

五、技术及售后服务方案

5.1 采购车辆项目实施方案

一、项目人员组织与质量保证措施

1、项目团队组织架构及分工

岗 位	职 责
项目经理	统筹项目全流程，协调资源，监督进度与质量，处理突发问题。
销售人员	客户需求对接，合同签订，进度反馈。
定制专员	警用车辆配置方案设计(如警灯、通信设备等)，与客户确认技术参数。
物流专员	指定运输方案，跟踪车辆在途状态，确保按时抵达。
安装技师	警用设备安装、调试，确保符合公安部门技术标准。
质检工程师	车辆出厂前检验、设备安装质量抽查，出具质检报告。
售后人员	交付后技术支持，保修期内快速响应。

2、供货流程管理

需求确认： 与客户签订技术协议，明确车辆型号、警用设备清单及验收标准。

生产排期： 优先排产本项目车辆，预留10%冗余产能应对紧急需求。

供应链管控： 与核心供应商签订保供协议，确保关键设备（如警用终端）库存充足。

3、质量保障措施

车辆出厂检验： 依据《GB 7258-2017机动车安全技术条件》进行制动、灯光等

专项检测。

警用设备安装质量控制：

- **安装前：**核对设备型号、兼容性测试。
- **安装中：**使用扭矩扳手等标准化工具，确保设备固定牢固。
- **安装后：**通电测试、防水密封性检查。

整车验收标准：

- **功能验收：**警灯、警报器、GPS定位等设备联动测试。
- **文件验收：**提供车辆合格证、设备质检报告、安装记录。

二、供货、调试及交付进度控制措施

1、关键时间节点计划表



阶 段	时间节点	交付物
车辆生产完成	合同签订后30天	车辆出厂检验报告
运输到货	生产完成后5天	物流签收单
警用设备安装	到货后3天	安装调试记录
联合验收	安装完成后2天	客户签字确认的验收单

2、运输方案

- **方 式：**采用封闭式货车运输，避免车辆途中损伤。
- **应急预案：**预留1辆备用车，若运输延误立即启动备用车调拨。

3、进度保障措施

- **每日例会：**团队通报进度，问题当日闭环。
- **关键路径监控：**重点跟踪警用设备到货、安装调试环节。

延误应对预案：

- **设备延迟：**启用备用供应商，优先空运关键部件。
- **安装问题：**增派技师，24小时内解决问题。

4、验收流程

(1) 出厂检验（供应商完成）

- **责任方：**车辆生产厂家+质检工程师

验收内容：

- **基础车辆检测：**
 - 发动机、变速箱、制动系统、灯光系统等符合《GB 7258-2017机动车安全技术条件》。
 - 车身外观无损伤，漆面、钣金符合标准。
- **随车文件核查：**
 - 车辆合格证、一致性证书、环保清单、保修手册等齐全。
- **记录方式：**
 - 填写《车辆出厂检验报告》，并附检测数据。



(2) 运输到货验收

(2) 运输到货验收（采购方+物流方）

责任方：采购单位代表+物流专员

验收内容：

- **车辆外观检查：**
 - 无运输损伤(划痕、凹陷等)。
 - 轮胎、玻璃、后视镜等无破损。
- **随车配件核对：**
 - 备胎、工具包、警示牌等是否齐全。
- **文件交接：**
 - 接收《车辆出厂检验报告》《物流运输单》等。

验收标准：

- 车辆无运输损伤
- 配件齐全
- 文件完整

异常处理:

• 若发现损伤，立即拍照记录，由物流公司签字确认，并启动保险理赔或换车流程。

(3) 警用设备安装调试(供应商+采购方监督)

责任方: 安装技师+采购单位技术代表

验收内容:

- 设备安装质量:
- 警灯、警报器、车载电台、GPS定位等安装牢固，线路规范。
- 设备供电稳定，无短路风险。
- 功能测试:
- 警灯闪烁模式正常，警报器音效达标。
- 车载通信设备(如350MHz警用电台)信号稳定。
- 行车记录仪、监控摄像头画面清晰。
- 记录方式:
- 填写《警用设备安装调试记录表》，双方签字确认。



