管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：销售部 主管领导：邵景森 陪同人员：陈建明 | 判定 |
| 审核员：陈芳 审核时间：2022年11月06日 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/8.2/8.5/8.6/8.7/10.2/9.1.2 |
| 职责 | 5.3 | ——共有14人，销售经理邵景森，有展厅经理、销售顾问、充电桩专员、文员、新车库管等岗位人员。  负责ARCFOX极狐纯电汽车的销售和汽车装饰产品的销售及新车管理。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | —— 2022年销售指标500台  2022年现已销售380多台 | Y |
| 设备设施  工作环境 | 7.1.3  7.1.4 | ——展场800多平米，库存保有量40台，展厅有αS 708S+（轿车）、αS 525S（轿车）、αT 653S+（SUV）、αT 480S（SUV）、αS 全新HI版（轿车）。办公设施有电脑、验钞机、读卡器、打印机等，办公室面积100平米。现场有烟感器、灭火栓、车场有保安，有一有严格的出入管理制度，24小时监控，夜间巡逻，门口有保安。财务基本不收现金，保险柜与朝阳分局联网。现场见到防火栓和两台刷卡机，有防护窗。 | Y |
| 产品的服务过程的策划 | 8.1 | ——制定有整车销售过程控制程序对销售过程进行控制。  流程：销售准备-客户接待-需求分析-产品介绍-试乘试驾-协商成交-新车交付-跟踪回访。  销售系统全称：Power CMS 汽车销售管理系统（西讯系统）窗口包含：系统管理、客户关系、需求计划、车辆销售、用户档案、事物管理、报表管理、客户信息、客户跟踪、计划订单、车辆入库、车辆销售、跟踪回访。制定有销售人员考核制度，各种表单在系统中自动生成。记录存档，保存3年。  销售相关制度：  销售部工作纪律 HDRT/0201/201011  销售部展车、试乘试驾车、待售车辆管理规定 HDRT/0202/201011  销售部客户及客户档案管理制度 HDRT/0203/201011  销售部培训管理制度 HDRT/0204/201011  各业务岗位每日标准动作 HDRT/0205/201011  待售新车入库检查明细 HDRT/0206/201011  操作流程---交车流程 HDRT/0207/201011  操作流程---试乘试驾流程 HDRT/0208/201011  操作流程---接车流程 HDRT/0209/201011  操作流程---展厅接待流程 HDRT/0210/201011  销售接待要求及话术 HDRT/0211/201011  销售顾问工作流程 HDRT/0212/201011  销售助理工作流程 HDRT/0213/201011  新车备案上牌工作流程 HDRT/0214/201011 | Y |
| 整车销售及现场  与顾客有关的过程  销售过程的实现  产品和服务的放行 | 8.2  8.5  8.6 | 新车销售及售后服务  ——门口有防滑垫、在雨天和雪天特别铺垫纸箱，门厅左侧有雨伞架和备用雨伞5把，进门前台有接待问候，询问需要什么服务，并安排销售人员接待。  查看门厅现场，发现一辆极狐汽车正在充电，充电插座在展厅中无警示、无说明，容易拌倒客户和触电；门厅车辆摆放较密，建议合理调整车辆摆放；  现场询问接待员，问其接待过程，交谈了解顾客需求的车型价位和性能，有需要的话可以推荐车型。向客户介绍车型的电池，配置，电耗、电池容量、装饰、价格等具体信息，直至客户对车了解和满意为止，对于有购车意向的客户，将其信息登记至《意向客户登记卡》中，其中包括：日期、客户名称、性别、电话、拟购车型、意向级别、初洽情形、信息渠道、回访等。  办理购车手续：1、要求顾客提供有效的身份证件，如个人身份证原件，企业客户需提供组织机构代码证和税务登记证原件，将个人信息录入西讯平台，以备开发票。   1. 