五、技术标资料

（一）总体维修服务方案

1．车辆日常维护和保养

一、汽车维护的概念

汽车维护是指当汽车行驶到规定时间或里程后，根据汽车维护技术标准，按规定的工艺流程、作业范围、作业项目的技术要求对汽车进行的预防性作业，如清洁、检查、紧固、润滑、调整和补给等。

二、汽车维护的作用

汽车有成千上万个零部件，每个零部件都有一定的使用寿命，延长每个零部件的使用寿命是大家所期望的。如何才能提高汽车零部件的使用寿命呢？显然，改善零部件的使用环境，保证零部件处于最佳技术状况才能延长零部件的使用寿命。所以定期对汽车零部件或总成进行清洁、检查、对松旷件进行紧固、对运动件进行润滑，对需要保持正常技术条件的零部件进行调整，然后对汽车易消耗或变质的油、水或其它液体进行更换或补给，就能时刻保持汽车处于良好的运行环境，处于良好的技术运行状态，汽车的寿命就会大大延长。而上述所有内容正是汽车维护所包含的作业内容，所以汽车维护的目的就是保持车辆技术状况良好，提高使用寿命，确保行车安全，充分发挥汽车的使用效能，并将运行消耗将至最低，从而取得良好的经济效益、社会效益和环境效益。

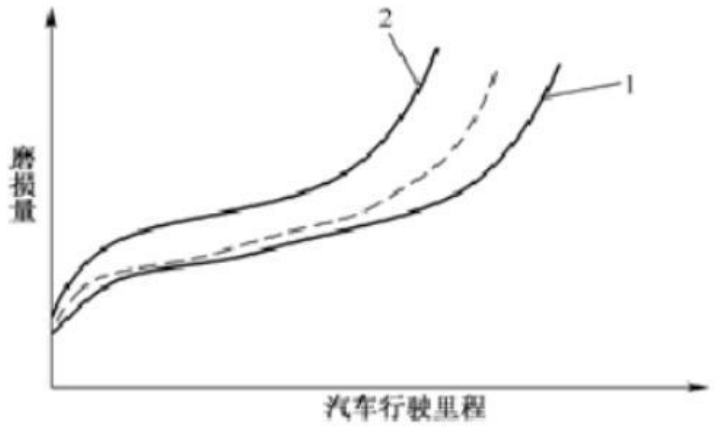


图 1.1 汽车零部件的磨损曲线

1-使用方法得当的曲线 2-使用发法不当的曲线

图 1.1 所示为汽车零部件两种情况的磨损曲线，很显然，使用方法得当，维护适时的汽车磨

损量少很多，寿命也将会得到更大的提高。

三、汽车维护的作业原则和作业内容

汽车维护的作业原则我国相关法规有明确规定， 我国交通运输部颁布的《汽车运输业技术管理规定》中明文规定，汽车维护作业贯彻“预防为主、定期检测、强制维护、视情修理”的原则，即汽车维护必须遵照交通运输管理部门规定的行驶里程或时间间隔进行作业，要按期强制执行，不得拖延，并在维护作业中遵循汽车维护分级和作业范围的有关规定，以保证维护质量。

“预防为主”的意思是指汽车维护是预防性的。是为了预防汽车各零部件早起损坏，尽可能延长各零部件的使用寿命而进行的，如保持车容整洁及车况良好，预先发现并消除汽车的各种故障隐患而采取一系列针对性的维护操作。

“定期检测”是指汽车必须在定期所进行的维护中，检测仪器或设备对汽车的主要性能和技术状况进行检测测评。以了解和掌握汽车的综合技术状况和各相关零部件的磨损程度，并作出技术鉴定，根据鉴定结果确定该车的附加作业或小修理项目，从而结合一、二级维护作业一并进行相关附加作业或小修作业，以恢复或强化汽车的使用性能。

“强制维护”是指在计划预防维护的前提下所执行的强制性的维护制度，特别是对于投入营运的各车或货车，必须遵照交通运输管理部门和汽车使用说明书规定的行驶里程或时间间隔定期进行汽车维护工作，不得任意拖延，且每次按期进行的维护作业档案必须到所辖地区相关交通运输管理部门进行备案，对于未能备案或未按规定进行维护的车辆，按相关规定给予重罚等处理。为了保证汽车维护的质量， 各交通管理部门还好对承担维护的维修企业进行评估、考核及定期检查，甚至对每一个企业每月的允许维护车辆的台数进行了限制，以全方位体现强制维护的原则。

“视情修理”的原则体现了现代汽车维护和维修既是紧密结合，又是有很大区别。它们的要求不同，维护作业带有强制性，而维修作业是根据情况采取的操作。通常在车辆维护过程中可能会发现某一部位或机件将要发生故障或可能导致损坏的前兆，就必须利用正在进行维护的时机，对相关部位视情况进行修理。同样对汽车进行修理的过程中，对一些没有损坏的机件也要进行必要的维护操作，这也是很自然的事情。

四、汽车维护的作业内容

汽车维护作业的内容主要包括清洁、检查、紧固、润滑、调整、补给等几个方面，且维护范伟随着行驶里程或时间的增加而逐步扩大，内容也要逐步加深。汽车维护作业一般不得对车

辆总成进行解体，也不能对汽车各主要总成大拆大卸，只有在确实发生故障需要解体时方可进行解体操作，这也是区别与划分汽车维护和修理的界限。

（1）清洁作业是为了提高汽车维护质量，以防止机件腐蚀、减轻零部件磨损和降低燃油消耗为基础，并为检查、补给、润滑、紧固和调整等作业做好前期工作准备。其工作内容主要包括对燃油、机油和空气滤清器滤芯进行清洁，对汽车的外表进行清洁养护以及对有关总成、零部件内外部而进行的清洁作业。

（2）检查作业是汽车维护的重要工作之一，通过对汽车各部件的检查，以确定零部件的磨损、变异和损坏等情况。其工作内容是检查汽车各总成和机件是否齐全，连接是否紧固；是否存在漏水、漏油、漏气和漏电等现象；利用汽车上的指示仪表、报警装置以及其他随车诊断装置，检查各总成、机构和仪表的技术状况；对影响汽车安全行驶的转向、制动和灯光等工作情况应加强检查；对汽车各总成进行拆检、装配、调整时应检查各主要部件的配合间隙。

（3）补给作业是指在汽车维护过程中，对汽车的燃油、润滑油及其他所有特殊工作液进行加注补充；对蓄电池进行补充充电、对轮胎进行补气等作业。

（4）润滑作业是为了减小各构件摩擦副的摩擦力，减轻零件的磨损所进行的作业。其工作内容包括按照汽车的润滑图表和规定周期，用规定的润滑油或润滑脂进行润滑；各油嘴、油杯和通气塞必须配齐，并保持畅通；发动机、变速器、转向器和驱动桥等应按规定补充更换润滑油。

（5）紧固作业是为了使汽车各部分机件连接可靠，防止机件松动。汽车在运行中，由于震动、颠簸、热膨胀等原因，会改变零部件的紧固程度，以制零部件失去连接的可靠性。紧固工作的重点应放在负荷重且经常变化的各部分机件上，应及时对各连接螺栓进行必要的紧固和更换。

（6）调整作业是保证汽车各总成和机件能长期正常工作的重要环节，调整工作的好坏，对减少机件磨损、保持汽车使用的经济性和可靠性有直接的重要关系。内容主要是按技术要求，调整相关机件，以达到恢复总成、机件的正常配合间隙及良好工作性能等目的。

2．汽车维护的分类、周期及作业范围

一、汽车维护的分类

鉴于的汽车的新旧程度、使用状况及使用地区条件各不相同，故在各个时期对汽车进行维护作业的项目也不同，应该分为几个级别。根据 《汽车维护、检测、诊断技术规范》有关规定，我国的汽车维护可分为定期维护和非定期维护两大类，并将定期维护分为日常维护、一级维护和二级维护3类；而将非定期维护分为季节性维护和走合期维护两类。

