

# 汽车维修接待流程

- \* 1 预约
- \* 2 业务接待
- \* 3 维修作业
- \* 4 质检
- \* 5 结算/交车
- \* 6 跟踪回访

# 1 维修作业

- \* 维修接待员待顾客签字确认维修工单后，将维修工单交给维修车间。车间维修技术员根据维修工单(任务委托书或维修合同)的要求，按要求正确使用工具和维修资料，对所有车辆机械装置和车身各部件执行高质量的维修和保养，使车辆恢复出厂时的参数，达到质量要求，确保顾客的满意。
- \* 要想让顾客对维修服务中心满意和青睐，不仅要保证服务质量，还要保证维修质量。

## \* 一、接待员的工作内容

- \* 在维修作业进行的过程中，维修接待员要跟进车辆的维修进度。

- \* 维修接待员跟进整个维修作业流程的工作内容如下：
- \* (1)随时掌握工作进度，确保按计划准时交车。
- \* (2)能迅速答复顾客关于其车辆的维修进度情况。
- \* (3)掌握维修车间的工作负荷，估算正确交车时间。
- \* (4)与相关部门联系，防止超负荷运作或积压。

## \* 2.维修服务实施规范

- \* 规范1 应设立维修作业管理看板，正确反映维修车间内主要修理进度情况，并根据实际情况进行实时调整，一般隔一小时或半小时更新一次。
- \* 规范2 维修作业管理看板要放置在车间易于看到的位置。车间主管分配维修任务时应尽可能满足顾客的时间要求和其他要求，合理安排维修工位和维修技术员。
- \* 规范3 派工时应掌握顺序，应优先安排返修及预约车辆，普通修理则按时间顺序安排维修。
- \* 规范4 派工时应掌握顺序，应优先安排返修及预约车辆，普通修理则按时间顺序安排维修。

- \* 规范5 车间主管须了解维修技术人员的工作量，并与之确认完工时间。
- \* 规范6 对于返修车辆，车间主管先分析返修原因，如配件、技术生产质量或工作态度。如果返修为非人为因素，应交给原维修技术人员优先安排维修;如果属于人为因素，则将此项维修工作交给更高水平维修技术人员来完成。
- \* 规范7 派工结束后，车间主管应及时更新看板，并及时和维修接待员进行沟通。
- \* 规范8 车间主管将工单和车钥匙分配给相应的维修技术人员执行维修任务;必须明确修理项目，

说明故障性质、完成时间、需更换的配件等。

**规范9** 领取配件，维修技术员根据工单到配件仓库领料，并签字确认，配件管理人员做好配件的出库登记工作。

## 2)配件的车间调度

**规范10** 对维修中所需配件，但库存不足需调拨或订货时，应先征得顾客意见。待顾客同意采取调拨或订货的情况下，及时通知配件采购员，尽快调拨或订货。

**规范11** 配件采购员负责跟踪调拨或订货情况，在取得所需配件后及时通知业务接待员。

**规范12** 维修接待员在取得待料配件到货通知后及时告知顾客，说明有关情况。

- \* 3)进行维修操作
- \* 规范13 维修车间应备有：《维修手册》、维修数据表、维修通讯和专用的维修工具等资料，使每位维修技术人员都能方便正确地使用这些资料。
- \* 规范14 维修技术人员应仔细阅读工单，确保对工单所描述的故障有清楚的认识。
- \* 规范15 维修技术人员应严格按照《维修手册》的要求，合理使用专用检测和维修工具，严禁不文明作业和违规作业，实施正确维修作业。

- \* **规范16** 在拆装车辆零件或总成时，必须按照维修手册上的规定顺序、力矩要求进行拆装，以保证维修质量。
- \* **规范17** 维修技术员须重视修理的质量，必须采用上下道工序互检的方法，树立质量第一的观念，争取保时保质将顾客的车修好，并按约定时间向顾客交出修好的车辆。
- \* **规范18** 必须保证车辆在工位内才能拆解任何零件或组件。所有必需携出修车工位的零件都需注明工单号码的标识。先前工作所遗留在修车工位的组件必须完全清移出 工位，避免影响接下来的维修作业。
- \* **规范19** 在预计时间内必须完成至少95%以上的维修工作。

- \* 规范20 车辆的一次修复率应保证在90%以上。
- \* 4)维修技术员操作要求
- \* 规范21 维修技术员汽车维修作业时穿着干净统一的工作服，使用车辆保护垫，放置翼子板护布，以保持车辆的清洁。
- \* 规范22 维修技术员应严格遵守《维修手册》的要求，对维修工单上的维修或保养项目实施作业，钣金作业、喷漆作业执行特殊工种作业流程。
- \* 规范23 维修技术员对新出库配件必须检验合格后方可安装，对检查不合格的配件交车间主管进行质量鉴定。

- \* 规范24 如车辆要使用液压千斤顶举升，须使用马凳支撑牢靠，保证安全。
- \* 规范25 如需拆卸内饰，双手必须在保证清洁的前提下进行拆装。
- \* 规范26 将更换下来的旧件包装好，放在一个指定的地方，以便交车时维修接待员提取交还车主。
- \* 规范27 在维修过程中如果要拆卸电瓶，须在完工后，将收音机等用电设备复原。
- \* 规范28 若有泥、水、油渍等落在地面上，须立即清理。
- \* 规范29 在进行车辆修理时，维修技术人员严禁在维修车间内吸烟，特别是禁止在顾客车内吸烟和擅自使用顾客车

- \* 上的音响、空调等设备。
- \* 规范30 如车辆有多个工种维修，在本人负责维修项目结束之后，应及时完成与下道工序的交接工作。
- \* 规范31 对于顾客遗留在车内的物品，维修技术员要小心加以爱护，以备顾客提车时物归原主。
- \* 规范32 每天工作结束后，须清洁本人负责的设备(如举升器)，并清理负责区域地面，整理工具箱，杜绝有车辆支在举升器上过夜的现象。
- \* 规范33 如果维修车辆需在厂内过夜，须将车辆锁好，门窗关好，并将钥匙交给专员统一进行保管。

- \* **规范34 对于索赔性质的修理，维修技术人员在维修过程中应  
按照维修企业担保条例认真加以检修。**
- \* **规范34 维修技术人员在维修中遇到各种技术问题，应及时向车  
间主管汇报，寻求技术支持。**
- \* **规范34 维修技术人员若遇到以下情况时必须告知车间主管。**
- \* **情况一:若遇到项目更改或时间变化，应及时告知车间主管。**
- \* **情况二:若遇到由于操作不当引起的车辆损失，应及时告知车  
间主管。**
- \* **情况三:对于索赔性质的修理中有疑问应及时向车间主管汇  
报，让疑问得到及时的解决〕**
- \* **情况四:完工自检后，应及时将工单及钥匙交给车间主管。**

- \* **规范37 在完成修理后，维修技术员应完成以下后续整理工作。**
- \* **后续工作一：维修技术员对本次完成的作业进行自检，确保无四漏现象(漏油、漏水、漏电、漏气)，螺险按规范进行紧固，拆卸的附件全部安装到位，使用的工具全部收回。**
- \* **后续工作二：将顾客车辆上的电台和时钟复位等用电设备进行复位。**
- \* **后续工作三：将更换下的旧配件放到指定处，以便在交车时由维修接待员交还给顾客处理。**

- \* 后续工作四:将换下的索赔配件交付索赔员, 以便日后归还相  
的汽车公司
- \* 后续工作五:维修技术员应在工单上记录下修理的内容、时间、  
车辆今后使用方面建议和配件更换的情况等, 并  
签名。
- \* 后续工作六:将剩余的未使用的配件和旧配件分别保管好, 向  
车间主管汇报情况。
- \* 规范38 对检查出的故障, 顾客不同意修理的项目, 在维修  
工单或合同上注明, 并告知维修接待员, 在交车时  
请顾客签名确认。

- \* **规则39** 应及时了解车辆维修进度，并将车辆修理情况告知维修接待员。
- \* **规范40** 如有维修进度改变时，车间主管应及时通知维修接待员，以便及时使用电话或其他方式迅速告知顾客，并同时调整维修作业管理看板。
- \* **规范41** 当维修内容改变而影响顾客的维修费用或交车时间时，车间主管应及时同维修接待员商量，做出决定，并及时告知顾客实际情况。
- \* **规范42** 当追加维修作业内容时，须通知配件主管，并委托其确认配件库存，制作出库单，并重新做报价单，通知维修接待员。

维修接待员应及时通知顾客，征求顾客意见。顾客同意后方可对维修追加内容进行作业。

规范43 对于索赔性质的修理中有疑问的，车间主管应将疑问反馈给维修接待员，并对原工单不符合之处提出建议。

规范44 车间主管负责现场的技术指导工作。

规范45 车间主管随时检查修车的质量。

规范46 当出现维修服务中心不能解决的问题时，车间主管应及时同上一级售后服务部联系，以得到相关技术人员的技术援助。

规范47 如遇到重大质量问题、发生频率相对高的问题，车间主管应填写技术报告并及时上报上级部门相关人员。

- \* 6)维修接待员在车辆维修期间的工作
- \* 规范48 维修接待员应及时了解车辆修理状况，便于回答顾客询问。
- \* 规范49 当维修进度维修内容和维修时间改变时，维修接待员须及时使用电话或其他方式将信息反馈给顾客，同时必须向顾客说明更改后的修理项目、时间、预计费用、支付方式、交车时间。在征得顾客同意后告知车间主管以实施新的维修方案，并对顾客的配合表示感谢。

- \* **规范50** 对于索赔性质的修理中有疑问的，维修接待员应向索赔员询问，并立即打电话或以其他方式将修改信息反馈给顾客，并征得顾客同意，必要时重新开具工单。