验收标准:

- 所有设备安装符合《警用车辆改装技术规范》
- 功能测试100%通过

(4) 联合验收(最终交付前)

责任方: 采购单位(公安部门)+供应商

验收内容:

- 整车性能复检:
- 启动、加速、制动、转向等动态测试。

- 警用设备联动测试：
- 模拟实战场景，测试警灯、警报、通信系统协同工作。
- 文件归档：
- 提供完整验收文件(检验报告、安装记录、保修协议等)。

验收标准：

- 车辆性能达标
- 警用设备功能正常
- 所有文件齐全

签署文件：

- 《警用车辆验收合格确认单》
- 《质保服务协议》



(5) 验收文档清单

文件名称	提供方	备注
车辆出厂检验报告	生产厂家	含各项检测数据
警用设备安装调试记录	安装团队	每台车单独记录
车辆合格证/一致性证书	生产厂家	上牌必备文件
验收合格确认单	采购单位	最终交付凭证
质保服务协议	供应商	明确保修范围及响应时间

(6) 关键注意事项

1. **全程留痕:**所有验收环节拍照/视频存档，确保争议可追溯。
2. **分期验收:**大批量采购时，可分批次验收，降低风险。
3. **备用方案:**如关键设备(如警灯)不合格，立即启用备用库存更换。

通过该流程，确保每台警用车辆质量达标、功能完备、文件齐全，满足客户需求。

三、持续服务承诺

我公司本着优质、高效、发展的精神，以优质的产品、贴心的服务为理念，我公司承诺在确保设备的先进性、可靠性、稳定性的同时，不断改进服务质量，从售前到售后的交货、安装、调试、设备维护管理、技术服务、技术培训等各方面，保证顾客能得到最好的服务，让顾客满意、放心。

负责的向您郑重承诺如下：

1、质保期：

非营运车整车质保期		
质保内容		保修期
动力电车	电 芯	终身质保
	电芯以外元器件	8年或15万公里
动力电机、驱动电机控制器、驱动电机控制器与DC总成、高压电控总成		8年或15万公里
全车灯具、胎压监测模块、悬置、球头类		4年或10万公里
多媒体系统、减振器、皮带、防尘罩/套、衬套/垫、分离轴承、车轮轴承、PM2.5速测仪、交流/直流充电口总成、USB充电口连接器、碳罐灰尘过滤器、燃油加热器总成		3年或6万公里
蓄电池总成(12V)		1年或2万公里
空滤器滤芯、空调滤清器(滤网、高效过滤器、静电过滤器)、机油滤清器、燃油滤清器、火花塞、制动片、离合器从动盘、轮胎、纽扣电池、灯泡、刮片总成、保险丝及普通继电器(不含集成控制单元)		6个月或1万公里
整车除以上未列入的零部件(不含各类油液、		6年或15万公里

充电设备、赠品、冷媒，具体质保参照说明)	
----------------------	--

2、解决质量问题或操作问题的响应时间、应急问题解决时间：

我公司在濮阳市设有专门的售后服务网点，无论是在质保期内，还是在质保期外，能够保证售前、售中、售后服务要求。我公司针对本项目成立售后服务小组，坚决执行“昼夜24小时不间断服务，全年无假日工作”的服务方针，针对该项目在售后服务期间的问题，接到用户需求时，响应时间不超过2小时保证在24小时内到达现场予以及时解决。

3、售后服务的内容、形式

车辆交付前，我公司会对车辆做PDI检测，确保车辆处于良好的使用状态。



本地服务站基本设备明细

序号	设备名称	数量
1	烤漆房设备	1套
2	动平衡机	1套
3	电脑检查仪	2台
4	专用器具和工作台	1套
5	蓄电池电压电流检测仪	1台
6	传真机、数码相机和电脑等办公设备	1套
7	专用服务车	1台
8	新能源专用检查设备	1套

