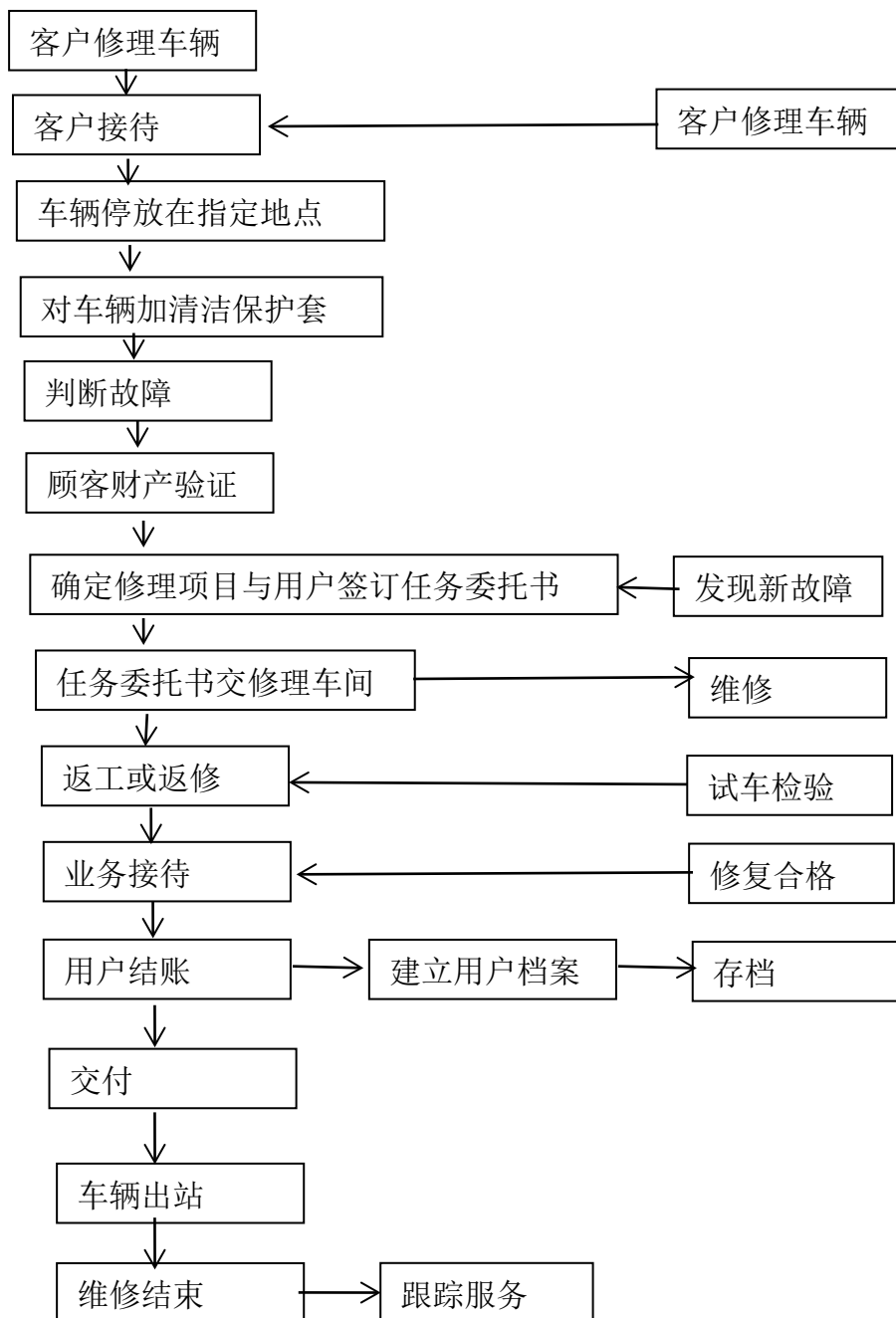

消防车辆采购车辆售后维修服务方案

目 录

第一节 维修流程图.....	1
一、维修服务工作流程.....	1
二、相关服务业务流程.....	2
三、业务接待文明条例.....	10
四、业务管理.....	11
第二节 维修服务标准及要求.....	22
一、车辆维修日常标准.....	22
二、车辆维修技术规范及标准.....	41
三、维修服务规范.....	43
第三节 维修管理制度.....	45
一、检验制度.....	45
二、车辆技术档案管理制度.....	47
三、标准和计量管理制度.....	48
四、机具设备管理及维修制度.....	49
五、维修车辆检验制度.....	50
六、维修质量管理体系.....	51