### \* **三、维修过程注意事项**

- \* **努力做到**
- \* **严格按照维修工单的修理项目进行修理。**
- \* **任何对工单的修改需经过顾客的同意。**
- \* **发现工单维修项目与实际不符或发现顾客没发现的问题，及时向维修接待员汇报。**

- \* 维修接待员对反馈的问题，重新估算价格和时间，及时通知顾客并征求顾客的意见，得到确认后，更改委托书并通知车间技工。
- \* 车间技术员在工作过程中按照维修手册的要求操作。
- \* 按照要求使用专用工具和检测仪器。
- \* 使用维修资料进行诊断和工作。
- \* 维修接待员监控维修进程，将变化及时通知顾客。
- \* 根据维修项目领取备件。
- \* 主动为顾客处理一些小的故障。
- \* 遵守维修合同和顾客约定的内容。
- \* 爱护顾客的财产，工作中使用保护装置。

- \* 遵守安全生产的有关规定。
- \* 遇到技术难题向技术专家求助。
- \* 确认所有工作完成后，进行严格自检。
- \* 完成工单的维修报告等内容并签字
- \* 尽量避免
- \* 车间技工不按工单内容进行工作。
- \* 擅自修改工单内容。
- \* 发现问题不报告。
- \* 不按照维修手册的要求进行操作。
- \* 不使用专用工具和检测仪器。

- \* 诊断和工作时不使用维修资料。
- \* 维修接待员不了解生产进程。
- \* 不爱护顾客财物，不使用保护装置。
- \* 遇到困难不向有关人员求助。
- \* 车间技术员完工后不进行自检。
- \* 车间技术员不写维修报告，不签字。

# 4 质检

- \* 车辆在车间维修完成后，经过了维修技术人员严格的自检、班组长复检和车间主管/质检技术员的终检，维修质量得到了很好保障。但是，为了确保在交付车辆时能兑现对顾客的质量承诺，维修接待员还应该在车辆交付前对竣工车辆进行严格的交车前检查，掌握顾客车辆的详细维修细节和车辆状态，确保能让顾客满意。

## \* 一、质检的工作内容

- \* 维修作业结束后，必须进行维修竣工检验，竣工检验合格后再进行一系列交车前的准备工作。交车前准备工作的内容主要有整理旧件、车辆清洁、交车前检查和通知顾客取车等。

## \* 内容一：质量检查

- \* 虽说汽车的维修质量是维修出来的而非检查出来的，但是质量检查能有助于发现维修过程中的失误和验证维修的效果。质量检查也是对维修技术员考核的一个基础依据。质量检查是维修服务流程中的关键环节。维修技术员将车辆维修结束后，需由质检员进行检验并填写质量检查记录。当涉及转向系统、制动系统、传动系统、悬挂系统等行车安全的维修项目和异响类的专项维修项目时，必须交由试车员进行试车并填写试车记录。车辆在维修作业结束后，必须经过质量检验员的检验合格后，才是真正的竣工。

- \* 内容二:整理旧件
- \* 若在维修工单上注明顾客需要将旧件带走, 维修技术员则应将旧件擦拭干净, 包装好, 放在车上或放在指定的位置。
- \* 内容三:车辆清洁
- \* 维修车辆经质量检查合格后, 应该对车内外进行必要的清洁, 以保证车辆交付给顾客时维修完好、内外整洁、符合顾客要求。车辆清洁以后要通知维修接待员。
- \* 内容四:交车前检查
- \* 维修车辆的所有维修项目结束并经过检验合格之后, 维修接待员进行交车前检查。

检查的主要工作内容是核对维修项目、工时费、配件材料数量，材料费是否与估算的相符，完工时间是否与预计相符，故障是否完全排除，旧件是否整理好，车辆是否清洁。检查合格后通知顾客交车。

## 二、质检作业流程与实施规范

### 1. 质检作业流程

维修车辆质量检测流程如[图6-9](#)所示。

### 2. 质检实施规范

#### 1) 维修保养质量控制

**规范1** 维修技术人员的自检(一级检查)。车辆维修完成后，须根据各项维修的作业内容做各项检查。

- \* **自检项目一:查看顾客要求的各项服务内容是否完成,尤其应该认真细致地检查维修工作,检查是否存在问题。如果发现还存在问题,须及时解决。**
- \* **自检项目二:若有问题且影响到与顾客的维修项目及费用或交车时间,必须及时反馈给接待员,以便及时向顾客汇报。**
- \* **自检项目三:对于大修车辆,维修技术员须同车间主管/质检员进行过程检验,检测发动机主要装配数据的测量,并填写《发动机大修检验单》中的相关内容。**

- \* **自检项目四：** 自检合格之后在维修合同上签字确认，把检查完成事项填入管理进度看板，与下一步质检的班组长/质检员进行车辆交接，将工单、更换的配件、钥匙等交与该质检员。
- \* **规范2 维修班组长的检验(二级检查)。**
- \* **检查项目一：**按照规定必须对所完成的各个维修项目进行复检确认，更换配件的确认等，确保做到无漏项、无错项。
- \* **检查项目二：**对《接车登记表》上顾客反馈的问题确认，做到检查有结果，调整有记录。
- \* **检查项目三：**对于重要修理、安全性能方面的修理、返修等

**应优先检验，认真细致，确保维修质量。**

**检查项目四: 对车辆进行运转试车，确认维修项目无四漏现象发生，确保维修项目符合技术规范。**

**检查项目五:对于转向系统、制动系统、总成部件的维修，应将注意事项在维修合同上醒目注明**

**检查项目六:当发现有问题时，必须及时采取相应措施进行纠正。**

**检查项目七:质检结果须反馈给维修技术员，总结维修经验教训，为以后的维修作业提供借鉴，以提高维修技术员的技术水平，避免再次出现同样的问题。**

- \* 检查项目八:检验合格后,在维修合同上签名,并与车间主管/质检人员进行质检工作交接。
- \* 规范3 终检人员的终查(三级检查)。
- \* 检查项目一:依据维修合同上的项目进行逐项验收,并核实有无漏项。
- \* 检查项目二:对轮胎螺丝的紧固进行抽查。
- \* 检查项目三:检查维修部位有无四漏现象
- \* 检查项目四:对于有关安全方面的维修项目,车间主管/质检员必须进行路试检测
- \* 检查项目五:依据《接车登记表》的记录,对车辆进行有无检修过程中人为损坏的检查。

- \* 检查项目六:检验维修项目符合相关的技术规范。
- \* 检查项目七: 对于检测不合格项, 技术总监/质检员开具  
《维修作业返修单》, 交维修班组长重新检查  
和维修, 直至符合技术规范为止。
- \* 检查项目八:对完工车辆的清洁状况进行检查。
- \* 检查项目九:做好最终检验记录, 并在维修工单和合同上签字  
确认。
- \* 检查项目十:将维修合同、工单和车钥匙交给维修接待员, 交  
待相关事宜(如已更换旧件的存放位置), 告知维  
修接待员车辆已修好, 可安排交车。

- \* **规范4** 总质检合格后，终检人员将钥匙交给洗车人员，请洗车人员对车辆进行清洗工作。
- \* **规范5** 洗车人员洗车完毕后，车间调度员通知业务维修接待员，并将完工车辆、车钥匙和行驶证等一起移交给维修接待员。
- \* **规范6** 车间主管/质检员将维修合格的车辆移交给维修接待员时，维修接待员应对车辆的维修项目、更换的配件、旧件进行检查，确保任务的全面完成。
- \* **规范7** 维修接待员进行交车前的检查。对车辆的内外部清洗情况、车辆外观状况、“下次保养和车辆在使用过程中的注意事项提醒小贴士”进行确认。

- \* **规范8** 对于保修期内的车辆，顾客反馈有维修质量问题的，维修接待员在第一时间通知车间主管/质检员，同时调出该车维修档案，供接车参考。
- \* **规范9** 对厂外返修车辆，维修接待员、车间主管/质检员应以积极的态度对待，第一时间安抚顾客，将顾客的不满及损失降到最低。
- \* **规范10** 车间主管、班组长同时会同相关人员第一时间对发生的问题进行分析，以最短的时间、最合理的方案完成返修任务。

- \* **规范11** 车间主管/质检员会同相关技术员对车辆做故障检测和诊断，确认返修车辆出现的问题是何种原因造成的。如果属于人为因素，维修接待员开具维修合同及《维修作业返修单》，并将《接车登记表》一同交车间进行作业；若属于更换配件及附件原因的，则对问题配件进行质量鉴定，出具质量问题报告，以便有关索赔人员向厂家进行相关的索赔。
- \* **规范12** 对发生的返修现象，技术总监及班组长认真分析产生返修的具体原因，制定相关的预防措施，并组织全体员工进行实施，并将汇总、分析、改进落实情况上报服务经理。

对返修作业做到“三不放过”，即原因不查清不放过、不教育到人不放过、防范措施不到位不放过。

**规范13 维修保质期。**

**小修保修期:**出厂后10天或行驶里程为2 000公里，两者以先到者为准。

**二级维护保修期:**出厂后30天或行驶里程为5 000公里，两者以先到者为准。

**大修保修期:**出厂后100天或行驶里程为20 000公里，两者以先到者为准。

**三、质检过程注意事项**

**努力做到：**

- \* 审核维修委托书，确保所有要求的工作全部完成。
- \* 按照检验规范进行检验。
- \* 必要时维修接待员和主修技术员一同进行路试。
- \* 检验不合格的车辆按照程序进行处理，并及时通知维修接待员。
- \* 对检验过程中发现的问题，进行评估，告知维修接待员，由维修接待员与顾客协商。
- \* 发现的任何问题都要记录在委托书上。
- \* 使用质量保证卡。
- \* 确保车辆得到彻底清洁。
- \* 及时通知维修接待员进行内部交车。