4、质量保证

我方提供符合国家质量标准、部颁标准、行业标准的合法的全新原装合格正品（包括零部件），且是成熟产品，而非试制品或订制品。如安装或配置软件的，为正版软件。

保证措施：

a. **服务追踪：**公司建立健全的用户档案，详细登记用户名称、地址、电话、联系电话等信息。车辆交付完成后，我公司将在一个月内进行电话访问，了解车辆使用情况

b. **质保期内保修内容：**质保期内，严格按照三包法及质保政策执行。

c. **质保期后服务内容：**

质量保证期过后，我方同样提供免费电话咨询服务。我方提供售后服务中，维修使用的备品备件及易损件均为原厂配件。

5、响应时效

售后问题2小时回复，48小时到场解决。

通过上述措施，确保项目按期交付且质量达标，满足警用车辆专业化需求。



5.2 采购车辆项目售后服务方案

一、售后服务团队配置方案

岗 位	职 责	人员配置
售后服务经理	统筹售后工作，协调资源，处理重大故障及客户投诉。	1人
技术支持工程师	提供远程诊断、现场技术指导，解决复杂故障。	2人
维修技师	执行车辆保养、故障维修、设备调试、确保快速响应。	4人（分2组）
备件管理员	管理备件库存，确保紧急订单24小时内发货。	1人
客服专员	接听服务热线，记录问题并派单，跟踪回访。	2人（轮班）

服务覆盖范围：本地化服务：在项目所在地设立常驻服务点，保障30分钟响应、2小时到场。

远程支持：提供视频诊断、技术文档共享等云端服务。

二、24小时服务热线机制

- **热线电话：**设立专属售后电话（如400-1666-016），支持全天候故障申报。
- **分级响应：**

故障等级	定义	响应时效
一级	车辆无法行驶或警用设备瘫痪	1小时到场
二级	部分功能失效但不影响出勤	4小时内处理
三级	轻微故障或保养需求	24小时内处理

三、定期回访计划

回访阶段	方式	内容
交付后7天	电话回访	确认车辆运行状态，解答基础操作问题。
交付后1个月	现场检查	检测关键部件（制动、警用设备等）。
每季度例行回访	远程诊断+报告	分析车辆数据，提供优化建议。
年度全面巡检	上门服务	整车性能检测，更换易损件（如滤芯）



四、车辆保养维护方案

1、保养周期表

保养项目	里程/时间	内容
日常检查	每日	轮胎气压、警灯警报功能测试。
基础保养	5000公里/6个月	更换机油、机滤，检查制动系统。
全面保养	20000公里/1年	更换三滤、变速箱油，检测电路系统。
警用设备专项维护	每季度	清洁警灯镜头，测试通信设备信号强度

2、保养执行

提供《电子保养手册》，自动推送提醒至用户手机。

每次保养后出具《保养报告》，存档备查。

五、故障处理流程

1、故障报修（5分钟内响应）

- 客户操作：a. 拨打24小时热线400-1666-016
b. APP一键报修（自动上传车辆故障码）

2、客户响应：a. 2分钟内回电确认故障现象

- b. 远程触发车辆自检（获取电池/电机关键数据）

3、故障分级处置

故障级别	标识	处理方式	时效
一级	● 红标	高压危险（漏电、冒烟）	30分钟到场
二级	● 黄标	车辆趴窝（无法行驶）	2小时解决
三级	● 绿标	功能异常（屏幕黑屏、充电慢）	24小时内处理

4、进度跟踪

- APP进度条：接单——>技师出发——>维修中——>完成
- 超时自动告警：
- 一级故障超30分钟：补偿代步车+延保3个月
- 二级故障超2小时：减免50%服务费。