第一节 维修服务流程

一、维修服务工作流程



二、相关服务业务流程

（一）接待服务

1. 接待准备

- （1）服务顾问按规范要求检查仪容、仪表。
- （2）准备好必要的表单、工具、材料。
- （3）环境维护及清洁。

2. 迎接顾客

- （1）主动迎接，并引导顾客停车。
- （2）使用标准问候语言。
- （3）恰当称呼顾客。
- （4）注意接待顺序。

3. 环车检查

- （1）安装三件套。
- （2）基本信息登录。
- （3）环车检查。
- （4）详细、准确填写接车登记表。

4. 现场问诊

了解顾客关心的问题，询问顾客的来意，仔细倾听顾客的要求及对车辆故障的描述。

5. 故障确认

（1）可以立即确定故障的，根据质量担保规定，向顾客说明车辆的维修项目和顾客的需求是否属于质量担保范围内。

如果当时很难确定是否属于质量担保范围，应向顾客说明原因，待进一步进行诊断后得出结论。如仍无法断定，将情况上报一车辆服务部待批准后得出结论。

(2) 不能立即确定故障的，向顾客解释须经全面仔细检查后才能确定。

6. 获得、核实顾客、车辆信息

(1) 向顾客取得行驶证及车辆保养手册。

(2) 引导顾客到接待前台，请顾客坐下。

7. 确认备品供应情况

查询备品库存，确定是否有所需备品。

8. 估算备品/工时费用

(1) 查看 DMS 系统内顾客服务档案，以判断车辆是否还有其它可推荐的维修项目。

(2) 尽量准确地对维修费用进行估算，并将维修费用按工时费和备品费进行细化。

(3) 将所有项目及所需备品录入 DMS 系统。

(4) 如不能确定故障的，告知顾客待检查结果出来后，再给出详细费用。

9. 预估完工时间

根据对维修项目所需工时的估计及店内实际情况预估出完工时间。

10. 制作任务委托书

(1) 询问并向顾客说明公司接受的付费方式。

(2) 说明交车程序，询问顾客旧件处理方式。

(3) 询问顾客是否接受免费洗车服务。

(4) 将以上信息录入 DMS 系统。

(5) 告诉顾客在维修过程中如果发现新的维修项目会及时与其联系，在顾客同意并授权后才会进行维修。

(6) 印制任务委托书，就任务委托书向顾客解释，并请顾客签字确认。

(7) 将接车登记表、任务委托书客户联交顾客。

11. 安排顾客休息

顾客在修理服务中心等待。

(二) 作业管理

1. 服务顾问与车间主管交接

(1) 服务顾问将车辆开至待修区，将车辆钥匙、《任务委托书》、《接车登记表》交给车间主管。

(2) 依《任务委托书》与《接车登记表》与车间主管车辆交接。

(3) 向车间主管交待作业内容。

(4) 向车间主管说明交车时间要求及其它须注意事项。

2. 车间主管向班组长派工

(1) 车间主管确定派工优先度。

(2) 车间主管根据各班组的技术能力及工作状况，向班组派工。

3. 实施维修作业

(1) 班组接到任务后，根据《接车登记表》对车辆进行验收。

(2) 确认故障现象，必要时试车。

(3) 根据《任务委托书》上的工作内容，进行维修或诊断。

(4) 维修技师凭《任务委托书》领料，并在出库单上签字。

(5) 非工作需要不得进入车内与不能开动顾客车上的电器设备。

(6) 对于顾客留在车内的物品，维修技师应小心地加以保护，非工作需要严禁触动，因工作需要触动时要通知服务顾问以征得顾客的同意。

4. 作业过程中存在问题

(1) 作业进度发生变化时，维修技师必须及时报告车间主管及服务顾问，以便服务顾问及时与顾客联系，取得顾客谅解或认可。

(2) 作业项目发生变化时-增项处理。

5. 自检及班组长检验

(1) 维修技师作业完成后，先进行自检。

(2) 自检完成后，交班组长检验。

(3) 检查合格后，班组长在《任务委托书》写下车辆维修建议、注意事项等，并签名。

(4) 交质检员或技术总监质量检验。

6. 总检

质检员或技术总监进行 100%总检。

7. 车辆清洗

(1) 总检合格后，若顾客接受免费洗车服务，将车辆开至洗车工位，同时通知车间主管及服务顾问车已开始清洗。

(2) 清洗车辆外观，必须确保不出现漆面划伤、外力压陷等情况。