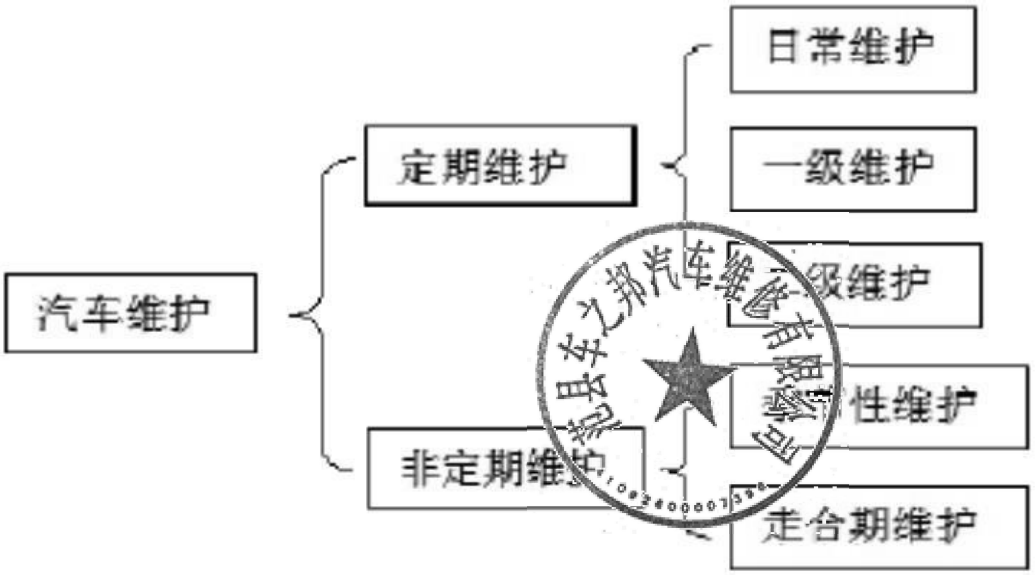


图 1.2 汽车维护分类

二、汽车维护的周期

既然汽车维护有“强制维护 ”的原则，那么每一类维护都应该明确规定维护周期。汽车日常维护的周期通常分为每日出车前维护、行车中维护和收车维护三个阶段。而汽车一级和二级维护周期的确定，一般根据车辆使用说明书的有关规定，或依据汽车使用条件的不同，由省级交通行政主管部门规定汽车行驶里程来确定。对不便于用行驶里程统计、考核的汽车，可用行驶时间间隔确定汽车一、二级维护周期。其间隔时间应根据本地汽车使用强度和条件的不同，参照汽车说明书一、二级维护推荐的里程周期，由各地区相关部门自行规定。鉴于部分国外引进车型的维护规定与我国汽车强制维护规定的内容有所不同，为保证汽车的合理使用，在汽车实际维护工作中一般应以厂家维护指导说明书规定内容为准。

汽车强制维护周期的长短虽然各车型要求不同，但从作业的深度来看，都基本上分为两级，相当于《汽车维护、检测、诊断技术规范》 中提出的一级维护和二级维护。

3．汽车维修种类

根据我们国家相关规定,汽车维修种类如下:

一类汽车维修企业:从事汽车大修和总成修理，亦可从事汽车维护、汽车小修和汽车专项修理.

二类汽车维修企业：从事汽车一级、二级维护和汽车小修；

三类专项维修业户:专门从事项目为车身修理，涂漆，篷布、座垫及内装饰修理,电器、仪表修理,蓄电池修理，散热器、油箱修理， 轮胎修补，安装汽车门窗玻璃,空调器、暖风机修理，喷油泵、喷油器、化油器修理,曲轴修磨，气缸镗磨,车身清洁维护等专项修理或维护。

三类汽车维修企业:汽车专项维修业户的定义为：从事汽车发动机、车身、电气系统、自动变速器、车身清洁维护、涂漆、轮胎动平衡及修补、四轮定位检测调整、供油系统维护及油品更换、喷油泵和喷油器维修、曲轴修磨、气缸镗磨、散热器（水箱）、空 调维修、汽车装璜(蓬布、座垫及内装饰)、门窗玻璃安装等专项维修作业的业户（三类汽修，就是2个举升机,烤漆房,另外加点 必要的设备就可以)现在的标准中一类、二类企业的经营业务范围一致,三类业户的作业具有一定的深度,解决了目前汽车维修市场大量存在的超范围经营问题。

一类与二类企业的主要区别是：一类企业必须自备竣工检验设备，二类企业部分竣工检验设备可以外协;其次，生产厂房、业务接待室及停车场的面积要求有所差别。由于一类、二类业务范围一致,所以对人员、管理等要求是相同的。

一类汽车整车维修企业和二类汽车整车维修企业区别见下表。

	接待室面积（㎡）	停车场面积（㎡）	专用设备条件				主要检测设备条件			
			汽车举升机	地沟设施	车架校正设备	悬架试验台	汽车前照灯检测设备	侧滑试验台	制动检验台	车速表检验台
一类整车维修企业	≥40	≥200	≥5台	≥2个	必须具备	必须具备	必须具备	必须具备	必须具备	必须具备
二类整车维修企业	≥2 0	≥150	≥1台	≥1个	允许外协	允许外协	允许外协	允许外协	允许外协	允许外协

（二)业务受理流程等制度

1．供针对本项目业务受理流程

一、接待的基本要求

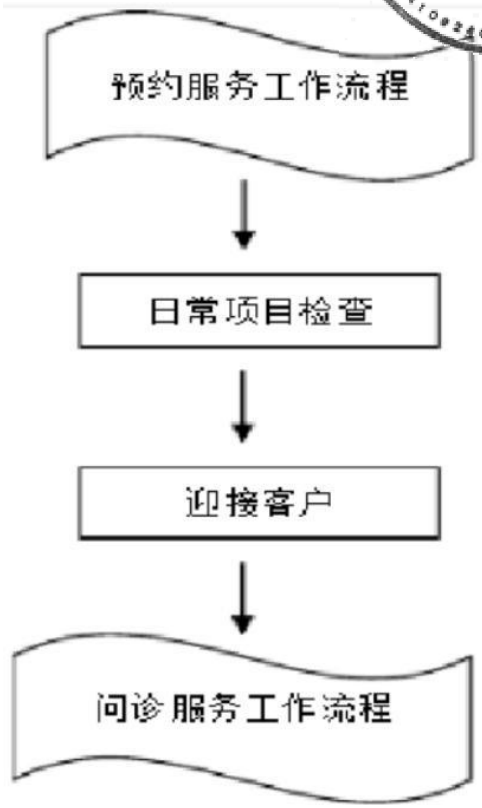
1．仪表：必须着符合标准的特约店制服，穿戴整齐、仪表端 正、精神饱满、面带微笑。

