨在对汽车进行快速而全面的故障排查，以确定是否存在明显的故障现象，为后续专业检测提供依据。

3.2.2 检查内容

- (1) 外观检查：检查车辆外观是否存在破损、漏液、漏气等现象。
- (2) 功能检查：检查车辆各项功能是否正常运行，如灯光、喇叭、雨刷等。
- (3) 异常现象：观察车辆在怠速、行驶过程中是否存在异常现象，如抖动、异响等。
- (4) 油液检查：检查发动机油、变速箱油、刹车油、冷却液等油液是否正常。

3.2.3 检查流程

- (1) 接车后，与客户沟通了解车辆故障情况。
- (2) 对车辆进行外观、功能、异常现象及油液检查。
- (3) 记录检查结果，发觉明显故障现象时，及时通知客户。
- (4) 根据检查结果，判断是否需要专业检测。

第二节：专业检测

3.2.4 目的

专业检测是对汽车进行深入、系统的故障排查，以找出故障原因，为维修提供依据。

3.2.5 检测内容

- (1) 发动机检测：检查发动机各系统的工作状态，如燃油系统、点火系统、排放系统等。
- (2) 变速箱检测：检查变速箱的工作状态，如离合器、行星齿轮、油压等。
- (3) 制动系统检测：检查制动系统的工作状态，如刹车片、刹车盘、刹车油等。
- (4) 轮胎检测：检查轮胎的磨损程度、气压等。
- (5) 电控系统检测：检查车辆的电控系统，如ECU、传感器、执行器等。

3.2.6 检测流程

- (1) 根据初步检查结果，制定专业检测方案。
- (2) 使用专业检测设备对车辆进行检测。
- (3) 分析检测数据，找出故障原因。
- (4) 与客户沟通，确认维修方案。

第三节：故障分析

3.2.7 目的

故障分析是对检测过程中发觉的问题进行深入分析，以确定故障原因，为维修提供依据。

3.2.8 分析内容

- (1) 故障现象分析：分析故障现象与故障原因之间的关联。
- (2) 检测数据分析：分析检测数据，找出异常值。
- (3) 故障原因分析：根据检测数据，分析可能导致故障的原因。
- (4) 维修方案分析：分析维修方案的可行性、安全性和经济性。

3.2.9 分析流程

- (1) 收集故障现象、检测数据等相关信息。
- (2) 组织专业技术人员进行故障分析。
- (3) 制定维修方案，并评估其可行性、安全性和经济性。
- (4) 与客户沟通，确认维修方案。

第三章：维修报价

第一节：维修项目确定

3.2.10 项目确认流程

(1) 接车：当客户将车辆送至维修店时，由专业维修顾问负责接车，并对车辆进行初步检查。

(2) 故障诊断：维修顾问根据客户的描述和初步检查结果，对车辆进行故障诊断，确定需要维修的项目。

(3) 维修方案制定：维修顾问根据故障诊断结果，制定详细的维修方案，包括维修项目、所需配件、维修工艺等。

3.2.11 项目确认注意事项

- (1) 维修顾问需与客户充分沟通，保证了解客户的需求和期望。
- (2) 维修方案需根据车辆实际情况制定，避免过度维修或维修不足。
- (3) 维修顾问应向客户详细解释维修项目，保证客户对维修内容有清晰的认识。

第二节：维修费用估算

3.2.12 费用估算流程

- (1) 配件费用：根据维修方案中所需的配件，查询配件价格，计算出配件费用。
- (2) 工时费用：根据维修项目的复杂程度和所需时间，估算出维修工时费用。
- (3) 其他费用：如维修过程中产生的辅料费用、运输费用等。
- (4) 总费用：将配件费用、工时费用和其他费用相加，得出维修总费用。

3.2.13 费用估算注意事项

- (1) 配件价格需根据市场行情进行查询，保证价格合理。
- (2) 工时费用应根据维修店的实际情况制定，避免过高或过低。
- (3) 其他费用需根据实际发生情况进行估算，保证费用准确。