(3) 彻底清洗驾驶室、后备箱、发动机舱等部位。烟灰缸、地毯、仪表等部位的灰尘都要清理干净，注意保护车内物品。

(4) 清洁后将车辆停放到竣工停车区，车辆摆放整齐，车头朝向出口方向。

(三) 交车服务

1. 通知服务顾问准备交车

(1) 将车钥匙、《任务委托书》《接车登记表》等物品移交车间主管，并通知服务顾问车辆已修完。

(2) 通知服务顾问停车位置。

2. 服务顾问内部交车

(1) 检查《任务委托书》以确保顾客委托的所有维修保养项目的书面记录都已完成，并有质检员签字。

(2) 实车核对《任务委托书》以确保顾客委托的所有维修保养项目在车辆上都已完成。

(3) 确认故障已消除，必要时试车。

(4) 确认从车辆上更换下来的旧件。

(5) 确认车辆内外清洁度（包括无灰尘、油污、油脂）。

(6) 其它检查；除车辆外观外，不遗留抹布、工具、螺母、螺栓等。

3. 通知顾客，约定交车

(1) 检查完成后，立即与顾客取得联系，告知车已修好。

(2) 与顾客约定交车时间。

(3) 大修车、事故车等不要在高峰时间交车。

4. 陪同顾客验车

(1) 服务顾问陪同顾客查看车辆的维修保养情况，依据任务委托书及接车登记表，实车向顾客说明。

(2) 向顾客展示更换下来的旧件。

(3) 说明车辆维修建议及车辆使用注意事项。

(4) 提醒顾客下次保养的时间和里程。

(5) 说明备胎、随车工具已检查及说明检查结果。

(6) 向顾客说明、展示车辆内外已清洁干净。

(7) 告知顾客 3 日内销售服务中心将对顾客进行服务质量跟踪电话回访，询问顾客方便接听电话的时间。

(8) 当顾客的面取下三件套，放于回收装置中。

5. 制作结算单

(1) 引导顾客到服务接待前台，请顾客坐下。

(2) 打印出车辆维修结算单及出门证。

6. 向顾客说明有关注意事项

(1) 根据任务委托书上的“建议维修项目”

向顾客说明这些工作是被推荐的，并记录在车辆维修结算单上。特别是有关安全的建议维修项目，要向顾客说明必须维修的原因及不修复可能带来的严重后果，若顾客不同意修复，要请顾客注明并签字。

(2) 对保养手册上的记录进行说明（如果有）。

(3) 对于首保顾客，说明首次保养是免费的保养项目，并简要介绍质量担保规定和定期维护保养的重要性。

(4) 将下次保养的时间和里程记录在车辆维修结算单上，并提醒顾客留意。

(5) 告知顾客会在下次保养到期前提醒、预约顾客来店保养。

(6) 与顾客确认方便接听服务质量跟踪电话的时间并记录在车辆维修结算单上。

7. 解释费用

(1) 依车辆维修结算单，向顾客解释收费情况。

(2) 请顾客在结算单上签字确认。

8. 服务顾问陪同顾客结帐

(1) 服务顾问陪同自费顾客到收银台结帐。

(2) 结算员将结算单、发票等叠好，注意收费金额朝外。

(3) 将找回的零钱及出门证放在叠好的发票等上面，双手递给顾客。

(4) 收银员感谢顾客的光临，与顾客道别。

9. 服务顾问将资料交还顾客

(1) 服务顾问将车钥匙、行驶证、保养手册等相关物品交还给顾客。

(2) 将能够随时与服务顾问取得联系的方式（电话号码等）告诉顾客。

(3) 询问顾客是否还有其它服务。

10. 送顾客离开

送别顾客并对顾客的惠顾表示感谢。

11. 服务跟踪

售后服务，是现代车辆维修企业服务的重要组成部分。做好售后服务，不仅关系到本公司产品的质量、完整性，更关系到客户能否得到真正的、完全的满意。

(1) 工作内容：根据档案资料，业务人员定期向客户进行电话跟踪服务。跟踪服务的第一次时间一般选定在客户车辆出厂二天至一周之内。跟踪服务内容有：询问客户车辆使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关驾驶与保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，介绍公司新近服务的新内容、新设备、新技术，告之公司免费优惠客户的服务活动。做好跟踪服务的纪录和统计。通话结束前，要致意：“非常感谢合作！”