5、修复确认

- 1、技师自检：
 - 高压绝缘测试（ $\geq 500M\Omega$ ）
 - 功能复测（充电/驱动/警用设备）

2、客户签字：

- 签署《快速维修确认单》
- 获取电子版维修报告

六、备件供应保障措施

1. 备件库存：

- 本地仓库储备常用备件(如警灯、保险丝、传感器等)，占比采购量的10%。
- 与供应商签订《备件优先供应协议》，紧急订单48小时到货。

2. 备件更换政策：

- 质保期内:免费更换非人为损坏配件。
- 质保期外:按成本价提供，明码标价。

七、技术支持服务内容

- 远程诊断:通过车载OBD接口读取故障码，实时分析问题。
- 技术培训:每年1次集中培训，内容涵盖车辆操作、设备维护、应急处理。
- 知识库共享:提供在线维修案例库、操作视频，供用户自助查询。

八、服务承诺

指 标	承 诺 标 准
响应时效	一级故障1小时到场，二级故障4小时解决。
备件供应	常用备件24小时到货，特殊备件72小时到货。
修复率	一次性修复率 $\geq 95\%$ ，返修率 $< 3\%$ 。
客户满意度	年度满意度 $\geq 90\%$ ，未达标免费延保3个月。

通过以上措施，确保车辆全生命周期服务**高校、可靠**，满足警务用车的高标准要求。



九、人员配置以及相关证书

序	姓名	性别	部门	职位	联系方式	入职时间	身份证号	生日	居住地址
售后部									
1	张永波	男	售后部	售后服务总监	18338029116	2017.10.18	130434198708065231	1987.8.6	正大家居1号
2	娄学道	男	售后部	技术经理	13193596026	2022.10.25	410928199112070912	1991.12.7	濮阳县清河头乡娄昌湖村197号
3	马宇航	男	售后部	维修技师	17104653685	2023.2.15	410928200003102757	2000.3.10	濮阳县安澜小镇
4	何利静	女	售后部	服务顾问	15286913286	2023.4.3	410928199105150922	1991.5.15	河南省濮阳市华龙区苏北路上海城
5	郑晓佳	男	售后部	维修技师	17639387732	2023.9.7	41092820021023631X	2022.10.23	濮阳县城投馨园
6	韩树轩	男	售后部	索赔员	16639292230	2023.12.15	410621200108290528	2001.08.29	瑞璞汽车小镇
7	范晓波	男	售后部	机电技师	18439398691	2024.4.14	410901200210292311	2002.10.29	丁香园
8	王慧玲	女	售后部	服务顾问	17839332619	2024.5.30	410901199003132029	1990.3.13	孟轲乡魏寨村1组
9	宋慧萱	女	售后部	服务顾问	13939366514	2024.6.17	410901199910192025	1999.10.19	华龙区濮东街道
10	张新娟	女	售后部	茶水员	15039349626	2024.10.7	410922199404266222	1994.4.26	
11	张德康	男	售后部	维修学徒	15286901025	2024.10.14	410928200210250912	2002.10.25	河南省濮阳县清河头乡中清河头村4175
12	孙巧均	女	售后部	备件	15939329002	2024.12.12	41092619730306322X	1973.3.6	省濮阳市华龙区建设路16号4号楼1单元
13	刘沙沙	女	客服部	客服经理	18239306010	2022.6.21	410928198912014922	1989.12.1	河南省濮阳县国庆路夹道街



满意度管理制度

为了提升利玉丰店及比亚迪品牌影响力，形成全员以客户为中心的服务理念，提升 客户满意度、忠诚度，保障企业可持续性发展，针对销售部、服务部NPS考核制度做出以下更改管理办法。

销售部NPS考核标准

新车客户客服在出问卷前5天回访

1. 回访7-8分为中立客户，客服电话回访后，当天整理明细给部门经理，部门经理督促销售顾问维护情况，结果24小时内反馈给客服部，客服部再次回访，并发送公司自制问卷，引导客户填写闭环。如24小时内当事人未反馈维护结果，考核100元/次，如有产生厂家NPS中立，对当事人考核100元/次
2. 回访0-6分为贬损客户，客服电话回访后，当天整理明细给部门经理，要

求销售顾问三日内维护或上门维护客户，第三日前维护结果反馈客服，客服部在第29天再次回访客户，并发送公司自制问卷，引导客户填写闭环。如果销售顾问未在规定时间内闭环反馈，考核当事人200元/次，如有产生厂家NPS贬损，原对当时人考核1000元/次 改为当时人考核500元/次。

