

汽车三包, 你准备好了吗?



酝酿已久的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(以下简称《汽车三包规定》)终于浮出水面,将于2013年10月1日起正式施行。家用汽车产品“包修、包换、包退”的想法终于走进现实,《汽车三包规定》明确了三包责任由销售者依法承担,销售者依照规定承担三包责任后,属于生产者的责任或者属于其他经营者的责任的,销售者有权向生产者、其他经营者追偿。

《汽车三包规定》中家用汽车产品的“包修期”和“三包有效期”规定与汽车4S店和维修厂的利益息息相关。《汽车三包规定》明确规定,家用汽车产品包修期限不低于3年或者行驶里程6万公里,以先到者为准;家用汽车产品三包有效期限不低于2年或者行驶里程5万公里,以先到者为准。在家用汽车产品包修期内,家用汽车产品出现产品质量问题,消费者凭三包凭证由修理者免费修理(包括工时费和材料费);在家用汽车产品三包有效期内,符合更换、退货条件的,消费者凭三包凭证、购车发票等由销售者更换、退货。《汽车三包规定》把汽车4S店和维修厂推到了汽车消费的最前沿,这不但对消费者是一重大利好消息,也对汽车4S店给消费者大量使用非原厂配件等混乱的市场行为起到抑制作用。

面对《汽车三包规定》的讨论,各界人士都给予极大的关注和思考,可谓是仁者见仁,智者见智。下面两篇文章是业内人士对汽车4S店服务一次修复率的管控环节和推广机动车维修竣工出厂合格证的一些看法,希望能给广大汽车经销商和汽车后市场的从业者一些启发。

浅析汽车4S店服务一次修复率的管控环节

◆文/北京 李育红

随着汽车市场中整车销售利润的萎缩,汽车售后服务的利润日益成为支撑众多企业的核心。汽车维修服务则是汽车售后服务中的核心业务,也是汽车4S店和汽车维修服务企业生存、发展的根本,日益成为主机厂与投资管理者关注的重点。在汽车维修服务中,售后服务的基础指标是一次修复率,它是汽车4S店和汽车维修服务企业管理者需要关注和熟悉的重要指标。

一次修复率简称F1,传统的计算方法是月度合格出厂车辆数除以进场维修车辆数,这个计算过程简单但缺乏有效的管控过程。而相对准确的定义是当月一次维修合

格出厂的报修单次总数除以当月进站报修总单次数的百分率(含一车多单)。一次修复率在汽修行业的参考值是98%~99%,即每报修100单不出现2单返厂车辆。例如每月进场报修单次达100单,出现返厂车辆的车次控制在2单以内,平均每两周不能出现1台返厂。通常汽车4S店一次修复率越接近100%越好,但持续出现100%的数值肯定有问题。

虽然一次修复率的计算方法较简单,但是一次修复率的管控过程和取数过程较为复杂。一次修复率的计算方法需要相对完善的管控体系和质检人员的配合,还需要准确

的质检台账和规范的车辆进场开单取数。笔者不讨论一次修复率的取数过程,重点关注如何尽量完善和建立一次修复率的管控体系,应从以下几方面入手。

1. 服务顾问

合格的服务顾问就是需要汽修人员具有良好的车辆技术基础、准确的故障问诊流程和规范化运用询问技巧。良好的车辆技术基础和丰富的汽修经验需要汽车4S店对服务顾问进行大量的技术理论培训、案例培训和车间实习培训,而每名服务顾问都必须通过技术基础理论考核、案例分析思路探讨、阶段性车型技术专题培训等实操项目的考

核,才能成为一名合格的服务顾问。服务顾问的培训应该是所有汽车4S店服务部门都应该重视的环节,力求锻炼服务顾问在接车后的第一时间准确把握车辆的真实故障。这如同医院里的实习医生,需要准确判断症状,否则会造成小病大治、大病无治的被动局面。

优秀的服务顾问应该熟练记忆品牌服务流程,灵活运用话术。在汽车4S店日常服务中,服务顾问想熟练使用问诊流程和灵活运用话术,需要运用5W2H环境问话和开放、封闭式问话技巧。5W2H(When、Where、Who、Why、What、How long、How many times)环境问话能准确把握客户车辆发生故障的背景环境。开放、封闭式问话是询问和确认客户车辆故障问题的必要手段,服务顾问应切忌自我猜测、断章取义,否则会导致初诊错误,使后继试车和关键数据检测发生方向性错误。