(2) 工作要求：跟踪电话时，要文明礼貌，尊重客户，在客户方便时与之通话，不可强求；跟踪电话要有一定准备，要有针对性，不能漫无主题，用语要简明扼要，语调应亲切自然。要善于在交谈中了解相关市场信息，发现潜在维修服务消费需求。并及时向业务主管汇报。

三、业务接待文明条例

1. 接待大厅所有人员上班时应仪表得体，统一着装，挂牌上岗。

2. 接待人员要以自身良好的素质，微笑的服务接待每一位客户，处处替客户着想，让客户由“宾至如归”的感觉；驾驶员休息区应常保持清爽、干净，服务人员态度热情，礼貌待客。

3. 工作时间严禁闲谈聊天、干私活。

4. 保持大厅清洁、卫生，给客户创造一个优美舒适的环境。

5. 柜台内非工作人员不得随便入内，保持柜台内外整洁，各种台帐摆放整齐。

6. 客户进门，接待人员应主动迎客，使用礼貌用语，主动打招呼。接修车辆，需做认真的环车检查，提醒客户损坏的部件和贵重物品保存。

7. 车辆不能按时完工的，必须及时打电话通知客户，向客户解释清楚。

8. 对修理车辆发生物品丢失，确因本厂原因的，由本厂原价赔偿，厂追究责任人，由责任人赔偿。

9. 建立客户档案，做好对客户车辆及时保养的提醒工作，与客户保持密切的联系。

四、业务管理

（一）管理职责

1. 业务接待及工作流程

(1) 接待咨询业务的客户或前来企业送修车辆的客户，认真询问客户的来意与要求。

(2) 协助技术人员对送修车辆技术进行诊断，确定维修内容和大致期限。

(3) 维修报价，决定客户进厂维修时间或预约维修时间。

(4) 填写《派工单》，并将接修车辆清洗后送入维修车间，与生产部门管理人员办理交车手续。

(5) 维修期间，对维修增项意见的征询与处理。

(6) 将竣工车辆从维修车间接出：检查车辆外观技术状况及有关随车物品。

(7) 通知客户提车，准备客户接车资料。

(8) 接待前来企业提车的客户，引导客户视检竣工车辆，向客户汇报维修情况，办理结算手续，恭送客户。

2. 预约维修服务

(1) 工作内容：受理客户提出的预约维修请求或向客户提出预约维修建议，经客户同意后，办理预约手续。

(2) 职责要求：业务人员要根据客户与本企业达成的意见认真填写《客户车辆维修预约单》，并请客户签名确认。预约时间要准确，配件需求量较大或需要准备价值较高的配件时，要请求客户交纳一定数量的定金（不少于配件原价的三分之一）。事后要及时通知相关部门，以便于提前做好各项准备工作。预约时间临近时，应提前一天通知客户预约的时间和内容，以免客户遗忘而影响本企业的正常工作。

3. 客户的咨询解答与投诉处理

(1) 工作内容：无论客户是电话咨询或者是亲自来企业咨询，业务接待人员必须先听后答，并要有针对性地提出需要落实的问题。客户投诉时，业务接待人员要热情礼貌，认真倾听客户的意见，并做好登记和记录。倾听完客户意见后，业务接待员应立即给予答复或处理；如不能立即处理的，应先向客户表示歉意，并明确表示答复或处理的时间。处理客户投诉时，不能凭主观臆断，不能与客户辩驳争吵。

(2) 职责要求：业务接待人员要有良好的素质修养、职业道德和全局观念，要有“客户第一”的服务意识。倾听客户讲话时要耐心仔细，不可随意打断客户；回答客户时要意思明确、简明扼要，尤其要引导客户认同本企业的实力和信誉。每次接待客户都要认真记下客户的工作单位、地址和联系电话。客户投诉处理要善始善终，直至客户满意为止。

4. 客户延伸服务

(1) 工作内容：根据客户档案的相关资料，业务人员必须定期对客户进行电话回访（若有必要或对重点客户还须

安排业务人员上门回访), 并做好回访的记录和统计。第一次电话回访的时间一般选定在客户车辆出厂一周之内。

电话访问的内容包括: 询问客户车辆使用情况、对本企业服务的评价、告之对方有关驾驶与保养的知识或有针对性地提出合理使用的建议、提醒下次车辆保养的时间、介绍企业的新增服务及内容 (