2．迅速出迎迎接客户：主动问候客户，引导客户停车场并自我 介绍。客户进门后，要认出客户并能迅速给予照顾；客户首次进

厂，要记住客户的姓名和容貌。

3．关注预约客户：主动询问是否是预约客户。

二、接待的工作流程



三、问诊服务工作标准

（一）问诊服务的基本要求

1.正常时问诊服务的基本要求

（1）弄清客户关心的问题：

A.了解客户和车辆信息，并反映在《问诊表》上。

B.在《问诊表》上清晰描述客户反映的问题。

C. 检查车辆，确认客户指出的问题。

D. 检查车身及内饰是否损伤，是否有贵重物品。

E.根据车况和维修历史对车辆进行检查，以判断车辆是 否还需要其它维修。

F.判断要进行的工作是否在保修范围内，并向客户解释 发现的问题，同时在《问诊表》上进行记录。

(2)估计：

A. 估计维修费用和承诺交车时间。

B. 向客户解释估计费用和承诺的交车时间，并记录在提 供给客户的《维修估价单》上。

C.有必要时将《常用维修项目价格表》上的服务项目价 格展示给客户。

(3）征得客户同意：

A. 解释《维修估价单》的内容。

B.请客户确认并签名。

(4)车辆保护：

安装车辆检查、维修保护用品：座椅罩、方向盘罩、 脚垫。

(5)安排客户休息或送走客户：

A. 客户需要等待时，送客户到休息室休息。

B. 如果客户不等待，则热情礼貌送走客户。

2.紧急时咨询服务的基本要求

（1）热线电话的服务标准

A. 特约店必须配备并公布 24 小时服务热线电话。

B.服务热线电话的接听人原则上是服务接待员；节假日服务热线电话必须由值班接待员接听、或者通过电话转接由接待员接听。必要时，服务经理、车间主任亦应接听。

C. 特约店应通过以下方式公布服务热线电话号码：营业时间牌、服务人员名片、宣传招贴画以及媒体宣传广告。

D. 一汽丰田公司将在配备给客户的《保修手册》、销售 及服务宣传广告中公布各特约店 24 小时热线电话号码。

(2)紧急对应

A. 紧急对应：是指客户车辆突然发生故障或事故，需要 立即帮助客户进行处理，以确保客户

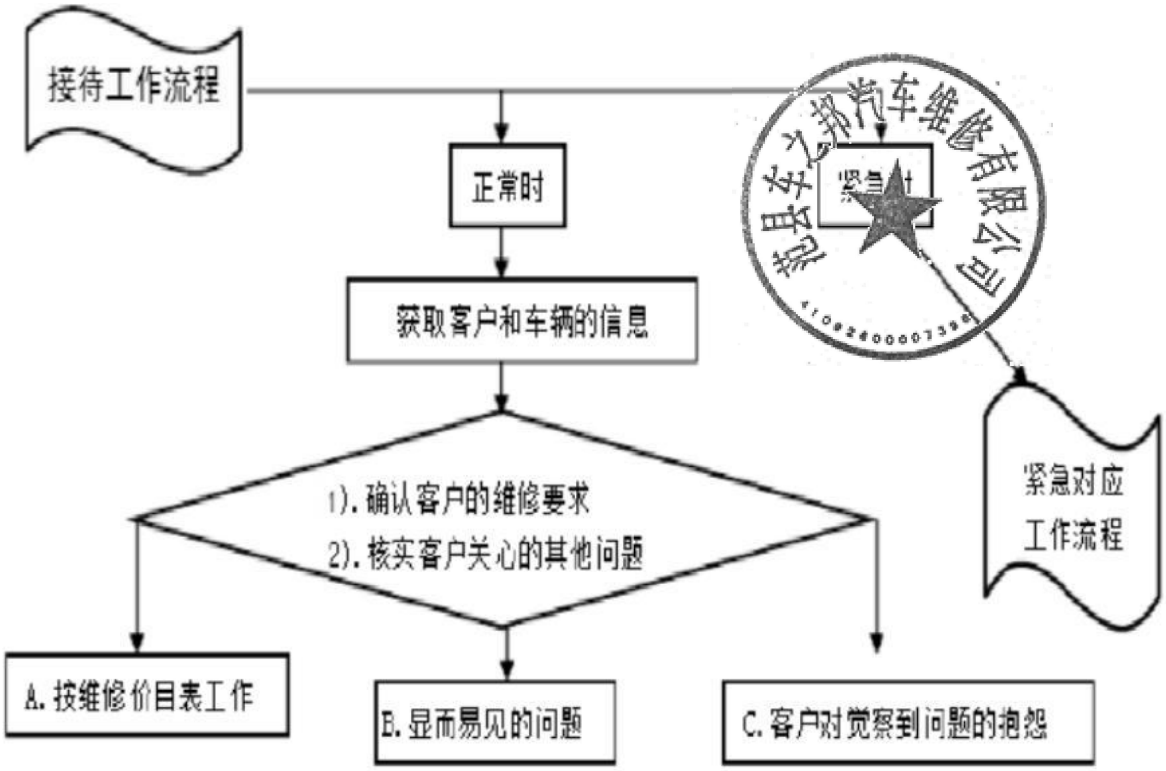
紧急时安心。

B.紧急时，确保有接待员接待客户，并执行《接待工作 标准》和《咨询服务工作标准》。

C. 紧急时，根据客户的要求，有维修技师负责处理车辆 故障。

D. 紧急时，确保有救援车辆和维修技师前往处理。

（二）问诊服务的工作流程



四、车辆维修工作的基本要求

（一）车辆保护：

→车辆进厂维修前（服务接待员的责任）

确认已安装方向盘套、司机座位座椅已安装座椅罩、脚垫、波 棍套。

→车辆进厂后

如果需要打开发动机舱进行检查、维修，必须在发动机罩前、 左、右三面安装汽车保护垫，以避免划伤车身。

（二）车辆维修保养

→按照施工单的指示内容,进行维修保养作业。

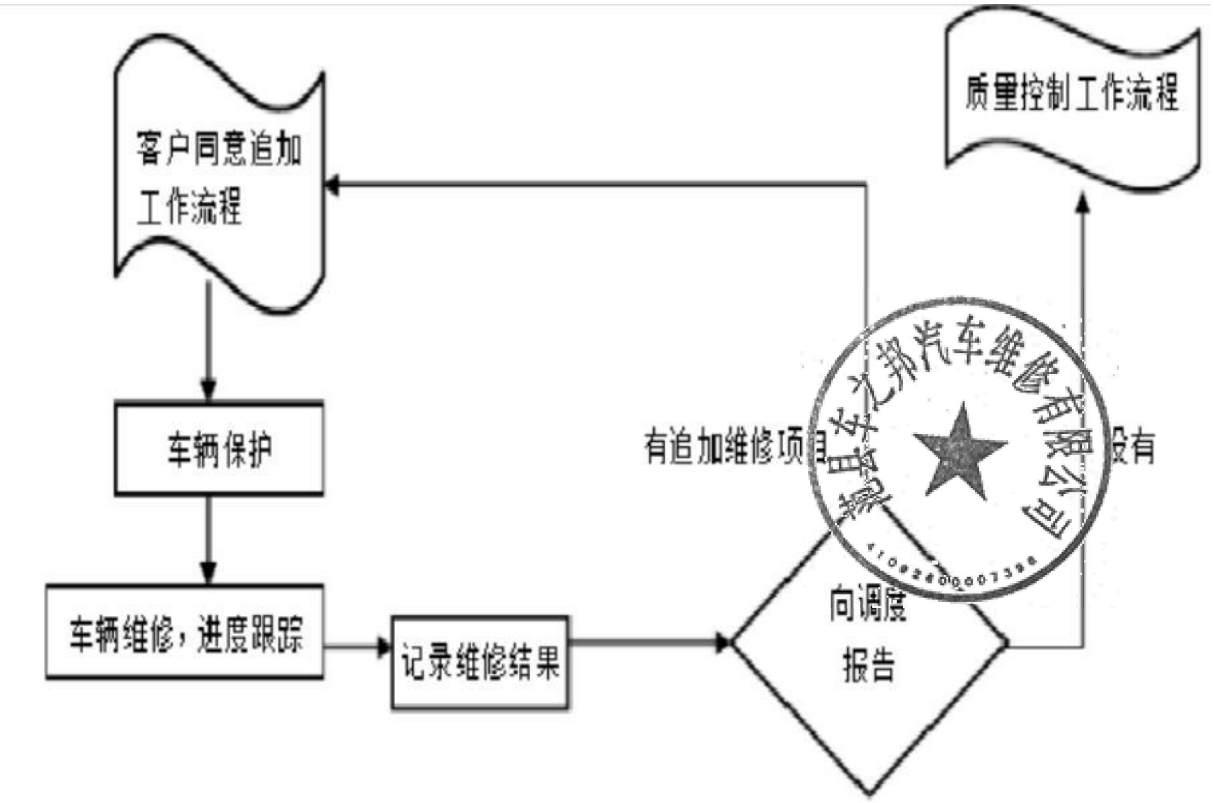
→对所有定期保养车辆按《定期保养确认单》进行检查。

→对所有一般维修车辆，按照《维修手册》的程序进行维修作 业。

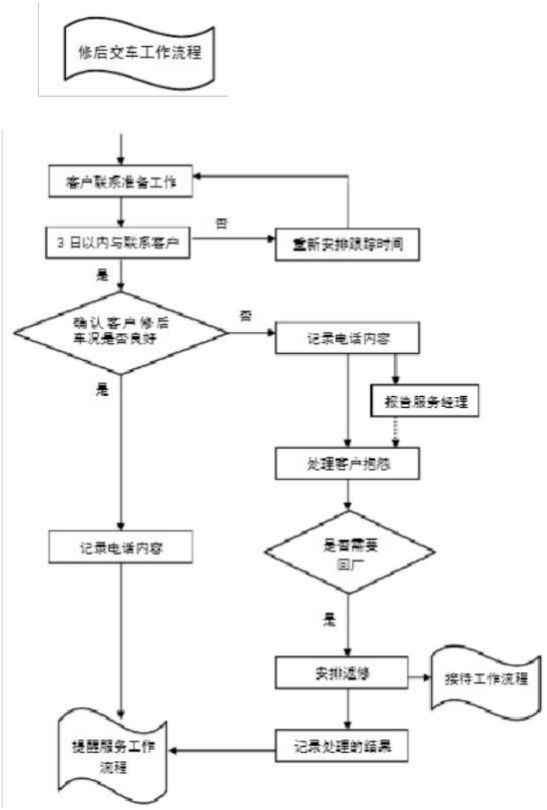
（三）完成维修作业后,记录《施工单》及《定期保养确认单》的 每一项维修工作的结果，并

签名确认。

五、车辆维修工作流程



六、售后跟踪服务



2．质量管理制度

一、质量保证制度：

1、在车辆维修作业中，严格执行作业规范和三级检验制度；

2、认真填写、整理车辆技术档案和维修档案，按规定签发竣工 出厂合格证；

3、维修中坚决杜绝使用假冒伪劣配件；

4、对维修车辆实行质量保证期制度，自竣工出厂之日起。

一级维护小修及零件修理质量保证期为汽车行驶 2000 公里式者 10 天；

二、级维护质量保证期为汽车行驶 5000 公里或者 30 日，整车修 理或者总成修理质量保证期为汽车行驶 20000 公里或 100 日，质量保 证期中行驶坚程和日期批标，以先达到者为准。

二、汽车进出厂登记制度

1、车辆进厂送修时，客户描述故障现象，提供技术档案和行驶证等相关资料；

2、业务接待人员和检验人员应认真听取客户陈述，了解车辆技 术状况；

3、车辆进入预检工位，检验人员经过检验确认维修项目，交本 厂业务部对维修项目进行预核算，然后与客户鉴订维修合同；

4、车辆进入待修区，等待维修；

5、汽车竣工检验合格后，根据工时，材料结算清单结清费用， 向车辆托修方提供结算凭证和竣工出厂和格证；

6、建立维修车辆档案。

三、汽车进厂检验制度

1、车辆送修时，应具有保修内容及相关技术档案资料；

2、业务接待人员和检验人员负责对送修车辆进行预检，按规范 填写《车辆维修检验单》；

3、车辆预检时，根据驾驶员的反映及该技术档案和维修档案， 通过检测或测试、检查，确定基本作业内容，并告知托修方；

4、得到托修方确认后，与托修方鉴定维修合同，办理交接手续， 随车使用的工具和备用品，不属于汽车附件范围的应由托修方自行保管；

5、调度人员将维修作业单下派车间，车辆进入作业车间。

四、汽车维修过程检验制度

1、过程检验实行自检，互检和专职检验相结合的“三检”制度；

2、检验内容为汽车或总成解体，清洗过程中的检验主要零部件的检验，各总成组装、调试检验；

3、各检验人员根据分工，严格依据检验标准，检验方法认真检验做好检验记录；

4、经检验不合格的作业项目，需重新作业，不得进入下一道工序；

5、对于影响安全行车的零部件，一定要严格控制使用标准，对不符合要求的零部件应予以维修或更换，及时通知业务接待人员，并 协助业务接待人员向车包做好解释工作；

6、对于新购总成件，必须依据标准检验，杜绝假冒伪劣配件装入总成或车辆。

五、汽车维修竣工检验制度

1、汽车维修竣工检验由专职检验人员负责实施；

2、汽车维修竣工检验内容为整车检查、检测、路试性能试后 的再检及车辆验收；

3、修竣车辆竣工检验严格依据《营运车辆综合性能要求和检验 方法》(GB/718565-2001)要求进行。首先进行整车外观和底盘检查， 检查合格后进行路试，对于路试中所发生的不正常现象，要认真复查。 路试合格后重新进行底盘检查，确保各项技术性能合格后由总检开具出厂合格证；