- \* 向维修接待员说明车辆维修情况和质量状况。
- \* 告知维修接待员有些零件的剩余使用寿命。
- \* 任何需维修但未执行的工作都应记录在委托书上。
- \* 将车停放在竣工车停车位。
- \* 尽量避免
- \* 维修委托书上有未完成的工作。
- \* 不按规定进行检验。
- \* 检验不合格车辆不进行处理。
- \* 检验中发现的问题不向维修接待员报告。
- \* 车辆得不到清洁。
- \* 没有及时通知维修接待员交车。

- \* 不向维修接待员解释维修情况和质量状况。
- \* 需维修但未修理的项目不记录。
- \* 竣工车辆乱停乱放。
- \* 案例
- \* 黄先生是一位非常急躁的人，这天他的三菱帕杰罗越野车发动机开了锅。于是他把车开到某汽车维修服务中心去修理。
- \* 经该中心的技术员检查发现是发动机汽缸垫冲坏了黄先生下午1点还要到2000公里外的地方谈一笔大生意，因此他希望在这之前将车修好、现在是上午9点，依维修接待员的经验，更换汽缸垫的时间是绰绰有余的，于是答应了黄先生的要求。

- \* 于是黄先生办其他事去了，维修技术员马上手爪紧时间干起来，一切顺利，11:20汽缸垫也更换完毕。试车感觉水温表指示比正常值高一点，但没有开锅。经过维修技术员又一次紧张的检查，分析是水箱有小部分堵塞。这种情况若控制好车速，发动机可能不会开锅，但万一开锅呢？这时已是12点多了，黄先生也来提车了。维修接待员告诉他汽缸垫更换好了，但水温表指示比正常值高一点，检查是水箱有小部分堵塞，拆装清洗水箱至少需要两个小时。黄先生一听就急了：“你们怎么答应的，耽误我的大生意谁负责？不行，我先开车走，回来再修。”维修接待员耐心做着说服工作，告诉他这样行驶的危害。

黄先生终于同意了，该维修服务中心为他提供另外一辆车去谈生意。第二天，维修接待员将一辆完好的车辆交给了黄先生，并再次向他表示歉意。黄先生表示满意，开着自己的车欣然离去。

# 5 结算/交车

- \* 结算/交车环节是服务流程中与顾客接触的环节，由维修接待员来完成。

## \* 一、结算/交车的内容

- \* 在顾客来接车之前，维修接待员应把结算单打印好。顾客到维修服务企业后，维修接待员接待顾客，向顾客解释车辆的维修情况和结算单内容。这么做是为了尊重顾客的知情权，消除顾客的疑虑，让顾客明白消费，提高顾客满意度。
- \* 内容一：维修过程解释
- \* 如果是常规维护，维修接待员应给顾客一份维护记录单，告诉顾客下次维护的时间或里程，以及需要更换的常规件和相应里程需作业的常规项目，同时在车辆维护手册上做好记录。

**如果是故障维修，维修接待员应告诉顾客故障原因、维修过程及有关注意事项。**

### **内容二:结算单内容解释**

**维修接待员应主动向顾客解释清楚结算单上的有关内容，特别是维修项目工时费用和配件材料费用，让顾客放心。如果实际费用与估算的费用有差异，需向顾客解释说明原因，得到顾客的认同。**

**给顾客说明完以后，引导顾客到收银台打印结算单和结算**

**结算单是顾客结算修理费用的依据，结算单中包括:顾客信息、顾客车辆信息、维修企业信息、维修项目及费用信息、**

附加信息和顾客签字等。顾客签字意味着顾客认可维修项目及费用。

结算单一般一式两份，顾客联给顾客带走，另一联由维修服务企业的财务部门存，如表6-3所示。财务人员负责办理收款、开发票、开出门证等手续。结算应该准确高效，避免顾客等待时间过长。

交车是下次维修保养的开始，交付顾客一辆洁净的车辆非常重要。尤其是一些细节，如烟灰盒里的烟灰必须倒掉，时钟要调正确，座椅位置调正确，汽车外观的保养占用的时间很少，却能得到事半功倍的效果。“额外的举手之劳”常常会在很大程度上增加顾客的满意度。

- \* 体现物超所值的服务，是交车工作必须重视的。在完成车辆离开的相关手续后，维修接待员应亲自将顾客送出门外，并提醒顾客下次维护时间和车辆下次应该修理的内容。

## \* 二、结算/交车服务流程与实施规则

### \* 1. 结算/交车服务流程

- \* 结算/交车的作业流程如[图6-10](#)所示

### \* 2. 结算/交车服务实施规范

- \* 规范1 原负责接待的维修接待员在确认已完成维修内容以后，及时与顾客取得联系，确定最终的交车时间、方和付款事宜等。

- \* **规范2 维修接待员准备好维修合同、工单(对于保险修理的还理委托书)、结算书、报价单、旧配件、车钥匙及行驶证等。**
- \* **规范3 维修接待员打印好有关质保条例及今后顾客车辆保养用方面的建议。**
- \* **规范4 竣工车辆停放在竣工区，且车头朝向顾客离开方向。**
- \* **2)交车结账**
- \* **规范5 维修接待员陪同顾客检验竣工车辆，并解释签收。**
- \* **说明一:应先陪同顾客查看和核对车辆的修理情况，当着顾客的面取下座椅防尘套、方向盘防尘套和脚踏垫等保护设施。**

- \* **说明二:属非索赔件的修理, 应将旧零件当面给顾客查看并返还给顾客。如果顾客要带走旧件, 为顾客包装好, 并放在 顾客指示的位置(如行李舱);如果不需要, 维修接待员放指定的地方, 由维修服务中心负责将它们进行处理;如果索赔件, 则无需向顾客出示。**
- \* **说明三:维修接待员应用通俗易懂的语言向顾客解释维修项目内容及顾客的询问。顾客满意后请顾客在工单上签字确认。**
- \* **说明四:向顾客建议下次保养使用方面的注意事项。**
- \* **说明五:向顾客确认电话回访的时间和形式, 预约下次保养时间, 并做好记录。**

- \* **规范6 结账。**
- \* **说明一:维修接待员陪顾客到收银台结账, 同时将顾客车钥匙、行驶证交车辆调度员)**
- \* **说明二:收银员必须站立, 且面带微笑地为顾客服务。**
- \* **说明三:出纳复核费用是否正确, 并打印最终费用清单。**
- \* **说明四:维修接待员依据最终费用清单向顾客解释各个维修项目及费用)**
- \* **说明五:提醒顾客再次确认维修费用, 并请顾客签字确认。**
- \* **说明六:复查修理说明, 确保字迹清楚、论述充分以便于顾客理解**

- \* 说明七: 付款结账, 须在工单上作“付讫”标记, 将发票和提车联交给顾客, 并提醒顾客点清和妥善保管
- \* 说明八: 结账结束后收银员需向顾客表示感谢, 并祝顾客平安。
- \* 说明九: 维修接待员将打印好的有关质保条例及今后顾客车辆使用方面的建议交给顾客, 并请顾客保存好。
- \* 3) 与顾客告别
- \* 规范7 维修接待员将电话号码留给顾客, 便于顾客发现问题打电话反馈。
- \* 规范8 车辆调度人员将顾客车辆开至业务大厅门口, 并将车钥匙、行驶证交给顾客。
- \* 规范9 维修接待员同顾客到其汽车边并送顾客到维修站门口。

与顾客道别，表示谢意，并欢迎下次光临。目送顾客，直至看不到顾客，方可转身离去。

规范10 交车服务(包括付费和取车时间)应控制在10分钟以内。

规范11 送走顾客后有关人员将该维修顾客车辆维修资料的变更部分输入电脑，完善顾客档案，并存档。

规范12 车间主管将工单索赔联交索赔员，维修联、存档联装入顾客档案袋。

### 三、结算/交车过程注意事项

努力做到

确保所有进行的工作和备件都列在结算单上。

确保结算和向顾客的报价一致。

## 6.5 结算/交车

- \* 使用公布的工时和备件价格进行结算。
- \* 确保所有顾客需要的资料都已准备好。
- \* 由原接待的维修接待员进行交付。
- \* 向顾客解释完成的工作和发票的内容。
- \* 陪同并引导顾客交款。
- \* 向顾客出示旧件并询问处理意见。
- \* 提示下次保养的时间里程和车辆使用的注意事项。
- \* 指出额外需要进行的工作，并咨询顾客意见。
- \* 需立即进行的工作，顾客如不修理，应在委托书上注明并请顾客签字。
- \* 告知顾客有些零件的剩余使用寿命(轮胎、刹车片)。

- \* 将所有单据交顾客一份副本。
- \* 取下保护用品，开出门证，送别顾客。
- \* 尽量避免
- \* 结算时项目不完整。
- \* 结算价格与报价不一致。
- \* 不按公开的价格规范进行结算。
- \* 不由原来的维修接待员进行交付。
- \* 不陪同顾客一起检查车辆。
- \* 没指出需额外进行的工作。
- \* 需立即进行修理的项目特别是涉及安全的项目，不做记录且不请顾客签字。

- \* 没有送别顾客。
- \* 案例
- \* 交车时可以增加一点额外的服务
- \* 按照顾客要求完成维修后，业务接待员就基本完成了工作。但是还可以多做一点点，使顾客对维修业务接待人员的关怀体贴产生深刻印象)这不会增加任何额外费用，但的确能够获得顾客的好感-
- \* 在工作过程中，你可能注意到一些顾客尚未察觉的问题。你作为维修业务接待人员所提的一些专业建议，有可能防止一些故障重新发生。通常在交付维修车辆时，可以口头或以信息卡的形式提出这些建议(包括维修时已经处理过的，提醒顾客今后注意)，例如：