如新设备、新技术、新科目和新项目等)、告之本企业免费或优惠服务的计划和要求等等。

(2) 职责要求: 访问客户之前要有一定的准备, 访问要有针对性, 不能漫无边际, 脱离主题。访问客户时不仅要告知本企业的意图, 还要善于在交谈中了解客户需求和市场信息, 发现潜在的经营资源和开发重点。

5. 业务档案管理

(1) 工作内容: 客户首次来访后, 业务接待人员当日必须建立业务档案并为其建立客户档案(要求一车一档)。

客户档案的具体内容包括客户有关资料、客户车辆有关资料、维修项目、修理保养情况、结算情况、投诉情况, 一般以该车的各种维修单据为主。老客户的档案资料仍存入原档案袋。

(2) 职责要求: 建立档案要细心, 不可遗失档案规定的资料, 不可随意乱放, 应放置在规定的专用档案柜内, 并由专人保管。

(二) 岗位设置

1. 企业业务人员分为内部业务人员和市场业务人员两大部分。

2. 内部业务人员又分为前台业务接待员和收银员两个岗位, 具体业务管理工作由企业执行经理负责。

3. 市场业务人员又分为市场业务主管和市场专员两个岗位, 具体业务管理工作由市场业务主管负责。

(三) 业务流程规范

1. 业务接待

(1) 业务接待人员要文明礼貌，主动热情，服装整洁，仪态大方。

(2) 见到客户驾车驶进企业大门，应立即起身，带上工作用具（笔与接修单）走到客户车辆的驾驶室门边向客户致意：微笑、点头、向客户问好、表示欢迎（如：“欢迎光临”），同时简短地自我介绍。

(3) 客户车辆未停放在本企业规定的接待车位时，应礼貌引导客户把车停放到位。

(4) 简短问明客户来意：如属简单咨询，可当场答复的则当场答复，然后礼貌地送客户出门并致意。如需要对车辆进行诊断、报价或进厂维修的，应邀请客户先到业务接待厅休息。客户等候时，应主动倒茶，并示意“请稍等”，由本企业工作人员对客户的车辆进行检测诊断后，再与客户商洽。

(5) 客户确认车辆检测结论后，应当场填写维修单或预约单（注明客户对维修时间及维修内容的特别要求），并按要求办理相关手续。对预约维修的客户，临别时，应礼貌提醒客户记住预约时间。

(6) 如属新客户，应主动向其简单介绍本企业的基本情况和维修服务的主要内容。

2. 业务咨询与技术诊断

(1) 业务接待人员应细心专注地聆听客户的要求，然后以专业的态度和通俗的语言回答客户的问题。

(2) 在对客户车辆进行技术诊断过程中，如果遇到疑难障碍，应立即通知技术部门的专职技术人员迅速到场予以协助，技术人员不得以任何理由推辞。

(3) 技术诊断完成后，应立即把检测诊断单呈交客户，并把维修建议告诉客户。

(4) 与客户商定维修内容、收费价格、交车时间等具体事宜时，要确定客户有无其它要求，并将有关内容逐项记录在案。同时应明确维修配件是由本企业提供，还是由客户提供；是用正厂配件，还是用副厂配件。当客户自购配件或要求使用副厂配件时，业务接待人员应明确告知本企业对其技术质量不作担保，也要记录在案。最后，请客户过目相关内容资料，并予以签字确认。

3. 维修估价

(1) 与客户确定维修价格时，一般采用“系统估价法”，即按照排除故障时所涉及的系统进行维修收费。

(2) 对于一时难以找准故障原因的，也可以采用“现象估价法”，即按照排除故障现象为目标进行维修收费。但此种估价方法风险太大，应慎重从事。

(3) 针对技术含量不高的维修内容、市场有相应标价的维修内容、或客户指定的维修内容，可以用“项目定价法”，即按照实际的维修内容和工作量确定收费标准。

4. 质量承诺

(1) 在业务洽谈过程中，要向客户详细说明本企业维修质量的具体规定，并向客户介绍本公司对确保质量的具

体承诺。

(2) 承诺时要留有一定的余地，特别要考虑车辆配件供应、维修技术难度和其他不可抗力对维修时间的影响等重要因素，不能有失信于用户的心态与行为。

(3) 履行承诺必须由企业各部门密切配合。

5. 办理接车手续

(1) 客户在签字同意维修后，业务接待人员应尽快与客户办理接车手续，即验收客户的车辆钥匙、随车物品及相关证件（特别是二保或年审的车辆），并审验其证件的完整性、有效性和完好性（如有差异应及时向客户说明，并做出相应处理，请客户签字确认）。