4、对于进行二维修护及以上维修作业的车辆，除上述检验内容 外，还必须给计量认证的汽车综合性能检测给检测合格；

5、严禁为检验不合格的车辆开具竣工出厂合格证；

6、竣工检验合格的车辆实行规定的质量保证期制度。

六、汽车维修竣工出厂合格证管理制度

1、合格证由专人负责，视生产情况定期到管理部门领取，专人 负责开具；

2、开具合格必须根据本厂质量检验员对车辆的检验和汽车综合 性检测站的维修后质量检验结果进行；

3、开具合格证后要认真做好维护检测车辆的台帐记录，下次领 用合格证台帐供管理部门检查；

4、严禁虚开合格证和转借，倒卖合格证现象。

七、技术档案管理制度

1、档案存放要有序、查找方便，并应做好六防工作，即防盗、 放火、防潮、防鼠、防尘、防晒、保持档案存放处清洁卫生；

2、不准损毁、涂改、伪造、出卖档案，档案资料如有损坏应及 时修补；

3、根据档案的内容，性质和时间等待证，对档案进行分类整理、 存放、归档，并按内容和性质确定其保存期限，电子档案要及时备份；

4、各班组负责人要时本部门使用的档案资料的完整性，有效性 负责，在现场不得存有或使用失效的文件、资料；

5、各班组每年结档案进行一次核时清理，并将保存的档案整理 后交办公室统一归档，已给到保管期的文件资料，由办公室按规定处理；

6、维修车辆实行一车一档制，二级维护及以上作业的车辆档案 内容包括维修合同，检验记录，维修人员和质量检验人员名单，竣工 出厂合格证副员，结算凭证；

7、档案的借阅必须办理规定手续，借阅者对档案的完整，清洁 负责，未给许可不得擅自转借、复印。

八、设备管理制度

1、设备操作工在独立使用设备前，须掌握该设备的操作性能；

2、设备使用应定人定机，对公用设备由专人负责保养。

3、操作工要养成自觉爱护设备和习惯，班前班后认真擦式设备，及注油调滑工作，使设备经常保持良好的调滑与清洁；

4、操作工要遵守设备操作规程，合理使用设备，管好设备附件；

5、对私自使用设备人员，要进行严肃的批评教育，由此发生的一切后果由私自操作者负责；

6、设备管理员应根据设备维护要求以及设备技术状况制定设备 和检测装制的保养细则，保养周期和检定周期；

7、设备保养人应严格按照常规维修竣检查保养周期进行保养， 做好记录交设备管理员验收；

8、设备维修以外修为主，本单位操作人员配合，设备管理员作 好维修记录；

9、设备发生故障应及时待机，使用部门应立即通知设备管理员 或单位领导，请修理人员检查排除故障。当修理人员在排除故障时，操作人员名积极协助修理人员排除故障；

10、对设备使用年久，部件严重损坏，又无法修复和设有改造价 值的可办旦报废手续清厂长批准；

11、对设备的检查、保养、修理名做好所有记录，由设备管理员 归档，发便检查。

3．安全生产管理制度

为保证企业生产正常进行，保障人身和财产安全，全体员工必须严格遵守下列规定：

1、必须按相关《安全技术操作规程》进行生产工作；

2、工作时不得擅离工作岗位，不得开与本职工作无关的事情；

3、必须按规定穿戴劳动保护用品，不得穿拖鞋上班，车间内严 禁吸烟；

4、非工作需要不得动作任何车辆，车在厂内行驶车速不得超过 5km/h，不准在厂内试刹车；

5、加强对易燃物品的管理，易燃物品必须按规定使用和存放；

6、各工程应配备有充足的灭火器材，并加强维护保养使交保持 良好的技术状态，所有的员工应学会正确使用灭火器材；

7、工作灯应采用低压(36V 以下)安全灯，工作灯不得冒雨或拖水 地使用，应经常检查导线，插座是否良好；

8、手湿时不得搬动电力开关或插座。电源线路、保险丝应按规定安装、不得用铜线、铁线代替；

9、下班时，必须切断所有电器设备的前一级电源开关。

10、认真贯彻执行“安全第一、预防为主”的方针及国家有关的 安全生产法律法规，制度适合本单位的安全管理制度和各种、各机电设备的安全操作规程，并定期检查制度的落实情况；

11、按照《生产安全法》的要求设置安全生产管理领导机构，生 产部门和班组应配备专(兼)职安全生产管理人员，负责监督、教育和 检查职工执行安全操作规程；

12、定期进行安全生产教育和安全知识，教育职工严格执行各工 种工艺流程，工艺规范和安全操作规程，不得违章作业；

13、维修车辆前，应将车辆停、架牢固后方可作业，举开设备应 由专人操作，班工作人员不得进入车下，举车时不准检修举开设备；

14、路试车辆必须由具有驾驶证及技术熟练的试车员进行，并在规定的路段上进行

15、有毒、易燃、易爆物品和化学物品、粉虫、腐蚀剂污染、压 力容器等应有安全防护措施和设施，压力容器及化表等应严格按有关部门要求定期检验；

16、根据季节变换切实做好防水、防渗 、防冻、防腐及防盗工 作，并制定相关措施，配备消防器材，配电设施线路确保完好，性能 可靠，使用移动电具注意安全防护措施；

17、发生事故要及时向上级主管部门汇报，保护好现场，查明原因妥善处理。

（三）人员培训等制度

1．提供针对本项目人员培训制度

一、制度的必要性

1.提高维修水平：汽车维修是一门技术活，不断提升维修人员的技术　水平是必要的。制定培训制度可以保障维修人员接受持续的维修技能培训，　提高其维修技术水平，从而提高整体的维修质量。

2.增加专业素养：维修人员不仅要懂得维修操作，还需要了解汽车结　构、原理以及相关的法律法规等。培训制度可以使维修人员全面学习并掌　握这些知识，提高其综合素质和专业素养。

3.保障安全性：汽车维修涉及到很多安全问题，　如电气安全、机械安　全等。制定培训制度可以确保维修人员了解并遵守相关的安全规范，保障　维修过程中的安全性。

4.提升服务质量：汽车维修是服务行业的一部分，维修人员的服务态　度和服务质量直接影响用户的满意度。培养维修人员的服务意识和服务技　能可以提升维修服务质量，增加用户粘性和口碑。