3. 同集团门店库存共享，如有出现中立或贬损，按以上标准考核接待销售顾问。

4. 如果因车主信息录入不一致，客服无法回访到真实车主，造成的NPS低分值，针对销售顾问进行双倍考核

服务部NPS考核标准

根据厂家NPS考核政策，由原来月度考核改为季度考核

1. 回访7-8分为中立客户，客服电话回访后，当天整理明细给部门经理，部门经理督促要求服务顾问当日内维护客户回收问卷。如果服务顾问未在规定时间内闭环反馈，，考核100元/次，如有产生厂家NPS中立，原对当事人考核100元/次，现改为季度整体成绩97分个人成绩98分以上免除考核，未达到分值对当事人考核100元/次。

2. 回访0-6分为贬损客户，客服电话回访后，当天整理明细给部门经理，要求服务顾问当日内维护或上门维护客户回收问卷。如果服务顾问未在规定时间内闭环反馈，考核当事人200元/次，如有产生厂家NPS贬损，原对当时人考核1000元/次 现改为季度整体成绩97分个人成绩98分以上免除考核，未达到分值对当事人考核500元/次。

注：NPS达到区域处罚标准，按照区域考核的执行，店端不重复考核，未达区域考核标准的，按照店端标准执行。



5.3 利丰集团售后服务店服务流程检查标准

序号	项目	分值	考核执行点	执行要求
A1	自我介绍	4	1、自我介绍； 2、恰当时机提供本人联系方式；	服务人员应主动向客户自我介绍，接待过程中选择恰当时机提供本人联系方式（如电话、企业微信、名片等），便于沟通维保进度或其他事宜 注：服务顾问或理赔顾问与客户互有联系方式的，不必再次自我介绍和提供联系方式；售后人员须使用企业微信添加客户，前期个人微信添加客户的，可沿用
A2	贵重物品提醒	3	主动提醒携带车内贵重物品	提醒首保客户下车时携带行驶证，为有需要的客户提供贵重物品寄存服务
A3	饮品提供	4	1、主动引导客户就座； 2、客户就座后两分钟内向客户提供饮品；	服务人员应主动引导客户至售后接待区就座，并在2分钟内向客户提供饮品，温开水、凉开水、茶饮或品牌瓶装水
A4	问诊	6	1、询问客户保养需求；2、如客户有问题	1、针对保养车辆，服务人员应主动询问并记录客户保养需求；车辆涉及维修时，应详细记录客户反馈的问题 2、服务人员应主动询问客户是否有其它需求或问题需

			<p>维修时记录客户反馈的问题； 3、主动再次询问客户是否有其他需求或问题要解决，事故车客户询问是否需要充电。</p>	<p>要解决，如有则需逐一详细记录（若为事故车客户，需询问客户是否有充电需求并记录，交车前按照客户需求完成充电）</p> <p>3、已预制工单的，只需现场与客户再次确认无追加项即可派工</p>
A5	维保项目及费用确认	6	<p>1、向客户讲解维保项目并预估总费用；</p> <p>2、需要更换机油的车辆，需要提供备件机油给客户选择；</p> <p>3、针对事故车客户主动向客户介绍车辆预估维修方案并对维修金额进行预估并向客户解释说明；</p>	<p>维保项目及方案应在派工前向客户解释说明清楚，并将维保项目及费用按DMS系统内统一标准的工时费和材料费等，明码实价、诚信透明，分别向客户详细说明，并预估总费用，参考话术：本次保养/维修方案是****，费用总计是**元，其中**项**元，工时**，共计**元</p> <p>注1：①涉及更换机油的车辆，提供的机油须包含备件机油在内供客户选择，对于备件机油不得以无货等原因减少客户的选择，且不得诋毁原厂备件机油；</p> <p>②如需要追加服务，需在追加项目派工前向客户说明追加理由，与客户确认是否同意追加</p> <p>③若已提前开单，与客户确认即可</p> <p>注2：针对事故车客户，理赔顾问或维修技师进行的初步车辆检查后，主动向客户介绍车辆预估维修方案（如车辆备件的更换方案、维修的工时项目等），并对维修金额进行预估并向客户解释说明</p>
A6	免费服务介绍	4	<p>1、介绍可提供免费洗车服务；</p> <p>2、在10:30至午餐供应结束前介绍可提供免费午餐；</p>	<p>主动向客户介绍可提供免费洗车服务、免费午餐。</p> <p>注：向10:30至午餐供应时间段结束前进店，以及接待时预估午餐时间在店的客户（西藏、新疆地区服务店可自行调整时间）介绍可提供免费午餐，午餐供应时间结束后进店的客户不必介绍。</p> <p>参考话术：客户上午进店，服务人员预估交车晚于11:00时，可以说“我们11:30-13:30为您免费提供午餐，您有需要，可以在店内用餐”</p>