签购车合同两份，销售主管签字批准，带合同原件去财务交款开票，现金或刷卡。盖公章。 2. 交接新车，查验外观、清点手册和工具。 3. 与客户沟通交税、上牌需要准备的原价包括身份证或组织机构代码证原件、购车发票原件、购置税。   试驾试乘服务：   1. 请顾客提供驾驶证原件，一年以内的只允许试乘。超过一年可以在试乘试驾人员的陪同下试驾。 2. 签订试乘试驾协议，规定车辆满足的要求、顾客提供身份证复印件留存、试乘试驾路线、及其他人身伤害责任等。 3. 现场查看两辆试驾车型有αS 708S+和αT 600H，车辆内部和外观整洁。   审核现场时无试驾客户，查看2022年11月5日有2次试驾  ——车辆试驾人：钱众，试驾开始时间：15：04，试驾结束时间：15：25，有试驾6项条款，试驾为B 线路，有试驾人及陪同人员签字，收集了试驾人驾驶证复印件；  ——公司举办“极狐汽车深度试驾”活动，试驾人：喻津京，签定“试乘试驾安全承诺书”，可多日试驾，根据试驾情况调整试驾时间，收集了试驾人驾驶证复印件；  贷款买车：  要求购车人提供有效的身份证复印件、社保和收入证明原件，代为提交银行贷款中心、首付款15%起付。由银行上门办理。贷款审批通过，可进入购车流程。  代为上保险：  了解顾客需要的险种类别和要求，提供保险方案，保险试算器由保监会提供。由顾客确认险种，由保险部出单，缴费。  现场检查试乘试驾车辆，先由销售经理负责故障和保养记录的上报，由行政部集中管理。  ——当有客户决定当场购买，则需先签定购车结算清单，按流程进行。  提供当日刘思彤的购买αS 525S 标准续航纯电动轿车一辆 销售档案一套  档案内容包括：购车结算清单（含车辆名称、数量、规格、总金额、付款方式）、发票复印件、身份证复印件、合格证、新车交车清单。合同符合标准7.2.1要求。  ——现场见到客户刘思彤系北京朝阳人，接待员要求其提供身份证明，以及（客户须知）要求提供的资料，核实无误让客户去财务交清车款，财务原则不收现金，客户在刷卡机付款，给客户开具机动车发票。  ——交车出库，让客户确认在新车交车清单上签字，由财务开具新车出门条，出门条上注明有购车人、车架号、签发人、签发时间等信息，客户凭此出门条提车出库。  现场询问客户对其销售过程是否满意？回答：对其服务、价格和售后都很满意。  ——档案管理：交车完成后，将该客户所有与之有关的相关资料，统一装订归档管理。见有档案柜，资料查询，储存按照档案管理规定实施，符合要求。  ——新车上牌引导服务：依据《新车备案上牌工作流程》为客户提供新车上牌的服务，协助客户准备相关资料，并指导实施。   1. 准备手续：车辆发票注册登记联、新车查验单、车主身份证明、北京小客车指标、合格证原件复印件 2. 咨询处排号提交资料 3. 办理完成：取回行驶本、登记证、检字标、临时号牌 | N |
| 不合格服务的控制  纠正措施 | 8.7  10.2 | ——暂无客户投诉现象发生  对于日常回访过程中出现的客户抱怨、咨询、建议等问题  首先由客服部进行现场安抚，并填写销售回访问题表，当日17:00发送至销售部，由销售部在24小时内处理完毕，于次日17:00前发送至客服部，客服部于第三日跟踪客户了解实际情况  为增加客户满意度，实行会员制管理方法  ——依据程序文件要求，针对销售难、竞争大的实际市场状况，推行会员卡的发放，凡购车成功的客户，皆享受会员资格，办理会员卡后，根据会员制度，针对车型、保险、装饰等项目皆可赠送积分，积分可兑换礼品及售后服务项目，措施有效。 | Y |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ——检查顾客满意度调查情况：按照程序文件要求，由售后部对客户进行满意度调查，主要针对当月已销售并已成功交车的车辆进行电话回访及档案合格性检查两方面。电话回访内容包括销售顾问服务态度、是否试乘试驾、对精品装饰质量感觉如何等。  现场抽样销售部2022年10月以前的调查结果，由于销售时间不长，未发现客户不满意的情况，调查的记录还需要建立，不能仅依靠厂家的微信群记录； | Y |

说明：不符合标注N