- \* (1)发现离合器盘过早磨损，则建议顾客开车时不要将脚放在离合器踏板上。
- \* (2)消声器的螺栓松了，我们已帮您拧紧了
- \* (3)驻车制动器操纵杆行程太大，这可能导致驻车制动器失灵，我们已经调整了。
- \* (4)四个轮胎的胎压都太高，这会加速轮胎磨损，所以我们已将它调整至规范值。
- \* (5) 您的备胎气压只有60 kPa，我们已增加至200 kPa，以确保随时能用。
- \* (6)保险丝盒里已经没有备用保险丝了，建议买几条备用。
- \* (7)加速/制动/离合器踏板像皮已经磨光了，建议更换，否则雨天可能打滑

# 5 结算/交车

- \* (8)换档杆防尘套已经破裂，车外噪音会由此传入，换上新的会安静得多。
- \* (9)千斤顶松了，在行李舱内晃动作响，我们已将其放入固定夹中。
- \* (10)发动机盖不能平顺开关，我们已给发动机盖铰链加了润滑油。
- \* (11)车窗喷洗液喷嘴被车蜡堵住了，喷洗液喷不出来，我们已将车蜡清除了，但是以后打蜡时要注意。
- \* 以上类似的内容还可以列出很多。

- \* 跟踪回访是维修服务流程中的最后一道环节，属于与顾客的接触沟通和交流环节，一般通过电话访问的方式进行。较好的后续跟踪服务，一方面能够掌握售后服务中心维修业务存在的不足，另一方面又能够更好地了解顾客的期望和需求，接受顾客和社会监督，增强顾客信任度。后续跟踪服务是一项整体行为，高层管理人员应将其作为增强员工服务意识、改进工作作风、提高服务质量和水平的一项重要举措，要确保落实后续服务中所反映出来的问题的改进工作及事后改进的督促和检查，使其真正发挥后续跟踪服务的作用，促进服务和维修工作上一个新的台阶。

## \* 一、跟踪回访服务内容

- \* 维修服务企业应在交车之后3日内对顾客进行跟踪回访跟踪回

## 6.6 跟踪回访

访体现对顾客的关心，更重要的是了解对维修质量、顾客接待、收费情况和维修时效性等方面的反馈意见，以利于维修企业发现不足、改进工作

回访人员应做好回访记录，作为质量分析和顾客满意度分析的依据，回访记录如表6-4所示。如果在回访中发现顾客有强烈抱怨和不满，应耐心地向顾客解释说明原因并及时向服务经理汇报，在一天内调查清楚情况，给顾客一个合理的答复，以平息顾客抱怨，使顾客满意，不可忽视。

### 二、跟踪回访服务流程与实施规范

跟踪回访服务流程如图6-11所示。

#### 2.跟踪回访服务实施规范

- \* 及时电话跟踪
- \* 规范1 维修保养后，质量跟踪员必须在顾客取车后3个工作日内对维修质量和服务质量进行电话跟踪回访，开展满意度调查，并记录于售后电话跟踪表中。其具体操作方法下。
  - \* 步骤一:于交车日起3日内，给顾客打电话询问车辆情况
  - \* 步骤二:首先，向顾客的来店表示谢意
  - \* 步骤三:询问结果是否称心如意。
  - \* 步骤四:确认费用，完工日期是否满意。
  - \* 步骤五:听取顾客的感想，询问有无其他意见。
  - \* 步骤六:对于深感不满的顾客，必须耐心听取具体原因，

## 6.6 跟踪回访

电话跟踪后及时向售后服务经理反映真实情况，共同研究改善对策。

步骤七:电话跟踪访问结束时，须说：“感谢您接受我们的跟踪访问，再见!”

规范2 每天应将当天存在质量问题的电话跟踪导出到售后电话跟踪处理日报表中，并提交给顾客服务经理。

规范3 存在维修质量问题的处理。

说明一:应须向顾客致歉，安抚顾客的情绪，并承诺尽快将处理意见反馈给顾客。

说明二:顾客服务中心经理应和车间主管负责制定处理意见及内部改进措施，并详细记录于维修后电话跟踪处理日报表中。

- \* 说明三:服务跟踪必须在次日再次致歉顾客,并向顾客反馈处理意见。
- \* 说明四:如果顾客对处理意见不满意,应再次讨论处理意见直至顾客满意为止。
- \* 说明五:对于发生维修质量问题的顾客,应在返修后,再次进入维修后电话跟踪服务。
- \* 规范4 存在配件方面问题的处理。
- \* 说明一:顾客服务中心经理应和配件经理负责制定处理意见及内部改进措施,并详细录于维修后电话跟踪处理日报表中。
- \* 说明二:如果是配件质量存在问题,承诺尽快将处理意见反馈给顾客,次日向顾客致歉并向顾客反馈处理意见。

## 6.6 跟踪回访

- \* 说明三: 如果是配件价格或配件供货方面的问题, 须向顾客表示歉意, 并承诺会尽快处理。
- \* 规范5 存在服务质量问题的处理。
- \* 说明一: 服务质量跟踪员向顾客询问具体情况, 并应根据实际情况向顾客致歉。
- \* 说明二: 顾客服务中心经理应和服务经理负责制定处理意见及内部改进措施, 并详细记录于维修后电话跟踪处理日报表中。
- \* 说明三: 对于重大抱怨的顾客, 次日服务跟踪员须再次向顾客致歉, 并反馈处理意见给顾客。

- \* 说明四:在顾客档案备注中标记为重点顾客。
- \* 规范6 在进行电话跟踪服务时, 应进行定期保养提醒及提示顾客可享受的预约服务。如果维修服务中心近期有什么维修服务方面的优惠活动, 应提示或推荐给顾客。
- \* 规范7 顾客服务中心经理应每周向站长提供维修后电话跟踪质量周报, 此报告对有质量问题的跟踪服务进行汇总。
- \* 规范8 定期由维修服务中心顾客服务经理带队, 选择一定比例的顾客进行上门拜访, 并详细记录, 总结经验, 反馈给站长。

### \* 三、跟踪回访过程注意事项

- \* 注意一打电话时为避免顾客觉得他的车辆有问题，建议使用规范语言，发音要自然、友善。
- \* 注意二 不要讲话太快，一方面可给没有准备的顾客时间和机会回忆细节，另一方面避免顾客觉得你很忙。
- \* 注意三 不要打断顾客的讲话，记下顾客的评语(批评、表扬)。
- \* 注意四 交车一周之内打电话询问顾客是否满意。
- \* 注意五 打回访电话的人要懂基本维修常识、沟通技巧。
- \* 注意六 打电话时间要避开顾客的休息时间、会议高峰、活动高峰(9: 00—11:00和16: 00—18: 30比较合适)。
- \* 注意七 如果顾客有抱怨，不要找借口搪塞，告诉顾客你已记下他的意见，并让顾客相信只要他愿意，有关人员会与他联系并解决问题。

## 6.6 跟踪回访

- \* 注意八 及时将跟踪结果向维修经理汇报，维修经理再与顾客联系，如属服务质量问题则将车开回进行维修，属服务态度问题的向顾客表示歉意，直至顾客满意。这样从预约开始到跟踪结束，形成一个闭环。总之要对顾客不满的原因进行分析并采取改进措施。
- \* 注意九 对顾客的不合理要求进行恰当解释。
- \* 案例
- \* 维修后跟踪服务电话的范例。
- \* 步骤一:准备
- \* 确认你看过顾客的发票/维修工单，且将其置于你的面前。
- \* 步骤二:确认和你交谈的人是你要找的人

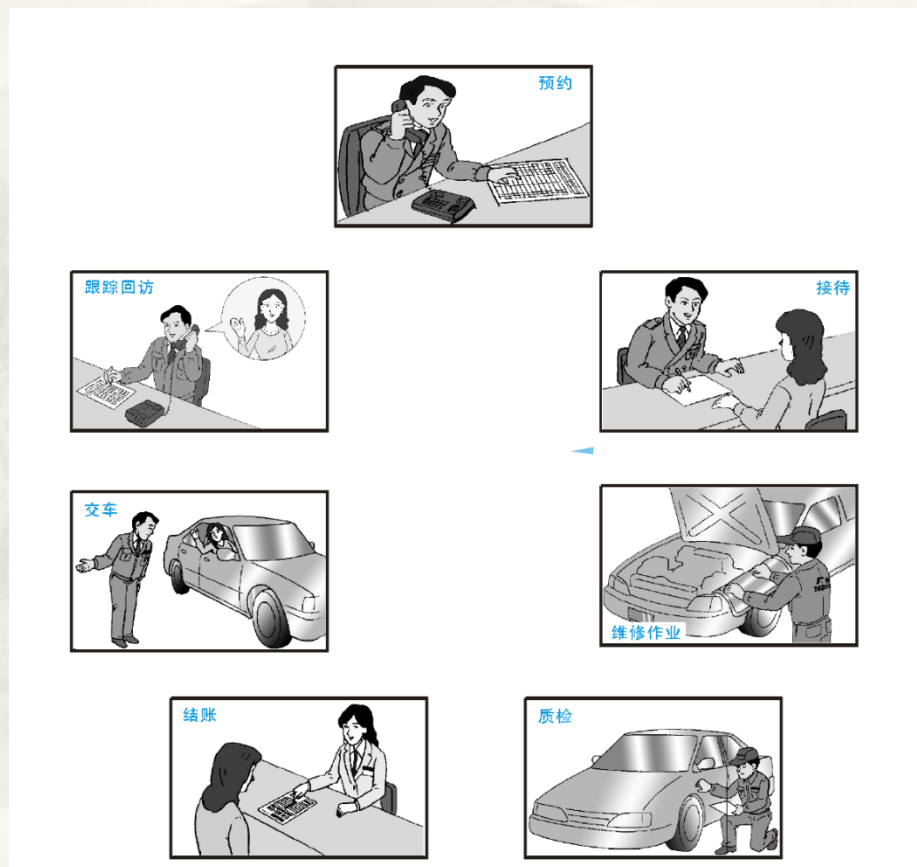
## 6.6 跟踪回访

- \* 维修接待员：“晚上好，我是顺风丰田的维修接待员，我能找一下郭军先生吗？”
- \* 顾客：“我就是，你请讲。”
- \* 步骤三:询问是否方便交谈
- \* 维修接待员：“郭军先生，您好，我能耽误您几分钟时间了解一下您爱车制动器的修复情况吗？”
- \* 顾客：“好，你说。”
- \* 步骤四:解释致电的目的
- \* 维修接待员：“我这次给您致电，是想确认您感觉车上的制动器工作是否一切如意。过去的一周内车辆的表现如何？”
- \* 步骤五：请顾客给予评价