A7	预估交车时间	4	<p>1、主动预估交车时间；2、超过2小时的要向客户说明原因；</p>	<p>(1) 单纯保养\一般维修：服务人员根据工单项目及内容，合理预估交车时间（含提供洗车服务时间），预估超过2小时的应主动向客户说明原因，不得刻意拉长预估时间（含提供洗车服务时间）</p> <p>(2) 事故维修：根据车辆维修方案对车辆维修时长进行预估，主动告知客户并说明原因，向客户承诺交车时间</p>
A8	服务衔接	6	<p>1、询问客户是前往客户休息区还是前往销售展厅观看新车型（需提到两个地点）；</p> <p>2、服务人员带领用户前往销售大厅，视需安排销售人员接待客户；</p> <p>3、如遇非本品车主进店寻求服务时，服务人员主动推荐并询问客户意愿，引导有意愿的客户前往展厅。</p>	<p>1、接待完成后，服务人员征求客户意愿，询问客户是前往客户休息区还是前往销售展厅观看新车型，并视用户需求妥善安排</p> <p>(1) 休息区：服务人员应陪同或引导客户至客户休息区（熟客无需引导；若设立指示标识，则只需口头引导）</p> <p>(2) 展厅：服务人员带领用户前往销售大厅，视需安排销售人员接待客户。</p> <p>参考话术：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 您是去休息区休息还是去展厅看看？ · 我带您前往销售大厅吧 · 需要我帮您安排销售讲解么？ · 这是我们销售人员，您有什么问题可以随时找TA了解 · 根据之前的沟通，试乘试驾已经准备好了，咱们现在去试驾一下吧。



B1	维保结果确认	3	单纯保养、一般维修、事故维修分业务类型进行维修成果展示	<p>涉及维修成果可视性展示的，引领客户到车辆前进行维修成果展示：</p> <p>（1）单纯保养：无需引导客户到车辆前进行维修成果展示；</p> <p>（2）一般维修：第一眼能看到的，引导客户到车辆前进行维修成果展示，如雨刮、玻璃、轮胎等；第一眼看不到的，无需引领客户到车辆前进行维修成果展示，如线路更换、底部换件等</p> <p>（3）事故维修：需引领客户到车辆前进行维修成果展示，理赔顾问根据《比亚迪精诚钣喷维修交付报告》介绍精诚钣喷服务；</p> <p>注：①如遇雨雪、酷热、严寒等不适宜在户外展示维保成果时，可在室内向客户讲解和展示维保成果</p> <p>②客观原因（如备件未到货等）导致本次无法成功维修的项目，需主动向客户做好解释和疏导，争取获得客户理解及认可。</p>
B2	旧件展示	4	1、向客户讲解展示更换下的新旧件对比照片；2、并询问是否需要带走；	<p>对于一般维修、保养（含首保）等涉及更换备件的项目，服务人员应向客户展示更换下的新旧件对比照片（需用水印相机拍摄，体现客户车牌号），并给予说明（已在客户个人微信或专属微信群展示过的，可不必再次展示）</p> <p>注：①若客户需要查看旧件实物时，服务人员应带领客户前往查看旧件实物</p> <p>②如客户要求带走旧件或剩余油液时，应将旧件或剩余油液包装好交予客户。</p>
B3	健诊服务说明及展示	6	1、向客户讲解免费健诊结果；2、如有问题需要给出解决处理建议；3、将健诊报告单客户联交给客户；	<p>1、客户保养进店时，默认提供免费健诊服务；客户维修、检修进店时，询问客户是否需要健诊服务</p> <p>2、交车时服务人员应向客户说明已执行的免费健诊服务项目及结果，健诊服务结果若有异常，向客户讲解对应异常项目，并给出解决处理建议，若无异常，则告知客户健诊项目均正常即可</p> <p>3、健诊报告单信息需准确填写完整，并向客户提供健诊报告单客户联</p> <p>4、通过健诊发现客户车辆胎压不足时，应提供免费的</p>

