

# 福州厦门iatf16949认证汽车质量管理体系认证咨询辅导培训

产品名称	福州厦门iatf16949认证汽车质量管理体系认证咨询辅导培训
公司名称	厦门汉墨企业管理咨询有限公司
价格	60000.00/次
规格参数	福建认证:ISO认证咨询辅导培训 福州认证:汽车质量管理体系认证 厦门认证:iatf16949认证
公司地址	思明区龙山南路 84-2 号龙山时尚中心 206 室
联系电话	18950166287 18950166287

## 产品详情

福建福州厦门iatf16949认证汽车业质量管理体系认证咨询辅导培训泉州漳州龙岩莆田

福建iatf16949认证，福州iatf16949认证，厦门iatf16949认证

36、应建立企业产品保修服务配件保障管理办法，必要时联合外购关键部件供应商，共同提供产品售后服务。售后服务、备件供应满足所有客户要求，能保证在产品的设计使用寿命期限内（不少于10年）内、在限定服务时间内向顾客提供备件（应与原装车件的产品技术要求完全相同）更换、维修和咨询服务。1、企业应制定产品保修服务配件保障管理办法，内容包括配件计划、配件采购、储运物流保障、质量保证；

2、企业应编制年度配件供应商合格名录；

3、对于涉及到安全、环保、节能的零部件，企业应将其供货商纳入到供应商管理体系，实施严格的选择、确认、评价、评审程序；

4、企业应对售后服务环节进行跟踪分析，识别关键部件配件给应和服务能力，必要时联合其供应商共同提供售后服务；

5、企业应对保修服务的范围、保修服务范围外的情况和实施细则进行明确规定，如正常保养、易损件的更换应在工作时间8小时内完成；发动机、变速器、悬架、钣金件的维修和更换应在10个工作日内完成；其余维修服务应在3个工作日完成。"六、产品的营销和售后服务能力按照《汽车产业政策》、《汽车贸易政策》、《汽车品牌销售管理实施办法》等规范性文件的要求，企业有义务，也应有能力为消费者提供相适应的维修、保养服务。重点关注企业的组织机构、人员配置、网点建设，以及营销和售后服务管理文件和有关记录。查看产品相对应的三册。34、应建立完整的文件化销售和售后服务管理体系，包括销售政策、服务政策、服务流程、销售和服务网络规划及建设要求、备件提供、信息反馈、索赔规定、产品召回、客户管理等内容。应按照销售和售后服务要求开展对服务网络的建设 and 准备工作。" "1、

企业应具有营销和售后服务等规定的文本，并为可控运行状态。2、企业应当制定汽车品牌销售和服务网络规划，网络规划包括：经营预测、网点布局方案、网络建设进度及建店、软件和硬件、网点管理模式、网点考核标准、售后服务标准等；如新建乘用车企业就其“网络规划”编制实施计划或进度安排。3、企业编制的服务政策至少应包括从客户的咨询、售后服务、故障处理等各方面；服务流程应细化、明确，覆盖所有环节；信息反馈应是及时和全面的，并有记录。4、企业应该为企业所有销售或准备销售的车型准备相适应的使用手册、维护保养手册、备件手册等。5、企业应对维修网点加强监督管理，督促其提升服务能力及服务质量。6、汽车品牌销售和与其配套的配件供应、售后服务网点相距不得超过150公里。7、企业应按照营销和售后服务要求开展对服务网络的建设和准备工作，并有相应的佐证材料和证明资料。新建乘用车企业应在三年内达到上述要求。” 35、应建立和落实与产品营销和售后服务等有关人员培训系统，营销和售后服务系统人员应能为客户提供相应的技术咨询、技术培训、维修服务，满足用户对车辆保养、维护、维修的要求。1、企业应设立相应的部门或指定部门负责营销人员和售后服务人员的培训工作，使培训工作得到组织机构上的保证。

2、企业应制定营销和售后服务人员的管理办理和评价标准，编制人员培训计划（大纲）和培训课件，培训内容包括理论知识方面和实际技能操作。

3、企业应有有关人员的年度培训计划，并保留培训记录和评价记录。

4、企业应该有能力指导或帮助特许的营销和售后服务公司进行其公司内部人员的培训，并定期实施监督，保留监督记录。

5、企业应明确企业内部及所属营销和售后服务公司的关键岗位，对关键岗位人员必须经过能力认定。

6、鼓励企业创建计算机化的营销和售后服务人员培训系统。”