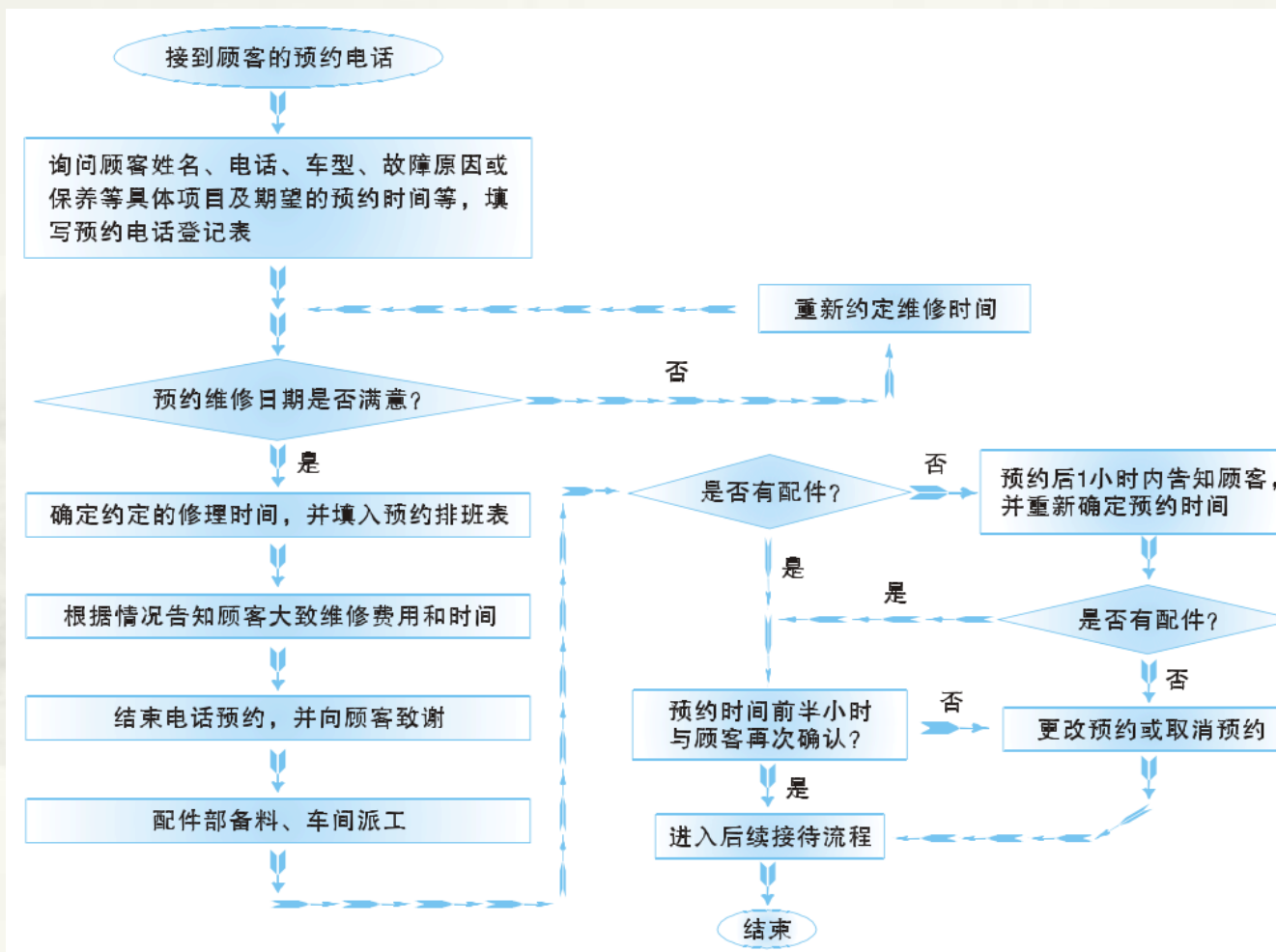
- \* 顾客：““没问题，运行得非常好—必须承认，当发现制动时车辆向左跑偏时，我非常失望、但顺风丰田的确很及时地解决了问题”
- \* 维修接待员：“我们的工长告诉我，故障的起因是制动钳活塞被卡住了得知制动器现在运行正常我就放心了。谢谢您的时间。”
- \* 步骤六:要感谢顾客的时间
- \* 顾客：“谢谢你、我很感谢你即时致电。”
- \* 维修接待员:“不客气、谢谢您晚安!”
- \* 顾客：“晚安!