				<p>补气服务。</p> <p>参考话术：您的车辆胎压有些异常，我们的技师已经调节完成。不合适的胎压可能会影响行车安全，请您在后续用车过程中多加注意</p>
B4	客户交代事项闭环	9	<p>1、客户是否有交代事项；</p> <p>2、客户交代事项是否全部落实；3、无法满足时需要向客户说明合理解释；</p>	<p>除非客户未交待任何事项，否则交车时服务人员需逐一向客户讲解所交代事项的落实情况，无法满足时需详细说明并合理解释，告知客户您本次交代事项已全部完成。</p> 
B5	交车封使用及保养提醒	4	<p>1、将结算单等单据装进交车封给客户；</p> <p>2、提醒下次保养时间和里程；</p>	<p>1、服务人员将结算单等单据装进符合最新VI标准的专用交车封内交给客户</p> <p>2、服务人员应主动提醒客户下次保养时间及里程，将车辆保养里程及时间提醒设置更新（车辆功能满足时）</p>
B6	结算服务	5	<p>1、向客户说明了总费用；</p> <p>2、引导客户签字；3、提供多种结算方式；4、向客户进行预约宣传；5、重点向有免费取送车权益但未使用的客户宣传取送车服务。</p>	<p>1、交车结算时，服务人员应向客户说明工单总费用，并提供DMS系统结算单；结算单等单据不可缩印，内容过多的可双面打印</p> <p>2、客户对于维保费用或项目存在异议时，服务人员应清晰合理、耐心细致的向客户解释说明</p> <p>3、服务店须提供多种结算方式（如微信/支付宝/现金/信用卡/银行卡等），方便客户结算；须储备一定额度现金用于找零</p> <p>4、向未预约客户进行预约宣传</p> <p>参考话术：您下次可以在APP/小程序上预约进店，我们可以为您提前准备，节省您的等待时间</p> <p>5、视情况宣传取送车服务：</p> <p>（1）重点向有免费取送车权益但未使用的客户宣传取送车服务。</p>

			<p>参考话术：*先生/女士，您享有免费取送车权益，您下次可以选择取送车服务，代驾司机会上门取车送到服务店或从服务店取车送还给您，可以节省您宝贵的时间</p> <p>（2）对非权益高端车型客户，服务顾问视需讲解（场景如车主表示不方便到店取车、车主具有一定经济实力、车主进店服务要求较高）</p> <p>参考话术：*先生/女士，您下次可以选择取送车服务，代驾司机会上门取车送到服务店或从服务店取车送还给您，可以节省您宝贵的时间。</p>
B7	洗车服务	4	<p>1、向客户介绍车辆已完成清洗；2、让客户自己开车去第三方洗车场所、提供洗车券、告知客户店内无法洗车的均以0分计算；</p> <p>1、所有进店维修、保养车辆均默认提供免费洗车服务；若预估洗车所需时间过久时，须征求客户意见是否等待洗车，如客户不愿等待时，须提供等值替代方案（如费用优惠减免等）；如遇到极端恶劣天气导致水管冻结、爆裂的突发情况，无法提供洗车服务时，须跟客户解释说明清楚情况，取得客户理解及认可，同时给出洗车替代方案并征求客户意见，按客户意愿执行</p> <p>2、未具备洗车条件的服务店可与符合要求的第三方进行合作，由工作人员将客户车辆开至第三方洗车场所，清洗完毕后开回店内交付给客户。不可出现提供洗车券、先签署洗车协议才提供洗车服务的情况</p> <p>3、车辆清洗后，外观不得有明显脏污/大面积水渍或造成额外损伤（如划痕、磕碰等），车内不得有明显脏污和垃圾。</p>
B8	客户送别	6	<p>1、引导陪同客户去取车；2、向客户道别；</p> <p>1、引导客户到竣工停放区取车（若竣工停放区车位已停满，可暂时将待交车辆停至方便客户驶离的位置，引导客户来此取车）；</p> <p>2、向客户道别，待客户车辆驶离后方可离开；若客户表示无需送别，或服务人员已道别但客户超过30秒仍未离开，服务人员才能离开。</p>

