



1.5 技术及售后服务方案

台前县公安局、河南良智行工程管理咨询有限公司：

我公司始终坚持“以客户为中心，让客户满意”的服务理念，依托领先的服务管理模式，为客户提供全方位贴心服务，为客户创造最大价值。若本次项目中标，为更好提供优质、满意的售后服务，同时提高我公司产品的客户满意度，维护我公司的信誉。结合实际情况，针对此项目做以下技术及售后服务方案：

一、领先的质保政策

1、整车及零部件质保期限

整车质保 36 个月或 10 万公里，时间和里程以先到者为准。

其中，车架、车身骨架、车身外蒙皮享受 24 个月（不计里程）超长时间质保，整车采用阴极电泳工艺，确保车身 8 年不生锈、不腐蚀。

2、免费新车报到服务

对新车实施涉及 13 个检查项目的免费新车报到检查服务，检查车辆到达驻地后的运行情况。

序号	检查项目	检查结果	备注
1	检查车顶设备固定是否牢靠，线路连接是否松动	是 否	
2	检查车身外侧附件遮阳棚、爬梯、自行车架等固定是否松动	是 否	
3	检查支腿固定及功能是否正常	正常 不正常	
4	检查活动踏步固定功能是否正常	正常 不正常	
5	检查舱体内供电系统充电机、逆变器、附加电瓶、发电机、空调外机、市电线路等设备固定连接是否正常	是 否	
6	检查车内照明系统灯光是否工作正常	正常 不正常	
7	检查车内音视频系统固定及连接是否正常，功能是否正常	正常 不正常	
8	检查内空调、暖风、通风设施功能是否正常	正常 不正常	
9	检查车内坐卧具、办公桌及储物柜固定是否松动	是 否	
10	检查各改装设施功能是否正常	正常 不正常	
11	检查卫生间设施固定是否松动	是 否	
12	检查车内水路是否工作正常	是 否	
13	检查车内隔断、门窗功能是否正常	正常 不正常	



3、免费新车走合保养服务

新车行驶至相应里程数或提车规定期限内(以先到者为准,具体里程数和提车期限根据随车配备的基型车厂家保修手册为准),提供新车走合保养服务,具体保养工作需到底盘厂家指定服务站进行,保养项目以底盘厂家随车保修手册规定为准

4、温馨专业的关注服务

对于新购车辆建立车辆档案信息,并在3个月内进行电话追踪回访和服务咨询与支持,在服务结束3日内,对客户电话跟踪回访,了解客户对服务的满意情况及意见,公司全年为客户提供多种形式的服务活动,为客户的车辆提供全面专业的维修保养服务活动以及配件优惠活动。如空调专项服务活动、暖风专项服务活动、车友服务活动等。在车辆维修结束后,为客户提供专业的、行业首推的“全车通检”服务,及时发现并消除潜在安全隐患,保证车况良好。

二、专业高效服务体验

1、及时的服务响应

公司良好完善的售后服务流程,在接到服务需求信息后,马上响应服务需求,5-30分钟内拿出实施方案并反馈给客户,1小时内有可行的实质性响应措施。若客户不在维修服务站,需要远程救援、维修情况下,保持电话沟通,并安排专业维修人员进行远程技术指导,1.5小时内有可行的实质性响应措施,一般故障2小时内解决,紧急救援30公里以内,1小时内到达现场;60公里以内,2小时内到达现场并每隔10分钟与客户同步位置信息,远程为客户提供可行性的方案,用优质、专业、可靠的服务为您提供更加及时的售后服务体验。

2、365*全天24小时贴心服务

24小时客户服务中心呼叫服务:

公司设立24小时人工服务热线0393-8956555,随时受理用户的服务需求。

24小时紧急救援服务:

开通全天24小时救援热线0393-8956555,随时为客户提供紧急救援服务。

24小时预约服务:

