洛阳海姆朗宸售后服务流程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 流程 | 负责人 | 相关说明 | 文件/表单 |
| 1客户报故障  3电话或网络技术支持  2信息登记  是否解决问题  4归纳总结，关闭  是  否  5安排工程及技术人员到现场  6分析原因  7拟定解决方案，并报价  方案是否被认可  否  是 | 客户 | N/A | N/A |
| 海姆朗宸 | 销售将信息传递至售后主管，售后主管负责信息的收集汇总 | 《车辆故障信息登记表》 |
| 海姆朗宸 | 售后主管负责对接，并及时排出故障，原则上不超过2小时 | N/A |
| 海姆朗宸 | 售后主管归纳总结 | 《车辆故障信息登记表》 |
| 售后服务商 | 海姆朗宸将信息传递至售后服务商，售后服务商安排工程及技术人员到现场支持，原则上不超过24小时 | 《车辆故障信息登记表》 |
| 售后服务商 | 根据现场情况，分析故障原因，并汇总在表单中 | 《车辆故障信息登记表》 |
| 售后服务商 | 方案及报价需要经海姆朗宸认可 | 《车辆故障信息登记表》 |
| 8执行方案，维修车辆  车辆是否能够正常运行  否  流程至7  9 车辆维修结束  电话回访是否有问题  否  10 售后服务流程结束  是  流程至6  是 | 售后服务商 | 按照认可的方案，维修车辆 | N/A |
| 客户 | N/A | N/A |
| 售后服务商 | N/A | N/A |
| 海姆朗宸 | 销售回访，确认维修是否有效 | N/A |
| 海姆朗宸/  售后服务商 | 该服务流程结束，形成闭环 | 《车辆故障信息登记表》 |