B9	服务 礼节	6	面对客户态度 真诚热情，出 现不符合此项 既全部扣除	<p>1、真诚沟通：服务店人员与客户沟通时，需使用礼貌用语，态度真诚热情，不得出现懒散、蛮横的语气或行为</p> <p>2、礼貌待客：①店内所有人员（含保洁人员）与客户碰面时主动放慢脚步，向客户点头、微笑、示意问好；②车间人员在车间遇到客户且无人陪同时，应主动礼貌问候、询问需求，不得出现懒散、蛮横的语气或行为（如倚靠在工具车、车辆或其他设备上等）</p> <p>3、主动停步：进出门或过墙与客户相遇时，应主动停步侧身让客户先行</p> <p>4、规范引导：引导或介绍时，面带微笑，手臂伸向引导或介绍的方向</p> <p>5、撑伞护行：若服务店未建设雨棚，如遇雨天、雪天、太阳光线强烈时，为客户撑伞护行</p> <p>6、接递物品：递送和接递物品时，优先使用双手接递物品；递笔、刀一类尖锐物品时，将尖端朝向自己</p>
B10	人员 素养	6	人员素养体 现，出现不符 合此项既全部 扣除	<p>1、工作区域内不可出现言语不礼貌、行为不雅（边吃东西边与客户沟通）等行为</p> <p>2、与客户沟通中，不得出现“我不知道、不归我管、我不负责、去问别人”之类的推诿、懈怠的服务处理</p>
B11	事故 车客 户保 养提 醒	5	事故车客户保 养提醒	针对事故车进店维修的客户，接待时查看行驶年限及里程判断近期是否需要保养，询问客户是否需要本次维修中一并保养，并为客户提供服务。

B12	钣喷快修服务介绍	5	承诺24小时内完成漆面修复和交车	服务店邀约客户进店维修的过程中（包括远程出险指引、到店环检接待环节），向客户介绍钣喷快修服务（即承诺24小时内完成漆面修复和交车）
-----	----------	---	------------------	---



5.4 特约售后服务网点授权书



授权书

兹授权 濮阳利玉丰新能源汽车销售有限公司 为比亚迪品牌汽车在 河南 地区的售后服务商，授权其为比亚迪品牌乘用车提供售后维修、保养服务。

授权服务的汽车品牌名称：比亚迪品牌汽车（具体授权车系以比亚迪汽车IMS、ECS系统记载为准）。

授权期限为 2025 年 01 月 01 日至 2025 年 12 月 31 日。

授权事宜的具体约定以被授权人与我公司签订的《关于比亚迪售后服务店合作协议书》等相关协议为准。

本授权书仅作为比亚迪汽车销售有限公司授权 濮阳利玉丰新能源汽车销售有限公司

为比亚迪品牌汽车提供售后维修保养服务之用，双方不因本授权书而产生任何代理、合伙、合营（联营）企业或雇主和雇员的关系。

比亚迪汽车销售有限公司

日期：2025年 01 月 01 日