(2) 接收待修车辆时，应对所接车辆的外观、内饰、表层、仪表、座椅等部位做出全面视检，以确认有无异常。如有异常情况，应记录在案，并请客户予以确认。

(3) 对待修车辆的随车工具和物品应清点登记，并请客户在“随车物品清单”上签字；同时，把工具与物品存入为该车用户专门提供的存物箱内。

(4) 对待修车辆的车钥匙（总开关钥匙）要登记、编号，并放在统一规定的车钥匙柜内。

(5) 对待修车辆的油表、里程表所标示的数字要记录在案，并请客户予以确认。

(6) 客户车辆送修时，应具备行驶功能，装备齐全。

(7) 客户送修事故车辆、因特殊原因不能行驶的车辆、短缺零部件的车辆时，应签字确认其文字说明。

(8) 业务部门应建立送修车辆的技术档案和客户档案，特殊情况时，需要由客户提交公安机关的证明。

6. 追加维修项目处理

(1) 业务部门接到维修车间关于追加维修项目的信息后，业务接待人员应立即与客户进行电话联系，征求对方对增项维修的意见。同时，应告知客户由增项所引起的工期延误和所需追加的费用。

(2) 得到客户明确答复后，业务接待人员应立即转达维修车间。

(3) 如客户不同意追加维修项目，业务接待人员可口头通知车间并记录通知时间和车间受话人；如客户同意追加维修项目，应立即开具追加维修“派工单”，列明所追加的维修项目和具体内容要求，交维修车间主管，并详细记录交单的时间。

(4) 说明追加项目时，要从技术上作好解释工作；事关安全问题时要特别强调其利害关系。要冷静对待客户的抱怨，不可强求客户，应当尊重客户的选择。

7. 业务进度监督

(1) 业务部门要根据业务进度要求定时向维修车间询问维修任务的完成情况，维修车间应如实报告。

(2) 在业务进展过程中，如有异常情况发生，业务部门应立即采取应对措施。

(3) 对维修期限较长的业务，业务部门的工作人员应定期向客户通报业务进展情况。

8. 办理客户提车手续

-
- (1) 维修任务完成后，维修车间应及时通知业务部门。
 - (2) 业务部门要做好客户提车的各项准备工作：维修车间交出竣工验收的车辆后，业务人员要对车辆做最后一次清理，如清洗车辆，查看车辆外观是否正常，清点随车工具和物品并放入车内，核对车辆钥匙等。结算人员应将该车的全部维修单据汇总核算（此前要收缴维修车间与配件部门的全部有关单据）。
 - (3) 通知客户提车：准备工作就绪后，应及时用电话通知客户前来提车。如不能按期交车，要说明延误的原因并表示歉意，争取客户的谅解。
 - (4) 客户前来提车时，应简要介绍客户车辆的维修情况，指示或引领客户办理结算手续。
 - (5) 业务结算：客户来到结算台时，结算人员应主动礼貌地与客户打招呼，并示意客户在结算台前落座，同时迅速拿出结算单据呈交给客户。当客户同意办理结算手续时，应迅速办理；当客户要求打折或提出其他要求时，结算人员应通知业务主管及时处理。
 - (6) 交验车辆：业务结算完毕，结算人员应即刻开具该车的“出厂通知单”，连同该车的维修单、结算单，质量保证书，随车证件和车钥匙等一并交到客户手中，然后由业务人员引领客户到车场做随车工具与物品的清点和外观视检。如客户无异议，则请客户签字验收。若客户提出异议时，业务部门应立即查明，及时处理。

9. 客户回访及延伸服务

(1) 业务部门要定期对客户进行电话回访（若有必要或对重点客户还须安排业务人员上门回访），并做好回访的记录和统计。第一次电话回访的时间一般选定在客户车辆出厂一周之内。