- \* 顺风丰田给顾客留下了服务非常专业的印象，并且顾客认为顺风丰田非常注重其维修后的结果，能积极跟踪确认顾客是否完全满意它所提供的服务。

# 图1 维修服务流程



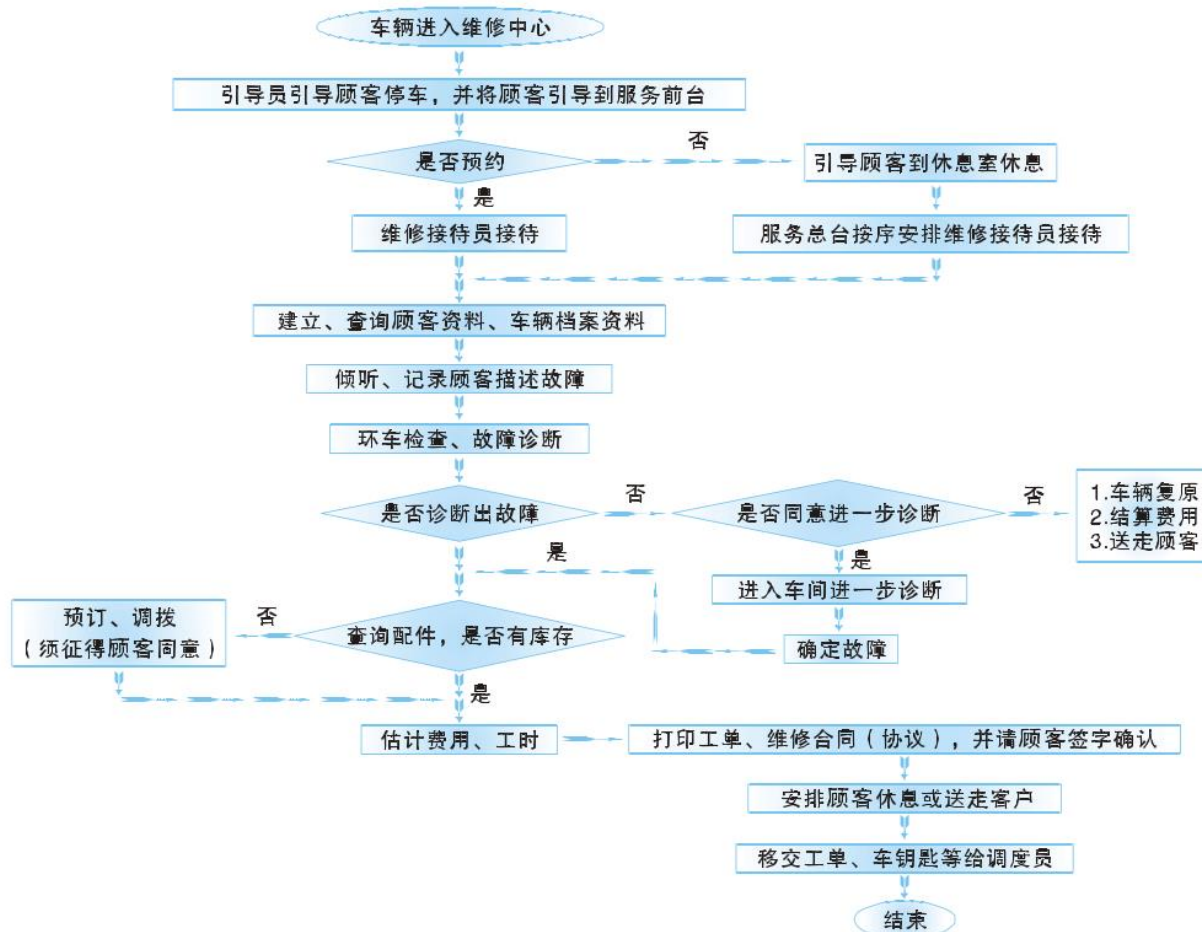
## 图2 预约的标准规范流程图



# 图3 问诊表的使用流程



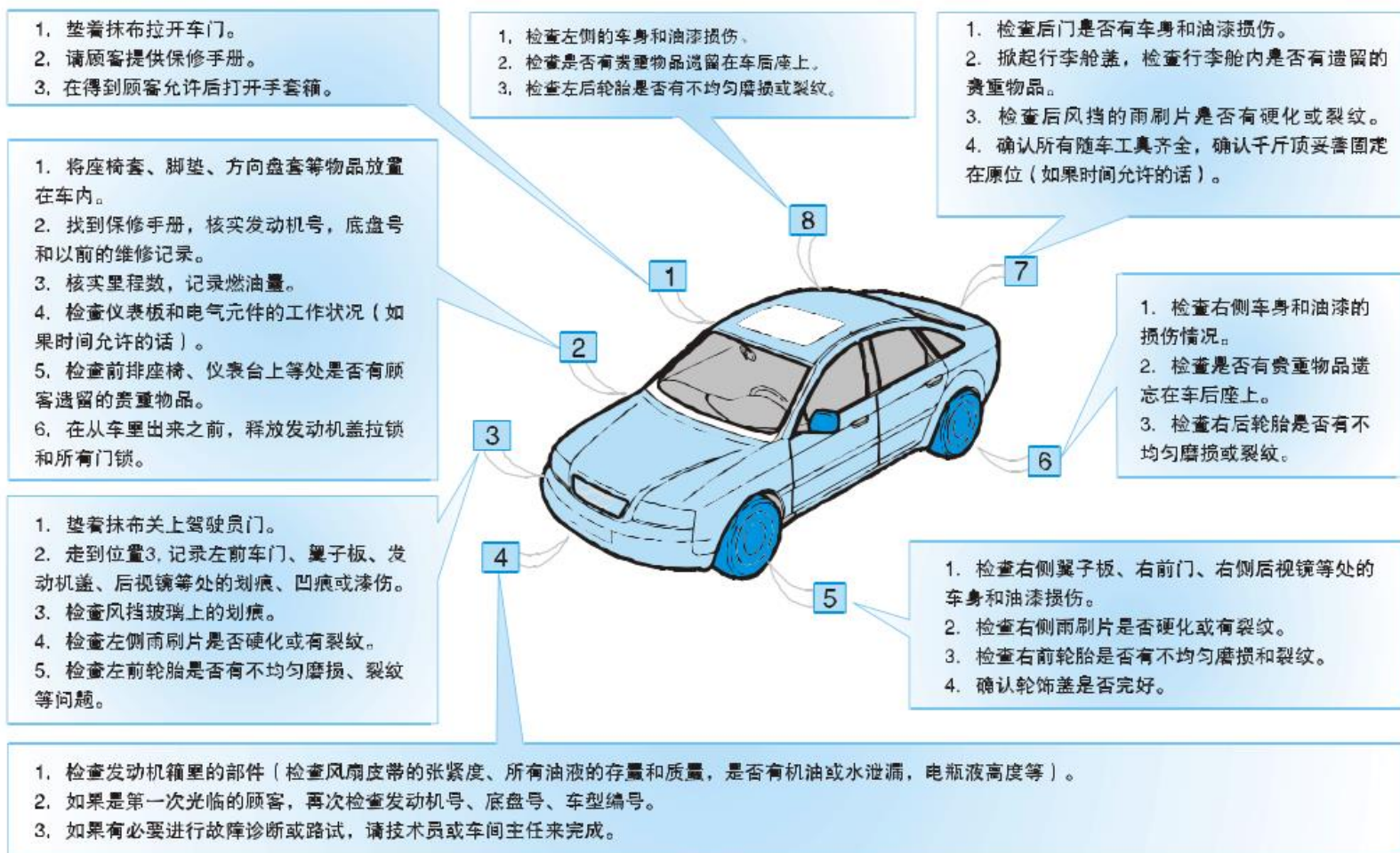
# 图4 接待服务流程图



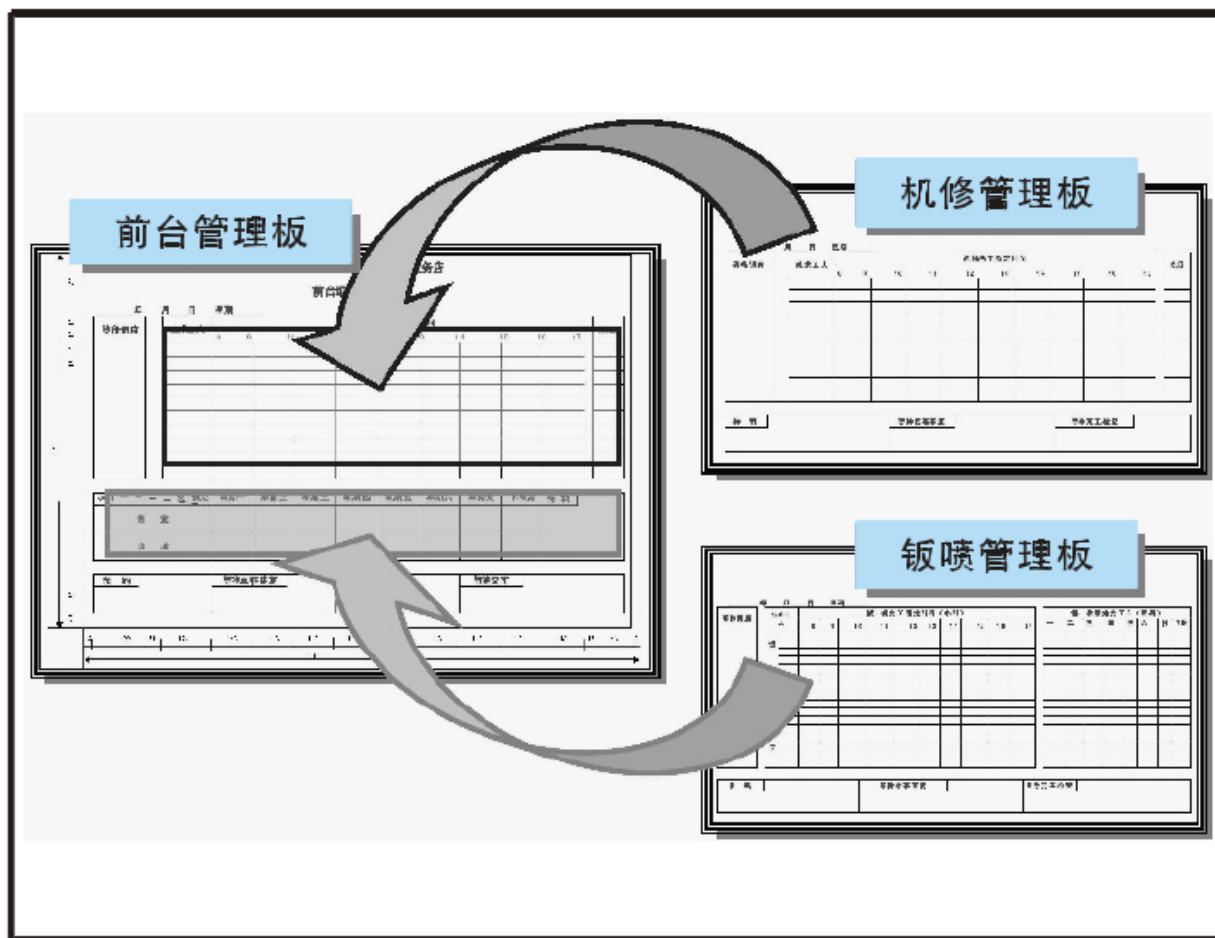
## 图5 安装三件套



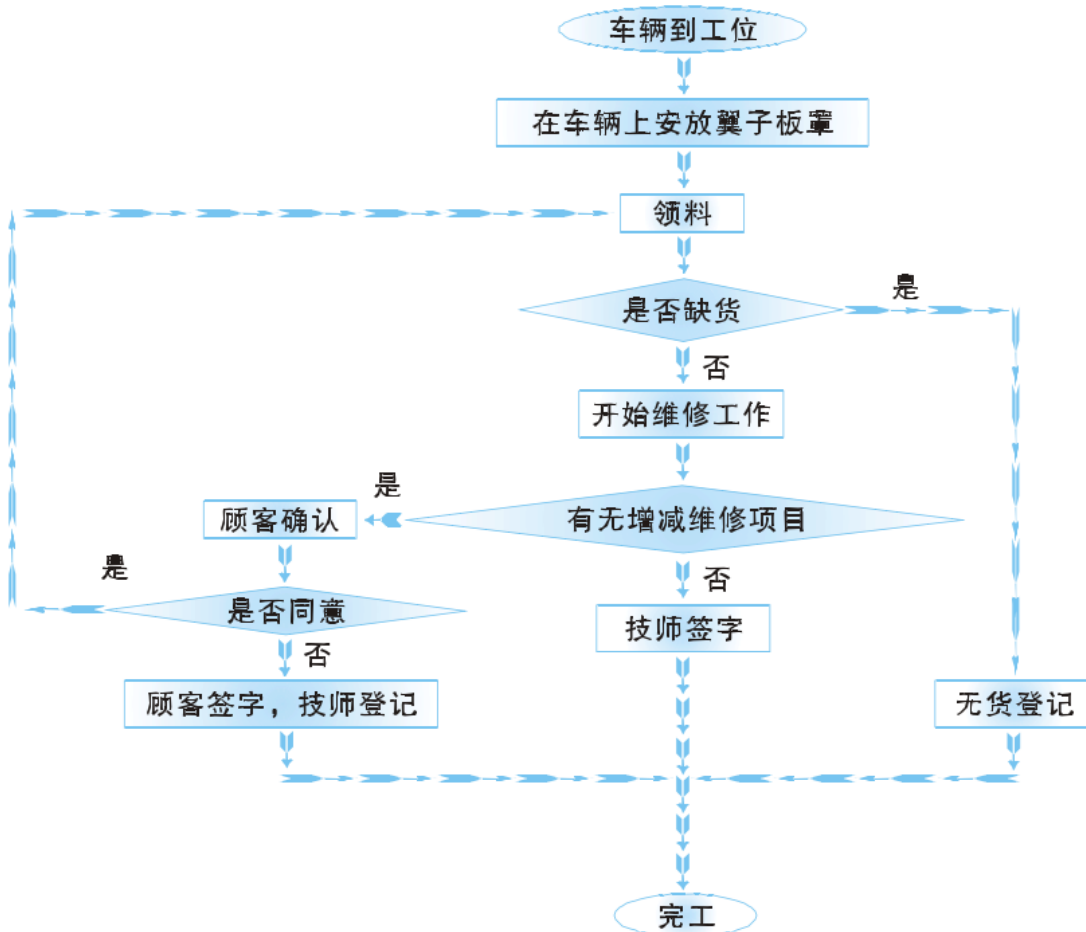
# 图6 换车检查的位置和内容



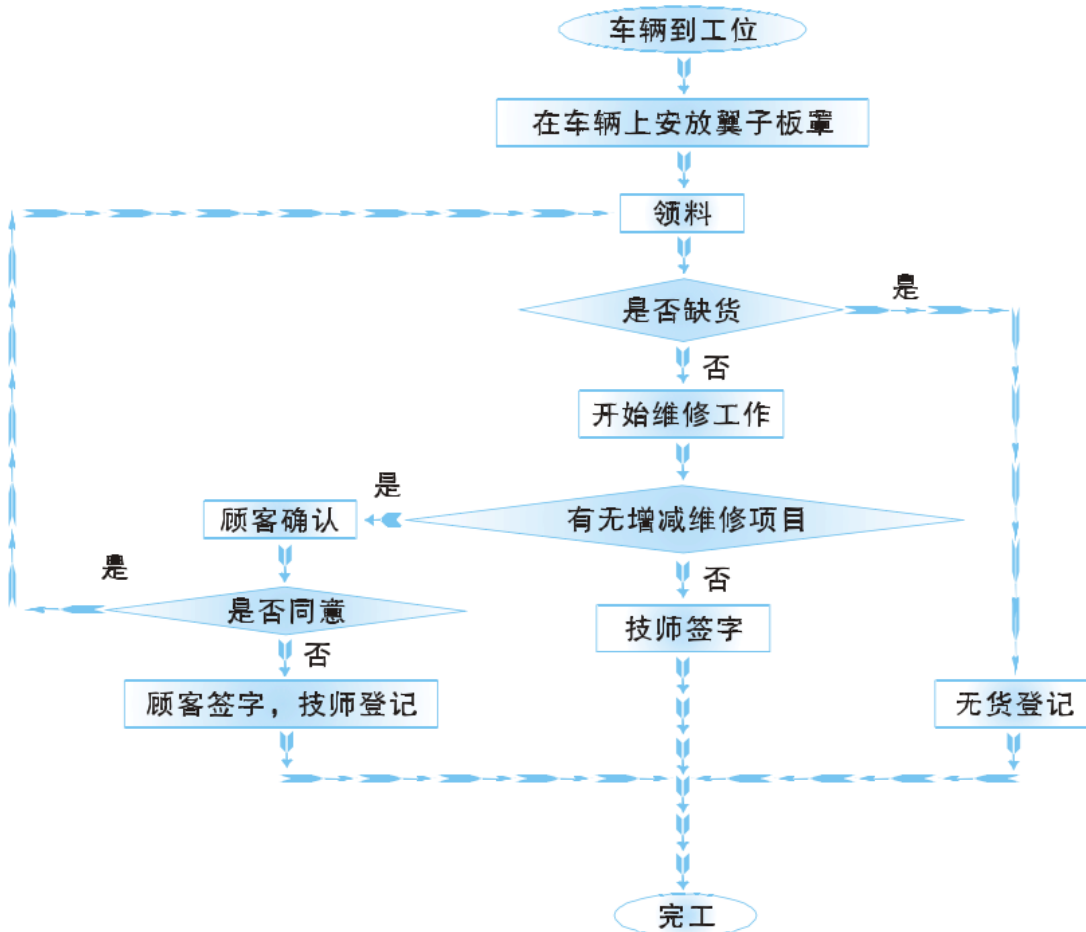
# 图6-7 看板管理



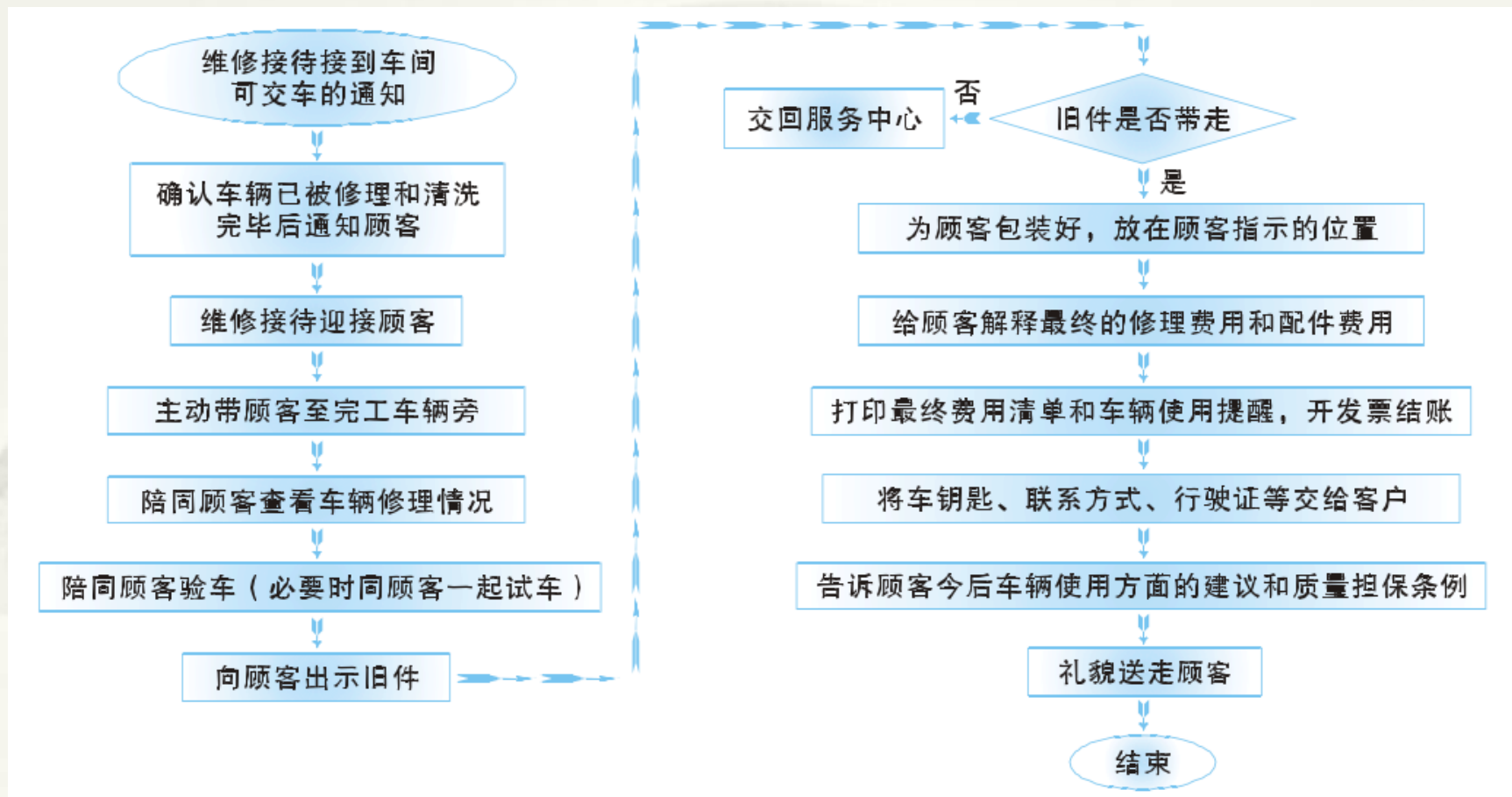
# 图8 维修作业流程图



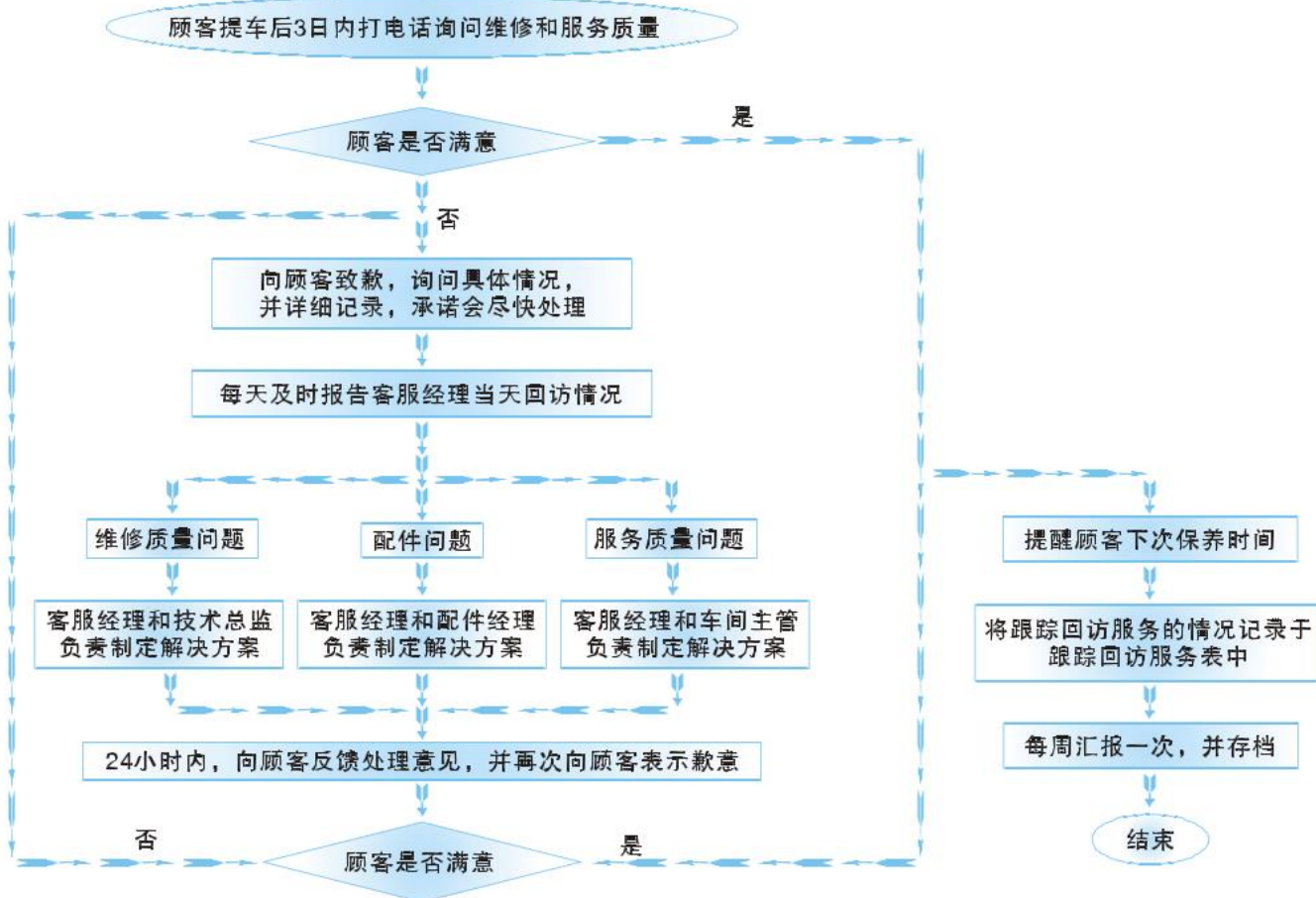
# 图9 质检作业流程图



# 图10 结算/交车的作业流程图



# 图11 跟踪回访服务流程图

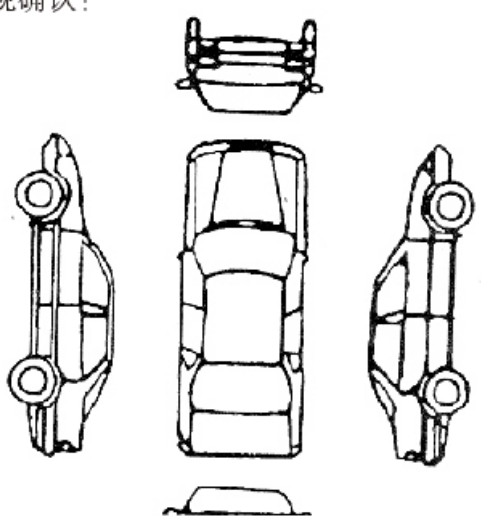


# 表1

|                                               |                 |            |
|-----------------------------------------------|-----------------|------------|
| 车牌号：_____                                     | 行驶里程：_____ (km) | 车架号：_____  |
| 顾客姓名：_____                                    | 电话：_____        | 来店时间：_____ |
| 顾客陈述及故障发生时的状况：                                |                 |            |
|                                               |                 |            |
|                                               |                 |            |
| 故障发生状况提示：行驶速度、发动机状态、发生频度、发生时间、部位、大气、路面状况、声音描述 |                 |            |
| 接车员检测确认建议：                                    |                 |            |
|                                               |                 |            |
|                                               |                 |            |
| 检测确认结果及主要故障零部件：                               |                 |            |
|                                               |                 |            |
|                                               |                 |            |

# 表1

续表

