

安心车·凯旋路  
安凯客车 2023 年春运保障专项服务活动方案



编制：    催莹莹

审核：    陈 业

会签：    叶松岩

批准：    黄李平

安徽安凯汽车股份有限公司国内营销公司  
售后服务部



## 一、活动目的

2023 年春运时间从 2023 年 1 月 7 日开始，到 2023 年 2 月 15 日结束，共计 40 天。为了保障一年一度的春运期间公路客运平安顺利进行，为我公司客户创造更多的社会和经济效益，特开展本次专项服务活动，以提高我公司客户的服务满意度和对我公司品牌的忠诚度。

## 二、成立春运保障工作组

### 1、活动小组组织结构

组长：叶松岩

组员：曾新东、陈业、各服务大区总监、各驻外服务经理

### 2、活动小组职责及要求

- ◆ 负责春运期间公司内外各个环节的协调及服务站必须严格执行 24 小时值班制，确保服务信息通畅无阻。
- ◆ 负责服务部门、驻外服务总监和服务代表接到客户要求服务信息时，必须在半小时内做出处理反应，按“首问负责制”；在第一时间做好信息处理有效。
- ◆ 市场信息超过 12 小时处理不好或待件 24 小时无法解决的，必须及时上报组长或国内营销公司副总协调公司资源给予及时解决。
- ◆ 协调各大主要供应商春运服务协调配套各大总成件的供应商（如：车桥、发动机、变速箱、江淮底盘、混动系统、动力电池等单位）在 1 月 5 日前将各自的春运服务保障方案，反馈至我部备案，针对配件准备、人员值守及联系方式、应急处置几个方面，给出详细方案。



## 三、春运保障时间及范围

### 1、活动时间

本次活动时间安排为 2023 年 1 月 7 日~2023 年 2 月 15 日，为期 40 天。

### 2、活动范围

主动关怀活动车辆为 2021 年 1 月 1 日销售到市场的营运班线车辆，包括 10 米以上的旅游车；

## 四、保障活动内容

### 1、春运期间市场服务保障内容

对 2021 年以后销售至市场的班线营运车辆，春运运营期间对公司级大客户（2021 年以来安凯车辆保有量 10 台以上）可以进站或安排。



附表

安凯客车 2023 年春运安全检查单

No.:

车型		车牌号		送修人	
电话		行驶里程		检查人	
序号	检 查 项 目	检 查 结 果	处 理 措 施	最 终 结 果	备 注
1	发动机自动灭火装置完整性	完整 <input type="checkbox"/> 缺失 <input type="checkbox"/>			
2	安全锤是否齐全	齐全 <input type="checkbox"/> 缺失 <input type="checkbox"/>			
3	安全天窗功能	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>			
4	座椅安全带功能	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>			
5	仪表、开关、指示灯、灯光工作情况	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>			
6	乘客门应急开关功能	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>			
7	发动机冷却液面是否符合要求，水管有无泄漏	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>			
8	发动机皮带磨损是否严重，涨紧是否符合要求	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>			

用户签字\_\_\_\_\_

年 月 日



## 1.1 《安凯客车 2023 年春运安全检查单》的序号填写规则》

No: XXXXXXXXXX 采用 11 位数字编写，前四位数代表服务站站号、中间四位数是月份与日期、最后三位数是在本站参加服务活动车辆的流水号。

## 1.2 活动政策及活动费用结算标准

- ◆ 所有参与活动的车辆需进站服务，对 10 台以上的车辆可以安排服务站去现场服务；
- ◆ 专项服务活动期间，车辆检查后 3 天内必须在服务系统填写《报修单》申报服务费用；
- ◆ 在《报修单》申报费用时，需上传用户签字版《车辆安全检查表》作为附件，同时上传服务过程照片、车辆正面照片，专项服务单台检修费用 60 元/台；必须一车一单进行申报。
- ◆ 对检查出需要调件更换的问题，车辆在保修期内按照三包调件流程办理，车辆超出保修期外的配件更换，由客户自行购买；
- ◆ 此次活动预算控制在 4 万之内。

## 2、春运期间安凯服务部保障措施及内容

### 2.1 服务部本部工作安排

春运期间，节假日、周末值班人员安排如下

经理人 1 名、信息审核员 1 名、配件管理人员 1 名、配件调件员 1 名；

值班时间：

上午 8:30——12:00，下午 13:00——17:30；

工作内容



经理人——负责对反馈信息的分析、分解以及调件和维修工作的安排，负责突发事件的处置与汇报。

信息审核员——负责对服务站《报修单》审核，对调件需求的单据核实配件图号、数量，并将信息流转至配件管理人员。

配件管理员——负责春运节假日期间三包及用户购买的配件调拨工作。

配件调件员——负责根据调件指令，实施配件领取及物流发运。

## 2.2 大区服务安排

各大区根据区域内车辆春运运营情况，做好春运期间的服务保障。合理安排驻外服务经理的作息时间和区域内各服务站的值班工作，1月16日前上报区域的服务站春节假期值班表，确保区域内服务工作正常开展及有效的救援响应。

## 2.3 配件保障

1月16日前，配件模块与两个个专业厂、公司各自有仓库对接好值班人员安排的情况，并将值班表在内部平台上公布。

节日放假前与供管部、各专业厂主管领导沟通，达成节日期间开通服务用件调拨绿色通道。

春运期间节假日协调各经销商安排专人值守，应对突发性的配件需求。

春运期间配件的物流均以最快的方式发送，可选择航空、大巴专线、高铁物流的方式，杜绝中铁、慢件等方式，为维修争取时间。

## 2.4 应急保障



应急服务人员节日期间，原则上不离开本市，如有跨市出行，需提前向服务部报告备案；接到外出救援指令后 30 分钟内予以响应。

## **2.5 市场快速服务保障的要求：**

站外抢修：服务代表及服务站接到用户站外报修信息及外出救援时，到位时间为 50 公里内对 2 小时到位，50-100 公里内 2-4 小时到位，100-200 公里内 4-8 小时到位。

站内服务：从用户开车到站报修时 10 分钟内必须有人接待，20 分钟安排人处理。

现场维修服务一般故障在 4 小时内解决，严重事故时不得超过 24 小时。