

汽车 4S 店售后接待与服务巡检表

序号	巡检项目	检查标准	达标(2分)	部分达标(1分)	未达标(0分)	问题说明
1	服务顾问仪容	统一工服，佩戴工牌，女性淡妆				
2	接车主动	车辆进站 3 分钟内接待				
3	环车检查	与客户一同环车，记录外观损伤				
4	安装防护套	座椅套、方向盘套、脚垫、档把套				
5	询问故障	详细记录客户描述，重复确认				
6	预检工单	填写预检项目，客户签字				
7	维修估价	工时费、配件费明细，告知客户				
8	维修时间预估	告知预计完工时间				
9	客户休息区引导	引导至休息区，告知茶水、WiFi				
10	维修进度告知	每 2 小时主动告知进度				
11	增项确认	维修中发现新问题，先报价再维修，客户签字				
12	完工通知	电话或当面通知客户取车				
13	交车展示	讲解维修项目，展示更换旧件				
14	费用结算	明细清晰，无隐藏收费				
15	下次保养提醒	告知下次保养里程/时间				
16	满意度调查	邀请客户填写满意度问卷				
17	送宾	送客户至车旁，感谢光临				
18	客户回访	维修后 3 天内回访				
19	投诉处理	首问负责，24 小时回复				
20	预约服务	电话/APP 预约，预留工位				

序号	巡检项目	检查标准	达标(2分)	部分达标(1分)	未达标(0分)	问题说明
21	预约率	≥40%				
22	准时交车率	≥98%				
23	一次修复率	≥95%				
24	服务顾问培训	每月培训				
25	神秘客户评分	≥90 分				
26	客户满意度 CSI	≥95%				
27	服务顾问台	整洁，电脑、打印机正常				
28	客户档案	电子档完整，无遗漏				
29	保修流程	保修申请规范，资料齐全				
30	服务承诺公示	上墙公示				