二、培训内容

1.基础知识培训：包括汽车结构、原理、维修工具的使用方法，以及　相关的法律法规等基础知识。

2.维修技能培训：包括常见故障的诊断和修复方法，维修流程的规范　化，以及安全保障措施等。

3.服务意识培养：包括服务态度、沟通技巧、解决问题的能力等方面　的培训，以提升维修人员的服务质量和用户满意度。

4.新技术应用培训：随着汽车技术的不断发展，维修人员需要了解并　掌握新的维修技术

和工具的应用方法。

三、培训方法

1.在职培训：设置内部培训班，由公司内部的资深技术人员进行培训， 将现场实际操作与理论知识相结合，提高培训效果。

2.外部培训：与专业的培训机构合作，邀请行业专家进行培训，将外 部先进的维修技术与公司实际需求相结合，提升培训的专业性和实用性。

3.学历教育：鼓励维修人员通过学历教育提升自己的维修技术水平， 如参加汽车维修相关专业的学习和考取相关证书。

四、培训评估

1.考核制度：制定明确的考核标准和方式，包括理论考试、实际操作考核、服务态度评估等多个维度，对维修人员的培训效果进行评估和排名。

2.培训反馈：建立培训反馈机制，对参与培训的维修人员进行调查和交流，了解他们对培训内容和方式的意见和建议，不断改进培训工作。

2．设备/零配件管理制度

一、目的

为了加强对采购入库零件的规范化管理，确保购进零件数量与质量合格，价格合理，做到零件入库管理的有序化，规范化。岗位职责零件部主管

1．贯彻落实公司各项规章制度，执行公司集团各项业务规定；

2．组织制定本部门的工作计划，负责本部门行政，业务，经营管理，全面完成公司下达的各项任务；

3．做好配件的计划，采购，出库，保管和索赔工作，经常核查现有管理实施情况，针对存在问题，提出有效解决措施；

4．组织及时采购生产车间所需零件，做到按时 ，保质、价优购零件验证；

5．协调部门之间，部门与客户之间的关系，要及时协助服务顾问妥善处理客户有关零件的投诉问题；

6．掌握市场情况，建立零件网络，了解车间，服务顾问的需求，做好服务工作；

7．负责组织仓库管理员做好库存盘点工作，定期与财务核对；

8．组织部门的相关培训，增强部门的整体业务水平，提高工作效率；

9．加强团队建设，关心员工，提高部门人员的凝聚力。

二、采购员

1．严格遵守公司各项规章制度，执行公司集团的有关部门业务规定；

2．熟悉 工作业务， 熟悉掌握配件市场价格，能根据市场需求和维修车间需要制定采购计划表 ，并及时向部门主管反馈有关部门信息；

3．严格把质量关，不以次充好，确保采购配件，材料的质量合格，价格合理；

4．不得利用职务之便搞非法交易，以权谋私，不准受贿或索取回扣，不准从事任何有损

公司的活动 ，一经核实，公司将严肃处理；

5．对客户需求和维修车辆所需的配件要及时采购，不得拖延；

6．严格遵守公司财务制度，提高业务水平。

三、零件管理员

1．遵守 公司各项管理制度， 坚守工作岗位，工作细致 ，扎实；

2．熟悉业务，对库存零件实行电脑管理， 操作；

3．有效利用仓库空间，对零件实行“全货位系统”（即所有的配件都有仓位号），保持仓库配件摆放整齐，整洁；

4．严格执行物，料入库验收制度，对采购入库的配件核查包装，质量，数量与购货发票进行核对确认；

5．按照年，季，月度对仓库作大，中，小范围的盘点，做到帐物一致 ，合理库存，对积压配件提出意见，并及时上报；

6．零件部出库凭维修工单 ，出库单，出库通知领用，坚持“一盘底，二核对，三发料，四减数”的原则；

7．每天对出，入库的配件进行统计，妥善保管所有原始凭证，以便财务进行核销；

8．确保仓库安全，注意防火、防盗、防潮、防尘；未经批准，严禁非仓库人员进入；

9．零部件出入库做到“先进先出”原则；

10．严守公司保密制度，不得泄露商业机密。

四、计划员

1．根据零件的实际库存，结合维修的需求制定合理的零件订货计划及采购计划；

2．定期分析零件的库存结构，掌握仓库常备件情况，出入库动态；

3．及时跟进零件订购的到货，做好订购配件的到货情况；

4．制定盘点计划，并对盘点差异进行复核，分析差异的原因；

5．做好配件每日、每周、每月的订货计划，合理控制库存，杜绝滞销零件积压库存，发现积压及时上报，并采取积极有效的方式进行处理；配件部工作管理。

五、制定配件计划

1.根据前6个月配件出库频率，确定每个配件的库存上下限基本数值；

2.根据维修业务季节性变化等因素，调整库存上下限数值；

3. 配件计划员根据配件库存情况，参考库存下限数量，制定配件进货计划；

4. 配件主管审核配件进货计划后，将配件进货计划发给供货商；

六、配件采购管理

1.对于供货商要求先付款后发货的，要及时与财务沟通 ，按照相关流程申请付款；

2.配件进货计划发给供应商后，应及时跟进供货商的配送情况；

3.对于供货商不能正常发货的配件，应及时在其他供货商、集团旗下的大售后、4S店调货，无法调货时，应及时通知前台和车间；

4.对于配件采购可以货比后从报价较低的定点供应商处分别采购，也可以从固定供货 渠道供应商处按约定价格采购；

5.市场零星配件采购原则上必须实行货比采购，货比登记表必须存档保存；

6.定点供应 商无法供应的零 星配件，必须经过三家以上非定点供应商货比后采购；

7.采购的配件价格较高，有无法找到一家以上的配件供应商时， 应请财务人员参加谈价；

8.从集团定点供应商采购的材料，采用月结，月结要求参照相关采购 制度；

9.从不能月结的供应商货比采购的材料，在材料正常出库后，采购员应一周内办理报销手续；

七、客户车辆配件订购制度

1.配件订购类型可依据维修车辆性质进行区分：正常来店维修车辆订单、特殊零件订单、保险事故车辆订单三大类；

2.日常来电维修车辆经作业班组检查报价需更换无库存的配件，服务顾问接到报价单经客户确认同意后将《配件订购申请单》 提交给配件部，由配件部负责向

八、供应商下达采购清单；

1.维修车辆所需更换的零件，拆检报价时作业班组必须与配件共同确认报价项目名称，班组与配件部人员在报价单上签字，避免因零件名称的叫法差异导致报价及订货错误的情况发生，报价项目配件部人员未与班组确认或亲自核定而造成价格、型号不同等的，责任由报价经手人承担；

2.经保险公司核赔的零件项目，保险业务员将需更换的零件填写在《配件采购申请单》上并确认核实签字，及时交配件部办理订货业务和确定订货时间；

3.保修车辆订购零件可免交定金，保修零件订购必须由服务主管亲自确认签字订购；

4.对于特殊零件订购，如车钥匙、喷漆件等 ，需把供应商所需的必要文件，像：发动机拓号等，交给配件部，由配件部负责寄给供应商；

5.服务顾问严格按配件部订购申请单上表格内容填写（如车牌、车架号、订购配件名称、数量、金额）并备注说明车辆是否在厂等件、作业 班组、服务顾问姓名等详细信息 ，便于配件部及时作好项目的核对与到货通知工作，服务顾问与配件人员进行订单交接时必须签名及确认交接时间，防止推卸责任情况出现；

6.零件部人员将采购到货零件验收完毕后，在厂灯1件车辆立即通知服务顾问协调作业班组领用安装，不在厂的定件车辆，每天由配件部专人更新到货信息，通过OA系统发到各部门，服务顾问应及时通知车主来店更换，并做好客户来店更换的接待工作，如定货的服务顾问休假时，则由本组其他服务顾问负责通知客户并跟进；

7.需订货而不在厂等件的车辆，必须一律交付该零件成本价的定金（具体和财务， 前台沟通定），减少客户订货后不到店更换的情况发生，避免造成呆滞库存产生，客户未交定金或不足公司规定定金额的订单，如在半年内未能出库的，从第7个月开始为呆滞库存；

8.零件部订购单统一使用一式四联，即：一联仓库、二联前台、三联财务、四联客户，对于需交定金的零件，在收银员收到定金后，在四联单上分别盖“已收定金”，配件部根据盖有财务章的订货单进行订货采购；

9.经班组，检修故障的车辆零件订购，由于班组故障判断失误的原因导致零件安装后故障不能排除的，又不能退货零件，责任由车间内部自行解决；

10.由于零件质量问题造成返工车辆，车间技术小组评定出具检查报告，将旧件交给配件部负责向供货商申请索赔，零件费用由供货方负责赔付；

11.配件部每月核对订单到货领用情况，根据订购清单内容按已领用、未领用类别进行归类管理，统计未领用配件的车辆数据及责任人，服务顾问申购的零件在6个月内未能销售，配件部从第7个月开始将相关订货信息转发到服务顾问主管并抄送给财务经理、总 经理，请领导监督解决；

八、配件验收入库管理

1.供货商配送的零件到库后，零件管理员对零件包装外观、数量、品种进行初步入库检查，根据到货清单查验规格、型号、编码是否正确；

2.发现零件包装或外观有损坏时，必须立即拍照以备查验；

3. 发现零件有损坏、有错发、漏发、多发的情况发生时，有配件主管负责与供货商沟通解决；

4.初步入库检验合格后，车间领用时发现零件存在质量问题时，有配件主管负责与供货商解决；

5.零件管理员办理零件入库时没有及时发现零件存在外观损坏、数量、型号、编码有误等问题，按工作失误予以警告；

6.零件管理员对货物外观，包装和品质进行目视确认，如对配件有可疑请求技术主管进行鉴定，杜绝假冒伪劣零件入库；

7.确实发现采购的零件存在假冒情况须立即上报领导并与供货商沟通处理，严重时终止与该供货商的业务往来；

8.货物验收合格后零件管理员须在的当天办理入库手续；

9.不能月结的配件办理入库后，三日内要办理报销手续；

10.月结供应商的配件，应在规定的付款时间前完成与供应商对帐，并将结算单据交财务部申请付款；

11.货物入库后按货物摆放要求上架，不能随意摆放在地上、通道内。配件出库管理

3．车辆维修档案管理制度

1、档案存放要有序，查找方便，并应做好六防工作，即防盗、放 火、防潮、防鼠、防尘、防晒，保持档案存放处清洁卫生。

2、不准损毁、涂改、伪造、出卖档案，档案资料如有损坏应及时 修补。

3、根据档案的内容、性质和时间等待征，对档案进行分类整理、 存放、归档，并按内容和性质确定其保存期限，电子档案要及时备份。

4、各班组负责人要对本部门使用的档案资料的完整性、有效性负 责，在现场不得存有或使用失效的文件、资料。

5、各班组每年对档案进行一次核对清理，并将所保存的档案整理后交办公室统一归档。已经到保管期限的文件资料，由办公室按规定 处理。

6、维修车辆实行一车一档制，二级维护及以上作业的车辆档案内 容包括维修合同、检验记录、维修人员和质量检验人员名单，竣工出 厂合格证副页、结算凭证。

7、档案的借阅必须办理规定手续，借阅者对档案的完整、整洁负 责，未经许可不得擅自转借、复印。

（四)售后服务方案

一、售后服务内容

（一）整理客户资料、建立客户档案

客户送车进厂维修养护或来维修厂咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本维修厂维 修、保养记录（详见“客户档案基本资料表”）。