提供电话预约服务0393-8956555,有效减少客户等待时间,为客户提供及时的维修和保养服务。

3、终生技术支持



公司承诺在车辆生命周期内提供免费的技术支持服务，积极协助客户处理车辆问题，保障客户车辆的正常运营。

4、四重专业体验

统一的服务理念：

公司始终坚持以“客户为中心”，秉持“让客户满意”的服务理念，为客户提供专业、高效、贴心的服务。

统一的服务标准：

公司针对客户需求，专门制定了各服务环节的作业标准，统一要求，规范操作。

统一的服务流程：

公司服务站均采用专业的服务流程及操作方法为客户服务

统一的服务质量：

专业的服务团队，用心的服务精神，确保用户得到最优质服务。

三、专属“贴心”服务

1、新车档案建立及追踪回访

对于新购车辆建立车辆档案信息，并在3个月内进行电话追踪回访和服务咨询与支持。

2、服务结束3日内跟踪回访

在服务结束3日内，对客户电话跟踪回访，了解客户对服务的满意情况及意见。

3、全年多次尊享呵护活动

公司全年为客户提供多种形式的服务活动，为客户的车辆提供全面专业的维修保养服务活动以及配件优惠活动。如空调专项服务活动、暖风专项服务活动、春运专项服务活动等。

4、特有的全车通检服务

在车辆维修结束后，为客户提供专业的、行业首推的“全车通检”服务，及时发现并消除潜在安全隐患，保证车况良好。



四、售后服务体系

1、发展历程

公司成立以来，设立专职人员进行车辆维修等工作；发展至今，售后服务部已发展成为组织架构健全、协作分工有序、服务技能专业、服务网络完善的组织团队。

2、组织规模

部门当前设服务管理部、配件运营部、综合管理部三个模块，团队人员 20 余人。并为本项目提供了 1 对 1 的服务人员。

主要管理人员：

序号	姓名	部门	岗位	备注
1	赵鹏	服务管理部	总经理	
2	岳俊庆	配件运营部	主管	
3	李彦彦	综合管理部	主管	
5	孙宪泉	客服	主管	
4	孙彦锋	服务管理部	维修技师主管	
7	李绍飞	服务管理部	维修技师班长	



针对本投标项目 1 对 1 服务人员

序号	姓名	部门	岗位	备注
1	王鹏	服务管理部	总经理	负责本项目售后服务的一切事宜
2	张庆广	配件运营部	库管	负责本项目所投产品的配件供应事宜
3	刘磊	售后服务部	服务顾问	提醒用户保养，配合验车、交车，了解客户需求并结合售后技师制定相关售后服务方案。
4	新晨晨	维修班组	维修技师组长	协调本组人员进行维修、救援、检修等工作

我公司濮阳建有特约售后服务网点及常驻厂家售后人员信息：

当地建有特约售后服务网点明细如下：

省份	城市	区县	服务站名称	服务站地址	站长	站长电话
河南省	濮阳市	开发区	濮阳市龙晟汽车销售服务有限公司	濮阳市中原路与濮水路交叉口南 30 米路东	孙彦锋	18639320022
河南省	濮阳市	濮阳县	濮阳市龙晟汽车销售服务有限公司东环店	濮阳县龙都汽车小镇 5 号展厅	张亚江	17539936369





3、配件管理平台

公司拥有配件管理平台—DSN 系统，DNS 系统具有配件的计划、调拨、物流与库存监控、配件技术支持等功能，完善的后台支持是配件网络的基础，从而可以更好满足客户配件需求。

4、配件三级储备体系

公司采用三级（总部、中心库、2A 经销商及服务站）配件网络储备机制，采用统一的配件预测模型及三级物料补货机制，提升网络预测准确率。

5、快速配件满足

公司承诺配件限时满足，易损、易耗件到站即可满足，非易损易耗件需要调件时，36 小时内满足，特殊情况除外。正常、紧急、特急三种配件调拨方式，通过铁路、快递、客车、空运等多种物流配送，确保及时、高效满足客户配件需求，同时，通畅的库间调拨机制及库存透明平台，保证客户需求得到快速满足。



6、配件品质、价格保障

公司是制定配件三包政策的，所销售的配件均为原厂正品配件，销售价格全国统一、透明。

7、配件政策支持

在批量车到达前进行专项配件储备；车辆常用总成部件终生供应。

8、配件技术支持

BOM 清单、车辆电子图册、配件图片数据库等配件技术资料，保证快速、准确地判定客户配件需求。

五、专业的培训体系

1、优秀的培训管理团队

售后服务部成立培训管理团队，专门负责售后团队、服务网络及客户培训管理工作，针对本项目，已调拨 6 名专业服务人员。建立了一套从培训需求调查、培训计划制订、培训组织实施和培训效果跟踪等一系列较为完善和专业的培训流程。已在培训管理制度、培训师团队、培训课程体系和培训档案管理上形成经验积淀，为售后服务网络的服务能力不断提升和客户培训需求的满足提供了有力的保证。