2. 技术诊断

当服务顾问不能当场确认客户车辆故障或者需要进一步试车才可以确认的车辆故障时,前台服务顾问需要第一时间向技术总监汇报,两者沟通后由技术总监选择合适的诊断技师参与故障诊断与维修。

在故障车辆举升检查或试车前,服务顾问需要向技术总监准确地描述车辆故障和客户反馈。有时服务顾问可以邀请客户现场参与检测环节(图1),最大程度了解客户的反馈和担忧,服务顾问选择合适的维修手段和方式,与客户互动,最终找到车辆的故障原因。

3. 派工技术

汽车4S店应该结合故障车辆的初步诊断结果,合理安排技术等级班组作业(图2),



图1 邀请客户现场参与检测环节

并且对班组的工作时间也应进行合理规划。

首先汽车4S店的管理者们应该明确,当明确车辆故障后,不是所有班组都能派工。疑难杂症或专项故障的修理需要技术总监进行技术等级匹配。初次诊断故障时,服务顾问需要拆解、验证车辆,处理疑难杂症或专项故障时需要诊断技师确定故障。

看似简单的“三现”(现听、现试、现测)并不是每个服务顾问都能做到的。为了锻炼汽修人员快速找到车辆故障点的能力,对全体汽修人员(服务顾问和诊断技师)要进行职业技能水平分级和定期考核是十分必要的。汽车4S店应建立公开透明的员工升降级制度,确保汽修人员技术提升和薪酬差异化的合理性。在派工环节,汽车4S店的管理者需要克服人情世故,客观准确地选取施工班组,保证故障车辆的一次修复率。

汽车4S店在派工后,应保障班组人员的合理工作时间,这也是影响一次修复率的环节。通常汽车4S店对客户车辆维修的承诺时间和汽修人员现场的诊断施工时间都会出现乐观估计的状况,导致最后匆忙作业、难以按时交付车辆的情形。例如三滤保养不到位、油底螺丝未到位或滑丝、机滤未抹油导致漏油等问题都是仓促作业和不严格按照规范作业造成的。所以汽车4S店应对各类车辆的维修班组长合理的时间匹配,并给予足够重视,否则会衍生很多操作隐患。

4. 零部件供应

零部件供应要准确和及时,汽车4S店的维修车间要准确发放备件。在缺件订货情况下,汽车4S店的维修车间要做好备件储备工作和订货跟进环节,重视《缺件订货确认单》内容。如果这两个环节无法协调好,整个汽车维修环节将无法准确传递信息,故



图2 合理安排技术等级班组作业

障车辆的维修作业将无法进行,直接影响汽车4S店无法按时交付客户车辆。

5. 硬件制度

现场的技术支持和专业工具设备支持,是保障一次修复率的关键。汽修人员的操作不规范或专用工具使用不到位,都会直接导致车辆的维修隐患,所以汽车4S店管理者要加强新入职的汽修人员第一个月的规范监控和现场支持。

汽车4S店需要做好车辆检测设备的日常维护和定期检查工作,应确保检测设备或者专用设备良好的工作性能,避免频繁使用出现的损坏现象。一旦发现设备损坏,汽修人员要及时报修和矫正,确保维修作业中检测数据的准确性和维修工艺的合理性,利用好《5S设备检查维护保养表》中的基础数据。

6. 三级质量控制

三级质量控制是指维修工作中自检、互检、终检的体系构建。汽修人员对三级质量控制的运用是意识问题,而不是能力问题。汽车4S店在公司制度构建上,一定要形成相互监督、内部质量控制的考核体系,不能忽视每个员工的质量控制意识。除此,三级质量控制应引入维修技师KPI考核,明确组织目标的标准,奖惩结合,每位员工应严格规范执行,强化落实质量控制意识。

7. 交付车辆

交付车辆前,服务顾问应确认维修项目和维修解释。首先服务顾问作为交付车辆前的最后车辆检查人,需要逐条确认报修项目是否完成,是否按照客户的需求彻底解决,这是车辆出厂确保外返的最后保障环节。其次是交付车辆时对客户的项目解释,适当合理的解释是服务顾问需要做到的,这样可以心理上消除客户的顾虑。

以上是对汽车4S店一次修复率服务管控环节的简单分析。相信广大汽修人员对售后环节中如何保障一次修复率有了一定的认知,希望汽车4S店管理人员理清思路,明确责任和分工,落实好管控环节,最大程度保证一次修复率,从而保障CSI的基础得分。M