（二）根据客户档案资料，研究客户的需求

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本维修厂联谊活动、告之本维修厂优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

（三）与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

A、询问客户用车情况和对本维修厂服务有何意见；

B、询问客户近期有无新的服务需求需我维修厂效劳；

C、告之相关的汽车运用知识和注意事项；

D、介绍本维修厂近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；

E、介绍本维修厂近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费 检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要 告之清楚；

F、咨询服务；

G、走访客户

二、售后服务管理制度

（一）售后服务工作规定

A、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

B、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到维修厂访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

C、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

D、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交流时，业务员要主动询问曾到我维修厂保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本维修厂服务的意见，以示本维修厂对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要做记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的 当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

E、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本维修厂对客户的真诚关心。

F、在维修厂决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

G、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本维修厂的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表（附后），并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

H、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表（附后），并归档保存。

（二）指定跟踪业务员不在岗时，由业务主管临时指派本部其他人员暂时代理工作。

（三）业务主管负责监督检查售后服务工作；并于每月对本部售后服务工作进行一次小结，每年末进行一次总结；小结、总结均以本部工作会形式进行，由业务主管提出小结或总结书面报告；并存档保存。

（四）本制度使用以下四张表格：“客户档案基本资料表”、“跟踪服务电话记录表”、“跟踪服务电话登记表”、“跟踪服务信函登记表 ”。

三、客户投诉处理规范

（一）任何人在接到客户意见后，第一时间向客户道歉并记录投诉内容，并记录相关内容，比如时间、地点、人员、事情经过、其结果如何等问题，了解投诉事件的基本信息，并初步判断客户的投诉性质，在1小时内上报客户经理或客户服务中心，由客户经理或客户服务中心立即填写《客户信息反馈处理单》。

（二）客户服务中心立即给该《客户信息反馈处理单》进行编号并简单记录基本信息：车牌号、填单人姓名、内容概要。

1.对于明显能确定责任的质量问题、服务态度、文明生产、工期延误的投诉：

（1）客户经理在 24 小时内协同被反馈部门完成责任认定并对责任人完成处理意见后，完成与客户的沟通（如有必要）并将《客户信 息反馈处理单》转给管理部。24 小时内没有联系上的客户，客户经理在48小时完成上述工作。

（2）管理部在接到《客户信息反馈处理单》后，在四小时内根据维修厂文件对处理意见进行复核，对认可的处理出具过失处理意见；对有异议的，召集客户经理和被相关部门进行协商并签署协商意见。在四个小时内，将处理结果上报主管总经理，同时将主管总经理的处 理意

见反馈给客户经理和相关部门执行。

（3）管理部在八小时内根据最终处理意见实施责任追究、进行过失沟通，完成最终的《客户信息反馈处理单》并于当日转客户服务中心。

2.对于当时无法确定责任的质量问题、配件延时、客户不在场、客户没有时间的投诉。

(1)客户经理通知客户在客户方便时直接找客户经理解决，报主管总经理认可后，按未了事宜进行处理。

（2）如客户属于重大投诉，客户经理应请示主管总经理后上门拜访客户。

（3）未了事宜由客户经理和客户服务中心分别在各自的《未了事宜台帐》上进行记录，并在维修接待电脑系统中明确标注。

（4）客户经理每月 4 日完成上个月未了事宜的客户沟通提醒及时回访处理并及时掌握未了事宜的变化情况。

（三）客户投诉处理流程监督考核流程

1.客户服务中心对收到的《客户信息反馈处理单》进行及时性和处理尺度的考核，发现问题的《客户信息反馈处理单》返回管理部，由管理部与相关责任人进行过失认定后将《客户信息反馈处理单》交客户服务中心存档。

2.客户服务中心每周二和每月 2 日将《客户信息反馈处理单》 汇总报主管总经理和管理部。

3. 每月 4 日管理部将《客户信息反馈处理单》汇总中的奖罚情 况报主管总经理和财务部。

4.除责任人外，每个环节涉及的部门都应安排主要责任人和次要责任人，不得由于人员休息延误《客户信息反馈处理单》的处理时效性。

5.当事人不得直接参与客户投诉处理。

四、汽车维修环境保护规范

（一）认真贯彻执行“预防为主、防治结合、综合治理”的环境保 护方针，遵守国家《环境保护法》、《大气污染防治法》、《环境噪 声污染防治法》等有关环境保护的法律法规、规章及标准。

（二）积极防治废气、废水、废渣、粉尘、垃圾等有害物质和噪声对环境的污染与危害，按生气工艺安装、配置“三废”处理、通风、 吸尘、净化、消声等设施。

（三）定期进行环境保护教育和环保常识培训，教育职工严格执行各工种工艺流程，工艺规范和环境保护制度。

（四）严格执行汽车排放标准，全面实施在用车辆的检查维护制度（I/M 制度），控制在用车辆的排放污染，在维修作业过程中，严禁使用不合格的净化装置。

（五）严格执行车辆噪声抑制技术标准，确保修竣车辆的消声器和喇叭技术性能良好，在维修作业过程中，严禁使用不合格的消声装置。

（六）严格执行车辆噪声抑制技术标准，确保修竣车辆的消声器和 喇叭技术性能良好，在维修作业过程中，严禁使用不合格的消声装置。

五、增值服务方案

（一）绿色服务通道

如我公司中标，将为贵公司单独设立一条绿色服务通道，贵方车辆无需等待，到店立即安排专人接待，提供全面、高效、快捷的服务。

（二）专线客服电话

单独准备一台通信设备，作为我方与贵方联系的专用设备，此设备只与贵公司联系，不作其他公用。

（三）具备有车辆检测线

我公司具备有车辆检测线，可以为贵方车辆提供全方位的检测服务，贵方车辆到店检测，无需等待，优先服务。

（四）车辆在做保养及维护后均进行免费洗车。

（五）管理目标的承诺

1.为用户提供全面优质服务作为服务口号，全心全意导读：忠诚为用户服务，并认真执行上级对机动车维修管理的各项规定，价廉质优。

2.对用户维修的车辆，认真检查并做好项目记录，听取用户提出故障问题，填写好维修项目，作出估价单，用户签名认可

3.在维修过程中，发现须增加维修项目，及时与用户关系，说明情况，取得用户的.答复再施工，对用户有不明之处给予热情耐心 解释。

4. 对维修的车辆，保证质量、按期交货，树立急用户所急，实施 24 小时服务，为用户排优解难，配备有出外救济和拯救车辆的人员。

5.对出厂维修车辆实行跟踪服务，按国家规定的质量保证期，按项目保质期保修。

6.对需要购件进行维修的车辆，保证能主动向车主就价格、配件厂产地、质量等作详细解答，征得车主意见再作处理。

（五)有害物质管理制度

我修理厂是一种常常性地产生大量废油废物的工作场所。废油废物对环境造成严重的影响，因此，为了保护环境和健康，我公司订立有效的废油废物管理制度。

一、废油废物的分类管理

为了更好地管理废油废物，必需依据其性质进行分类管理。依照不同类型的废油废物，订立不同的处理方法和处置方式。

1. 废油处理

修理厂生产过程中产生的废油应收集并储存在专用容器中。对于不同类型的废油，应当设立相应的处理方法。例如，废机油可以采纳精炼和循环利用的方式处理，废漆液、废涂料等化学品可通过再生工艺返工或交付给到有资质的生产企业进行处理。

2. 废车胎处理

机械修理厂常常处理废旧轮胎，这些废旧轮胎假如不得当地处理将对环境造成长期的污染。引燃是一种常见的处理方法，但是这种方式存在安全隐患和污染风险。更可行的是，将废旧轮胎交给废弃物处理中心或废旧物品回收公司进行处理，或者制作成橡胶颗粒等环保材料。

3. 废金属处理

修理厂常常使用的废旧金属，例如废钢、废铝和废铁管等，经过处理后可以重新利用或者回收。废金属需要分类收集，直至送到达到回收的标准。

4. 废电池处理

废旧电池是含有有毒重金属的不安全废物。机械修理厂应当设立特定的电池收集容器，以确保废旧电池不会污染环境。回收运输公司应当由专业的回收公司负责。

5. 其他废物

机械修理厂还会产生其他废弃物，如污垢、废膜、废布等，这些杂物必需回收或处理。为

了防止污染环境，这些杂物必需依照不同的种类分类储存，以确保正确地处理和处置。

二、废油废物的储存管理

1. 废油集中储存

机械修理厂生成的废油，应储存在集中储存区。集中储存区应当设立有专门的废油收集容器，以确保废油不会流失或破损。

2. 废品储存

机械修理厂仓库中的废弃品需要分门别类归纳储存，以便于定期清理和处理。废品储存区应当设立在密闭、阔别日照和雨淋的地方，以确保废品不会受到外界环境的影响。

3. 废品运输管理

机械修理厂的废品在运输过程中，必需确保不会发生泄漏或产生任何形式的环境污染。废物的运输应由专业的运输公司负责，运输过程中必需有专人督导，以确保废物在运输过程中不会产生任何问题。