第三节：报价确认

3.2.14 报价流程

- (1) 维修顾问将维修费用估算结果告知客户，并解释费用构成。
- (2) 客户对报价进行确认，如无异议，双方签订维修合同。
- (3) 维修顾问将报价结果录入维修管理系统，便于后续跟踪和管理。

3.2.15 报价确认注意事项

- (1) 维修顾问在报价过程中，需保持耐心和细致，保证客户对报价内容有充分了解。
- (2) 如客户对报价有疑问，维修顾问应耐心解答，直至客户满意。
- (3) 报价确认后，维修顾问应保证维修合同中的各项内容准确无误，避免日后发生纠纷。

第四章：维修准备

第一节：维修工具准备

3.2.16 工具清单编制

为保证维修作业的顺利进行，维修工具清单应根据车辆类型、维修项目及故障特点进行编制。清单应包括常用工具、专用工具及辅助工具，并明确工具的名称、规格、数量和用途。

3.2.17 工具检查与维护

(1) 维修前，应对工具进行详细检查，保证工具完好、清洁，符合使用要求。

(2) 定期对工具进行维护保养，防止锈蚀、损坏等现象，保证工具使用寿命。

3.2.18 工具摆放与使用

(1) 维修现场应设立专门的工具摆放区域，按照工具清单进行分类、整齐摆放。

(2) 维修人员在使用工具时，应遵循“先检查、后使用”的原则，保证工具安全可靠。

3.2.19 工具归还与交接

(1) 维修结束后，应及时将工具归还原位，保证工具摆放整齐、有序。

(2) 工具交接时，双方应对工具数量、状态进行确认，保证工具无遗漏、损坏等情况。

第二节：维修配件准备

3.2.20 配件查询与采购

(1) 根据维修项目及故障特点，查询相关配件的型号、规格、价格等信息。

(2) 按照配件清单，及时进行采购，保证配件质量和供应。

3.2.21 配件验收与储存

(1) 配件到达后，应对配件进行验收，保证配件质量、数量符合要求。

(2) 将配件储存于专门的配件库房，按照分类、型号、规格进行整齐摆放。

3.2.22 配件领用与发放

(1) 维修人员领用配件时，应出示维修工单，明确配件型号、数量等信息。

(2) 配件发放时，库房管理员应对配件数量、状态进行确认，保证配件准确无误。

3.2.23 配件回收与核算

- (1) 维修结束后，应及时回收剩余配件，防止浪费。
- (2) 对回收的配件进行核算，保证配件使用情况清晰明了。

第三节：维修工单制作

3.2.24 工单信息采集

(1) 维修工单应包括车辆信息、故障现象、维修项目、预计工时、配件需求等内容。

- (2) 工单信息采集时，应保证信息准确、完整，避免遗漏。

3.2.25 工单制作与审批

- (1) 根据采集到的信息，制作维修工单，并提交给相关负责人进行审批。
- (2) 审批通过后，将工单交由维修人员进行维修作业。

3.2.26 工单跟踪与反馈

- (1) 维修过程中，应及时记录维修进度、配件使用情况等信息。
- (2) 维修结束后，将工单反馈给相关部门，以便对维修质量、客户满意度等进行评估。

3.2.27 工单归档与查询

- (1) 维修工单应按照一定规则进行归档，便于查询和管理。
- (2) 需要查询工单信息时，可按照车辆信息、维修时间等条件进行检索。

第五章：维修作业

第一节：维修作业流程

3.2.28 接车检查

- (1) 接车人员应热情接待客户，询问车辆故障情况，并进行初步检查。
- (2) 根据客户描述和初步检查，确定维修项目及维修方案。

3.2.29 维修准备

- (1) 根据维修方案，准备所需的维修工具、设备和备件。
- (2) 对维修人员进行维修作业前的安全培训和技术指导。

3.2.30 维修作业

- (1) 维修人员按照维修方案进行维修作业，保证作业质量。
- (2) 在维修过程中，严格遵守操作规程，保证安全。

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/965032011302012001>