| 检查确认者：                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>外观确认：</p>  | <p>功能确认：（工作正常则打“√”，不正常则打“×”）</p> <p> <input type="checkbox"/> 音响系统      <input type="checkbox"/> 门锁（防盗器）      <input type="checkbox"/> 全车灯光<br/> <input type="checkbox"/> 工具      <input type="checkbox"/> 后视镜      <input type="checkbox"/> 天窗      <input type="checkbox"/> 座椅         </p> <hr/> <p>物品确认：（有则打“√”，无则打“×”）</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> 贵重物品提示<br/> <input type="checkbox"/> 工具    <input type="checkbox"/> 备胎    <input type="checkbox"/> 灭火器<br/> <input type="checkbox"/> 其他（                      ）         </div> </div> <p style="text-align: right;">旧件交还顾客 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p> |

检测费说明：本次检测的故障如顾客在本店维修，检测费包含在修理费用内，如顾客不在本店维修，请您支付检测费。本次检测费：¥      元。

贵重物品：在将车辆交给我店检查修理前，已提示将车内贵重物品自行收起并保存好，如有遗失恕不负责。

业务接待：\_\_\_\_\_ 顾客确认：\_\_\_\_\_

# 表2 维修施工单

|      |         |
|------|---------|
| 顾客签字 | 业务接待员签字 |
|      |         |

工单NO:

业务接待员:

|        |  |        |     |    |     |  |
|--------|--|--------|-----|----|-----|--|
| 车牌号    |  | VIN NO |     |    |     |  |
| 顾客ID   |  | 顾客姓名   |     |    |     |  |
| 邮政编码   |  | 地址     |     |    |     |  |
| 电话1    |  | 电话2    |     |    |     |  |
| 车型     |  | SFX    | 外观色 |    | 内饰色 |  |
| 入厂履历   |  |        |     |    |     |  |
| 上次行驶公里 |  | 入厂预定   |     | 卡号 |     |  |

# 表2 维修施工单

|        |      |        |      |       |
|--------|------|--------|------|-------|
| 入厂日    | 维修内容 | 入厂日    | 维修内容 |       |
|        |      |        |      |       |
|        |      |        |      |       |
|        |      |        |      |       |
|        |      |        |      |       |
| 此次入厂情况 |      | 交车预定时间 |      |       |
| 此次行驶公里 |      | 下次入厂预定 |      |       |
| 委托事项   | 维修内容 | 必要的零件  |      |       |
|        |      |        |      |       |
| 开始时间   | 完成时间 | 主修签字   | 主任签字 | 检验员签字 |
|        |      |        |      |       |

注意事项：