三、废油废物的处理方式

机械修理厂的废油废物产生后，不能直接投入环境中，需要选择合适的方式进行处理。

1. 循环利用

废油、金属等物质可以通过再加工处理变成新的物品，达到循环利用的目的。假如废油没有太大的污染，可以通过加工处理后循环使用，从而达到节省能源和削减环境污染的目的。

2. 环保处理

机械修理厂的废钢、废漆料、废电源等不安全废物，必需被专门的环保公司处理，以防止它们对环境和人体安全造成的威逼。

3. 排放处理

处于肯定标准的废气、污水必需依据规章制度的要求进行处理排放，确保达到环保的要求。

四、废油废物管理责任

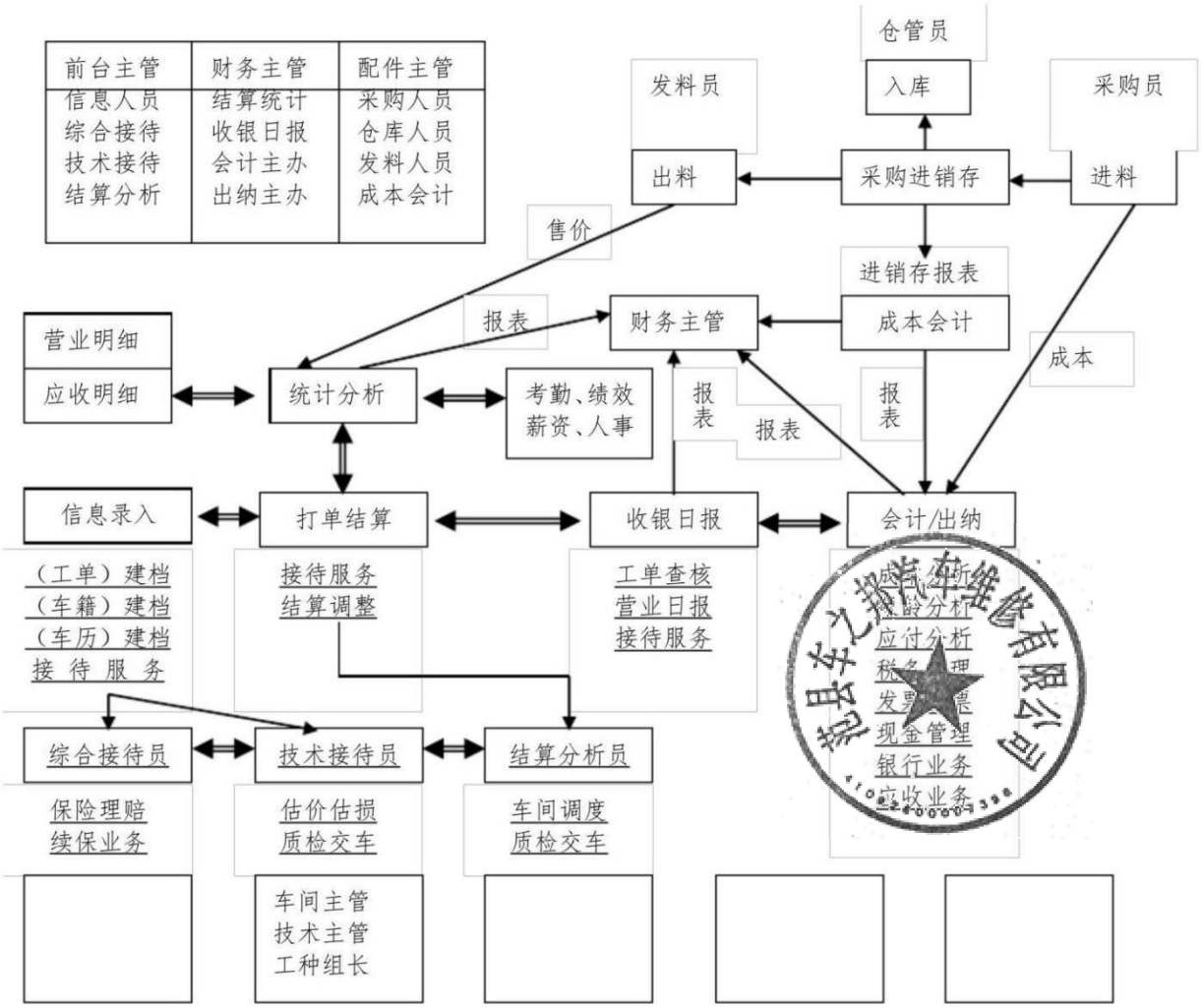
机械修理厂订立废油废物管理制度，应当划分不同的职业责任，明确各级人员在管理过程中的职业责任。负责废油废物管理的人员

必需拥有相关的学问和技能，负责废油废物的依法管理和清理，供货人、收购人和运输人必需遵守相关法律法规。

总之，机械修理厂必需要订立有效的废油废物管理制度，进行车辆管理、储存管理和处理方式定制，以及建立健全的责任体系。这样，才能对废油废物进行有效的环保管理，确保对环境和人体的保护。

（六)管理制度

汽车修理厂前台、财务、配件人员编制与职责



◎生产车间质量保证与技术要求

问诊：	机修：	电工：	钣金：	喷漆：	质检：
1、异音判断 2、故障判断 3、性能判断	1、仪器应用 2、工艺技艺 3、系统原理	1、仪器应用 2、电子电路 3、系统原理	1、煅切焊质量 2、精度与打型 3、工序的安排	1、辅料的运用 2、调漆与喷烤 3、工序的安排	1、生产调度 2、质检标准 3、厂区5S

◎汽车服务业内控管理与营运效益之影响因素

车源开拓	接待估价	维修质量	生产流程	激励制度	增值服务
车主回访 车队顾问 公关建立 加入社团 传媒广告	亲切快速 倾听客诉 正确建议 控制预算 弹性估时	安全项目 全面检查 细节关注 正确判断 完美交车	车间调度 工序优化 配件供应 各种互动 技术水平	薪资制度 考核制度 奖励制度 福利制度 升迁制度	礼仪接待 友情提醒 专案活动 代办业务 贵宾会员

广长义务管理条件及作业

厂长必备条件

1. 推动管理的知识技能
   1) 管理功能
   2) 管理循环
2. 运用管理实践方法
   1) 目标管理
   2) 绩效管理
3. 正确管理的概念
   1) 工作的知识
   2) 职责的知识
   3) 教导工作的技能
   4) 待人的技能
   5) 改善的技能

厂长推动工作内容

1. 创新性的工作
2. 部属的教育训练
3. 职务分配之决定及改善
4. 标准、基准的设定
5. 科学化管理方法的实施
6. 主持检讨会议（重要事项之决策）
7. 改善人际关系
8. 提高人员工作士气
9. 新产品的开发
10. 实施重点工作方案

主管管理作业

1. 业务管理——(财务)
   1) 业务管理
   2) 成本管理
   3) 利益管理
   4) 账款回收管理
   5) 顾客管理
   6) 抱怨处理
2. 生产管理——(主任)
   1) 作业管理
   2) 时间管理
   3) 品质管理
   4) 设备管理
   5) 机具管理
   6) 零件管理
   7) 外包管理
3. 人事管理——（助理）
   1) 规律维护
   2) 教育指导
   3) 安全管理
   4) 卫生管理
4. 资讯管理——（助理）
   1) 文件管理
   2) 数据管理
5. 售服管理——（专员）
   1) 接待管理
   2) 索赔强保
   3) 保险管理
   4) 专案管理
   5) 信息反馈

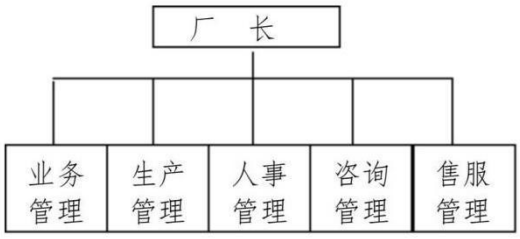
为顾客提供满意的服务

DCRC	维修接待	维修经理	维修技师
主动预约			
温馨接待			
目录式报价			
客户关怀			
	维修排程		
		品质控制	
完工结算			
交车咨询			
修后关怀			
		抱怨处理	

厂长应做的教育训练

1. 面谈	1) 定期面谈 2) 有问题时、有困难时 3) 部属自行报告
2. 朝会	1) 最近环境、技术的资讯 2) 保养绩效的差异、变化 3) 安全与卫生管理
3. 会议	1) 服务策略 2) 保养之目标及金额（具体实施事项） 3) 保养金额绩效之检讨、指导 4) 提示教育训练计划 5) 改善工作场所 6) 其他相关之状况
4. 实务指导	1) 保养技术 2) 接待客户 3) 事务处理
5. 团体活动	1) 学习4阶段方式（工作明确化、思考进行方式、做给人看、检讨改善） 2) 柜台服务人员教育训练 3) 柜台营业人员教育训练 4) 团结圈活动 5) 5S活动竞赛