(2) 电话回访的时间要短，内容要明确精练，对客户的问题或要求必须做出明确答复。如果不能当场答复的，必须限期答复。

(3) 访问客户一定要在客户自愿和方便的前提下进行。

(4) 在维修质量保证期内，因维修质量发生故障和提前损坏的，业务部门和维修部门应优先安排其返修。

(5) 假如在维修质量方面发生争议，业务部门应本着“实事求是、先内后外（即先在内部查找原因，然后再从外部查找原因）”原则，积极妥善解决。

10. 业务统计

(1) 业务部门的工作人员应按规定时间完成当日的报表填报，并要做到准确、完整，不得估计、漏项。

(2) 业务部门应在周、月、季、年等时间结束后，及时对维修车辆的数量、类别、项目、收入及欠收等内容进行分类统计，并及时做出业务统计分析报告，并按时提供给其他相关部门和企业领导，以便各级管理部门进行有效地分析决策。

(3) 业务统计参考表格包括：进厂维修单、维修追加项目单、维修估价单、维修预约单、维修结算单、车辆维修检测诊断报告单、维修竣工出厂通知单、售后服务卡、客户电话记录表、客户来访登记表、客户来信登记表、客户预约维修登记表、客户档案资料表、客户随车物品清单、业务统计表（周、月、季、年）、行业市场情况调查表、业务统计分析报告表等。

(四) 业务研发

1. 业务研发工作的重要性

业务研发工作包括业务研讨和市场开发两个方面，是现代车辆维修企业在市场经济条件下，以动态管理原则对待企业经营活动的一项重要制度，是现代车辆维修企业在市场竞争过程中，正确识别、分析、把握和占有市场的基本保证。

2. 业务研发工作的主要内容

业务研发工作的主要内容包括：当前行业市场状况（包括车辆消费、维修、养护等车辆商务需求市场的动态趋向，业内其他企业的营销新举措、新业绩等等）的调查、收集、分析与经营决策建议，当前市场环境（包括国家经济政策、宏观经济、社会发展等）变化的调研，新客户开发计划及营销方案，本企业业务状况的整理、分析、评价与经营决策建议，本企业服务项目、服务内容、服务质量、业务成效的分析与评价，客户满意度、忠诚度及信息反馈的分析与评价，完善客户服务、提高服务质量的建设性方案等等。

3. 业务研发工作的主要方式

-
- (1) 组织专人进行专项或专题市场调查。
 - (2) 充分利用各种媒介，做好信息搜集和整理工作。

(3) 按层次、按部门、按岗位分别组织本企业员工参加多种形式的座谈会、研讨会或专题及专项分析会。

(4) 组织客户参加丰富多彩的专家报告会、联谊会、研讨会、座谈会、车辆维修与保养技术专题讲座。

(5) 组织形式多样的客户服务活动和优惠促销活动。

(6) 组织专业市场业务人员拓展市场。

(7) 完善客户服务体系：如整理客户资料、建立客户档案（客户档案内容包括：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，在本企业维修、保养记录等等）、根据客户需求改进服务工作。

(五) 工作考核

1. 企业通过《工作绩效考核表》和《文明服务考核表》对业务部门工作人员的日常工作进行考核。

2. 每日早会，企业责成有关管理人员对上述考核情况进行现场公布，并记录在案。

3. 部门经理的考核由企业行政人事部门负责，部门员工的考核由本部门经理负责，考核结果和原始记录由企业行政人事部门统一汇总和存档。

4. 考核记录中有责任人填报的内容，责任人应如实填报。

(1) 月度考核时，如有一项工作未为达标，即处以 10-30 元罚款，两项未达标，即处以 20-50 元罚款，以此类推。

(2) 当月考核全部达标者，公司给予 50 元以上奖励。

(3) 若发现考核记录

填报不实，或弄虚作假，每次每项扣罚 10 元。

第二节 维修服务标准及要求

一、车辆维修日常标准

(一) 一级维护作业内容

序号	项目	作业内容	技术要求
1	点火系	检查、调整	工作正常
2	发动机空气滤清器、空压机空气滤清器、曲轴箱通风系空气滤清器、机油滤清器和燃油滤清器	清洁或更换	各滤芯应清洁无破损，上下衬垫无残缺，密封良好，滤清器应清洁，安装牢固
3	曲轴箱油面、化油器油面、冷却液液面、制动液液面高度	检查	符合规定
4	曲轴箱通风装置、三效催化转化装置	外观检查	齐全、无损坏

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/997026151106006104>