1. 本施工单经双方确认后具有合同效力，可作为维修预检交接单使用，任务书为概算费用，结算时凭维修结算清单、按实际发生金额结算，结算方式及期限：\_\_\_\_\_。
2. 承修方在维修过程中增加维修项目或费用及延长维修期限时，承修方应及时通知托修方，并以书面等形式确认。使用的正副厂配件及质量担保期由双方约定，必要时，附材料清单作为任务书的附件，托修方自带配件，承修方应查验登记，由此产生的质量问题，承修方不负责任。
3. 承修方应妥善保管托修车辆。托修方随车贵重物品随身带走，如有遗失，承修方不承担责任。
4. 维修质量保证期：从竣工出厂之日起\_\_\_\_\_日或行驶里程\_\_\_\_\_公里，以先达到指标为准。

[上一页](#)

[返回](#)

# 表3 结算单

工号NO.: \_\_\_\_\_ 顾客: \_\_\_\_\_ 车型: \_\_\_\_\_ 车牌号: \_\_\_\_\_

| 维修类别 | 班组 | 工时费 | 材料费 | 管理费 | 税费 | 总额 |
|------|----|-----|-----|-----|----|----|
|      |    |     |     |     |    |    |

| 序号 | 材料名称      | 单位 | 数量 | 单价 | 金额 | 备注 |
|----|-----------|----|----|----|----|----|
| 1  |           |    |    |    |    |    |
| 2  |           |    |    |    |    |    |
| 3  |           |    |    |    |    |    |
| 4  |           |    |    |    |    |    |
| 5  |           |    |    |    |    |    |
| 6  |           |    |    |    |    |    |
| 7  |           |    |    |    |    |    |
| 8  |           |    |    |    |    |    |
| 9  |           |    |    |    |    |    |
| 总额 | 万 千 百 拾 元 |    |    |    |    | ¥  |

日期: \_\_\_\_\_ 制表: \_\_\_\_\_ 财务: \_\_\_\_\_ 复核: \_\_\_\_\_

# 表4 回访记录表

日期：\_\_\_\_\_

| 序号 | 顾客姓名 | 车牌号 | 联系电话 | 维修单号 | 出厂时间 | 车辆使用情况 | 工作人员态度 | 工作人员效率 | 工作人员业务水平 | 满意度 | 意见与建议 |
|----|------|-----|------|------|------|--------|--------|--------|----------|-----|-------|
| 1  |      |     |      |      |      |        |        |        |          |     |       |
| 2  |      |     |      |      |      |        |        |        |          |     |       |
| 3  |      |     |      |      |      |        |        |        |          |     |       |
| 4  |      |     |      |      |      |        |        |        |          |     |       |
| 5  |      |     |      |      |      |        |        |        |          |     |       |
| 6  |      |     |      |      |      |        |        |        |          |     |       |