厂务管理推动小组



汽车维修厂个人职位工作职责说明书

一、厂长

（一）经营方针

1.拟定全厂人事、销售、薪资政策，由总经理裁定

2.拟定短、中其发展计划（设备投资、扩厂、人力资源发展、市场发展等）

3.决定全厂预算与决算（产销、财务、人事、修护等）

4.决定干部之职位丰富化与调整

（二）经营管理

1.重要设备、工具、仪器等机具请购之批核，提报呈交总经理裁定

2.对外代表修护厂

3.主持企业对外契约之签订

4.年度预算外资金筹措与调度

5.控制财务状况并作调整

6.调整公司资产负债表及损益表

7.拟定与执行金融机构之贷款计划

8.核阅产销情形摘要报表并批示改进方法

9.核阅财务情形摘要报表并指示改进方法 J 核阅行政情形摘要报表并批示改进方法 K 考核干部之工作表现及绩效能力

（三）会议管理

1.主持经营会议，并提示重要经营方针与经营政策、目标分派 干部工作任务，并予以跟催考核

2.主持全员会议，进行意识沟通，并全力争取全员共识，创造 和谐环境，共倾全力追求公司与个人业绩发展

（四）人力资源管理

1.培育干部职能，并予激励开发

2.培育各部门人员的技术、管理能力、经验与责任

（五）业务管理

1.建立与客户之公关与信赖感

2.辅导营业人员之经营与管理能力

3.客诉、问题车及不良债权处理

（六）人际关系

1.建立与税务、金融、监理、车管、行管、运管、警政、消防、 劳工、协力厂、环保等机构之良好公关

2.辅导相关人员协办公关事务

二、接待

（一）营业管理

1.配合营业目标、计划所分派责任实施

2.落实各项营业资料建立（日报、月报）

3.圆满达成客户受理事务处理（用户选定、问诊、商谈、估价、定案、付款确认）

4.客户联络、电话应对客诉抱怨与退货等事务处理

5.完成车，交车事务处理（交货单、车历卡核对、附带保养内容说明、不良品退还、开立发票）

6.配合公司推广与市场、客户之开发

7.缴交账款（现金、确认账款支票抬头、付款日期、信用卡）事务处理

8.停车、车辆、休息室管理

9.作好客户服务工作，积极协助争取入厂维修，以达成营业目标。

三、收款业务

（一）访问计划拟定、执行、检讨与改善

（二）账款管理（账款总账整理、请款单之填写及寄发、核对余额、 账款时间表整理）

（三）收款业务（ 回收卡整理、回收访问计划）

（四）出纳业务

1.收款处理

2.小额现金管理

3.开立收据或发票

4.外部请款单处理及付款手续

5.回收资料之整理（日报、不良客户名单）

6.公共关系之建立

四、服务维修业务

（一）负责满足客户维修服务要求，如期排除异常状况达成交车。

（二）解说训练与教育客户用车知识，必要时示范操作

（三）提报客户报怨或申诉建议事项

（四）作好维修服务管理工作（事前联络、资料填写）

（五）强化维修及管理能力，提出教育训练需求

（六）维护维修仪器、设备、工具

（七）责任区整理、整顿之执行与落实检讨

五、品质保证业务

（一）估价检查

（二）受理检查（一般保养要求事项、定期及交车检查）

（三）作业内容及追加作业填写

（四）记录簿建立（定期、交车检查、检测表、分解保养、检查文 件之制作及手续）

（五）不良零件检验及市场技术资讯收集

（六）交车检查

（七）外包工和验收

（八）检验设备保养管理

（九）配套服务工厂督导

（十）品质异常问题之整理、分析、建议及改善追踪

六、物料管理业务

（一）订购零件之请购

（二）常备品之管理

（三）入库点收及储存货架

（四）库存室整理整顿

（五）出货及传票、账卡处理

（六）零件、用品之展示、销售管理

（七）零件统计表制作（日报、月报）

（八）零件目录、价格表之制作、维护

（九）盘点作业

七、管制业务

（一）作业管理（进度表排定与追踪，时间标准制定与修正）

（二）维修工程管理（作业单、外包、作业分配、中间检查、追加 作业单）

（三）出勤及作业考核

（四）特殊工具、 一般手动工具保养管理

（五）外出修理之批示及管理

（六）直接材料、消耗品管理

（七）作业改善

八、培训业务

（一）日常之技术指导（现场作业指导）

（二）教育计划之规划、执行、检讨及改善

（三）与汽车制造厂或行销公司协调教育计划

（四）教育资料之编撰

（五）教育记录之建档

九、总务业务

（一）组织系统及各部门工作职责、编制人数研定与修正

（二）各项管理制度、推行、检核与修订

（三）各项训练计划之汇总与推行

（四）人员招募、甄选、任用与训练计划之拟定与执行

（五）人事资料之建立与修正（任免、调薪、奖惩、离职）

（六）劳健保与商业保险业务处理

（七）对外关系建立

（八）办公设备之购置、保管与维修

（九）电脑化推动计划、实施及推展

（十）环境安全、整理整顿计划、实施

（十一）文书管理作业

十、会计

（一）执行薪资作业管理

（二）负责编制损益平衡表、负债表与其他财务报表

（三）有关款项收支、银行往来、有价证券等账目处理

（四）公司资产之登记、编号、建卡、保险及异动处理

（五）固定费用与各项税捐缴付计算及退税提单之做成

（六）银行征信资料，贷款契约、银行与税捐机构往来文书处理

（七）营业税申报、税务与法规处理及其他有关会计资料之收集与 提供

（八）各种传票之做成

（九）应付款项处理与应付票据之开立

（十）应付与应收账款之审查

（十一）公司各种权状、合约书、印信之管理

（十二）财务计划之拟定、执行与修正

十一、出纳

（一）薪资作业处理

（二）加班、差勤、请假作业处理与登录

（三）有关应付账款之整理、统计、汇总之提报、呈核

（四）有关采购资料之电脑输入列印及档案建立与呈报

（五）供应商、协力厂之资料之建立与管理

（六）采购资讯调查、价格掌控、作业进度控制、交期跟催

（七）金融机构往来事务

（八）零用金管理

（七)个性化服务

1、维修保养应按照现行《机动车维修管理规定》执行。能够每年对执法执勤车辆维修档案进行汇总整理，列出详细清单以备检查。

2、我单位保证有足够的车辆检测维修工位、停车场地和接待区，维修车间具备维修车位升降架2个以上配套设施，满足2辆同时维修作业要求，保证车辆维修的时效性。

3、我单位承诺制定严格的内部管理制度，安排专人负责材料监控，监理详细的材料（零、配件）账目、材料进货有效价格凭证、出入库记录、零配件清单、厂家联系资料及有效发票等妥善保管，在车辆维修结算中作为相应维修项目的附件一起验收存档，随时接受有关部门的检查，确保账目与实物相符。

4、在接管车辆时，会同征集人指派人员共同对车辆进行一次全面的检查，并做好记录经征集人人员确认。

5、设置绿色通道保证对征集人实行优先服务。

6、所采用的零部件、配件等材料符合国家或部颁标准和行业标准以及汽车维修相关标准。有合法的进货渠道，不使用假冒伪劣产品，不以旧充新，以副顶正、以次充好，严格把控材料质量。经征集人同意，可以用替代件的，我单位在材料清单中加以注明，否则不使用替代件。

7、涉及车辆核心部件（包括但不限于离合器、发动机、变速箱、转向机、刹车系统等部件）的更换，我单位提前通知征集人到现场进行书面确认并监督施工。

8、我单位承诺送修车辆有征集人经相关领导批准的车辆维修送修单，维修前取得征集人对维修项目和金额的书面确认后方可维修；维修涉及更换零部件的提供合格证、更换零部件以及现场施工等相关彩色照片等印证材料。

9、车辆维修完工出厂时按完工出厂技术要求进行检查和检测，维修质量不合格的车辆不准出厂。对维修竣工出厂车辆在质量保证期内再次出现质量问题或与维修约定不符的问题进行无偿返工。

10、车辆竣工出厂执行质量保证期制度，满足中华人民共和国交通部所颁布的《交通运输部关于修改<机动车维修管理规定>的决定（交通运输部令2019年第20号）》的标准，即：汽车整车修理或总成修理质量保证期为车辆行驶20000公里或者100日；二级维护质量保证期为车辆行驶5000公里或者30日；一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶2000公里或者10日。质量保证期中行驶里程和日期指标，以先达到者为准；维修质量保证期从维修竣工出厂之日起计算。被修车辆达不到规定的质量标准和技术要求的，免费返修。

11、对于发生征集人认为经维修的车辆仍存在质量问题，双方存在争议情形的，可向我单位所在地的汽车维修质量监督机构申请调解。遇有纠纷情况复杂、难以定论时，及时报请上级汽车维修质量监督机构调解。根据调解结果确定双方应负的责任和应承担的经济损失。

12、免费服务

（1）24小时50千米以内免费拖车服务(含节假日)；

（2）24小时应急维修服务(含节假日)；

（3）24小时100千米以内免费救援服务(含节假日)；

（4）为出厂车辆提供免费清洁、吸尘服务；

（5）送修车辆维修出厂后，按汽车维修行业相关规定执行。在质量保证期内，发生同样故障引起的维修，给予全部免费维修。对查不出原因的维修质量问题，在质量保修期内，无偿进行返修；