2、专业的培训师队伍

售后已拥认证培训师 2 余人，常年工作在服务一线，具有丰富的实践经验和理论功底，可随时满足客户的培训需求，提供专业的培训服务。

3、丰富的培训形式

根据客户需求或培训的需要，可提供上门培训、集中培训、就车培训、理论培训、实操培训和远程网络培训等培训形式。

4、全面的培训课程

已建立了较为完善的课程体系。可以向客户提供涵盖车辆使用保养、节油驾驶、结构原理、应急处理及常见故障排除等一系列课程。

六、详细的服务计划图览

项目	售前服务	售中服务	售后服务（质保期内）		
	客户提车前	客户来厂或车辆到达驻地时	2 年内	2-5 年	5 年以外
培训	了解整车配置，生产工艺及车辆保养注意事项等。	按照招标中的培训方案，进行交接车培训，主要侧重整车介绍及配置情况、车辆操作注意事项。	主要侧重车辆维护保养及操作主要事项、节油驾驶、应急故障处理方法等。	根据客户需求进行针对性的专项培训	
客户拜访	车辆订单确认后，根据客户需求进行客户拜访，提前对接服务事宜。		新车到达驻地后首季度不低于 2 次拜访，其中至少 1 次为上门拜访，后期每年 1 次上门拜访。	每年不少于 1 次对客户进行拜访，及时高效响应客户需求。	
交接车	对接业务经理，为车辆交接车做准备，具体工作：售后提前对接客户服务事宜、车辆交接文件和工具的清点、交接车信息传递、专人现场交接车、培训工作、新车质量点检、引导服务网点对接、交接车问题处理、服务订单上报、走合保养说明。				
技术资料提供	培训资料准备	车辆操作保养手册、使用说明书发放服务	现场专项培训课件发放		
配件储备及配件供应	对中标车辆进行车辆配件的预储备，确保车辆配件供应。		公司所销售的配件均为原厂正品配件，销售价格全国统一、透明。车辆常用总成部件全生命周期供应。		
回访工	客户提车前服务先行，提车		1、车辆到驻地后 7 天内	1、问题处理完成后，3	



作	过程中全程关怀,确保车辆安全到达驻地,提升客户体验。	进行回访; 2、问题处理完成后,3天内进行满意度回访,实时掌控问题处理中存在问题,提供后续服务改进依据。	天内进行满意度回访,实时掌控问题处理中存在问题,提供后续服务改进依据。 2、服务活动结束后10天内进行满意度验证,为后续服务活动改进提供依据。
免费增值服务	1、免费提供13项新车报到检查; 2、免费提供新车走合保养; 3、免费提供38项安全检测。		
服务响应	1、公司设立24小时人工服务热线0393-8956555,一年365天,7×24小时全天无休,随时受理客户的服务需求; 2、5-30分钟内拿出实施方案并反馈给客户,1小时内有可行的实质性响应措施。若客户不在维修服务站,需要远程救援、维修情况下,保持电话沟通,并安排专业维修人员进行远程技术指导,1.5小时内有可行的实质性响应措施,一般故障2小时内解决,紧急救援30公里以内,1小时内到达现场;60公里以内,2小时内到达现场;2小时内有具体可行的实质性响应,则每隔1小时与客户同步位置信息,为您提供更加及时的维修和保养服务。		
日常服务	交接车前售后服务提前介入,确保客户提车过程中无忧。	1、通过拜访、服务活动主动发现的车辆问题及客户个性问题上报服务订单,并根据质量保修手册进行保修处理; 2、跟踪服务订单处理过程,及时拉动和寻求公司资源快速满足客户合理需求; 3、专人监控服务处理过程,确保处理结果快速可控。	
服务活动	每年开展1-2次专项巡检巡修服务活动。		
技术保障和支持	1、根据客户需要随时提供现场支援保障和伴随保障; 2、车辆生命周期内提供免费的技术支持服务,积极协助客户处理车辆问题,保障客户车辆的正常运营。		
质量问题收集跟踪处理	车辆质量问题收集与反馈,主动进行产品完善和安全保障,并根据车辆质量问题的严重程度,提供技术支持服务。		

投标人:濮阳市龙晟汽车销售服务有限公司

