

# 客户档案的维护要求

为尽量减少客户档案、车辆档案的重复，现做如下要求，请各位相互转告。

## 一、客户档案

### ● 客户所属业务区分：

1) 销售类客户（全新购车、首次直接买精品、首次直接做代办），维护的顺序：

车辆（由整车采购人员在整车采购时操作）→销售顾问直接新增客户档案→财务查询没有本店或他店已建过则启用客户档案

2) 售后类客户（非销售类客户），维护的顺序：

车辆（车辆第一次进店时由服务顾问新增维护）→服务顾问在车辆档案上新增客户档案（建后须回到车辆档案上保存下车辆）→客服查询没有本店或他店已建过则启用客户档案

### ● 客户档案新增前的要求：

当客户到店发生业务时，**禁止直接在整车订单界面/维修工单/精品销售单/代办服务单中新增客户档案**，**必须先**在客户档案（企业建模-4S 基础数据管理-公共基础资料-客户档案）中**查询**是否已有该客户存在：

查询条件：参考条件如：

**查询按钮：客户名称 类似 XXX 或 联系方式 类似 138XXXXXXXX**

**或列表条件框：直接在框中输入后查询**

1) 如果客户名已存在，但电话号码与该客户告知有差异的，请与客户（或/和客服、财务）沟通（比如留存的电话是否是爱人、公司的等），确认已存在同名的客户是否是该客户，**如果是则禁止再新增客户档案**，应当把原客户档案的相关信息修改正确后，业务选用该客户；如已存在同名的客户与本次拟新增的客户确认实际不为同一客户，可新增；

- 2) 如果已存在同名，且联系方式相同的客户，则说明一定为同一客户，此时严禁再新增客户，业务应当选用该客户；
- 3) 如果系统中确实不存在该客户或同名但与本次客户确不是同一客户，可以新增客户档案，再次强调，销售类客户在完成上述步骤后在客户档案列表界面新增，售后类客户在车辆档案客户信息页签上新增。

### ● 客户档案新增或修改的要求：

- 1、新增客户档案时，必须按如下要求认真准确填写：

在点新增客户档案时，会弹出“检查客户重复”对话框，如下图：

- 1) **客户类型**：个人客户/公司客户，此处很多操作人员没有注意选择；所有单位类客户（如公司、事业单位、机关等）均要求选择公司客户；租牌客户以实际车主为准，选择个人/公司；不得乱选，需与实际相符；
- 2) **客户类别**：销售客户选择潜在客户，售后客户因是在车辆档案上新增，客户类别默认为保有客户；

3) **客户名称**: 销售客户一般应当为最后开票的名称, 要新增时建议与客户充分沟通最终开票确认的客户名称。如果最后开票时, 确与当时做订单时新增的客户不为同一人, 应当再新增开票的客户档案, 通过整车销售订单“确认开票客户”的操作, 与销售订单关联。

售后客户应当与行驶证上车主一致。

不管是销售客户, 还是售后客户, 均参照如下:

如果是个人客户, 由于可能存在同名, 因此强烈建议名称为: 证件上姓名+证件后 6 位;

如果是公司客户, 必须与客户提供的证件 (如组织机构代码证、营业执照等) 完全一致, 不用加证件后几位;

如果是租牌客户, 客户档案名称建议为: 出租牌号的“公司简称 (租牌客户全称) ”。

任何客户名称不允许多余的符号、空格。

4) **客户手机/客户电话 (即主联系方式)**: 客户真实有效的联系方式; 电话号码只允许数字, 手机必须为 11 位; 座机必须加上区号; 严禁随意输入联系方式, 如随意编的号码, 随意加上符号, 少位多位, 空格, 电话号码张冠李戴等。

5) **证件类型**: 个人选择身份证、公司选择营业执照; 销售类客户要求必须选择; 售后类客户视获取情况, 如能获取, 也要求必须选择;

6) **证件号码**: 客户提供的真实的证件号码, 与证件类型要对应; 销售类客户要求必须填列; 售后类客户视获取情况, 如能获取, 也要求必须填列;

填列上述后, 点确定后, 系统会根据前述五类的组合判断系统是否存在重复客户。如弹出重复客户, 必须核对弹出窗口中的客户, 是否有与本次新增的客户一致, 如有一致的则引用该客户不允许再新增客户; 如弹出的客户确实与当前客户不一致则可直接新增。公司客户, 只要名称相同, 就是重复的, 不允许再新增, 必须引用已有的公司客户。

确定后, 继续填列其它字段:

7) **财务客户**：原则上不允许修改，不允许选择，由系统自动生成。涉及到内部客户的，由于主数据-客户有了统一的要求，请各店财务发现后，及时修改为统一编码的内部客户。

8) **其他字段**按上级管理部门、品牌、门店实际要求及客户真实信息填写。如地址、联系人、年龄、生日等。

2、维护好客户档案后，保存后，请立刻通知**财务（一般核对销售类客户）**或**客服（一般核对售后类客户）**进行核对，财务或客服在启用客户档案前，财务或客服要求与原始证件（或其复印件）核对无误后，**必须参照前述新增客户档案的操作以及客户档案的字段要求、重复性检查**，在**客户档案列表操作一次查询**（建议用名称的关键词模糊查询，主要是看除了这次新增的，是否还有已建立的，特别是公户）**和新增一次客户档案（无需保存，主要是辅助判断是否已存在重复的。二种结果，一是进到客户重复检查界面（说明肯定存在重复客户，需要判断待启用客户是否是引用还是直接创建的，以待启用编码和界面中的编码是否一致为依据，该引用的就不得再启用当前的）；二是进到客户档案编辑界面（说明没有启用状态的重复客户）。）**，以验证是否有与当前要启用的客户一致的，如有一致的，则不得启用当前的，须告之业务引用及使用已有的；如没有一致的，则可启用当前客户。**启用的原则，真实、车辆与客户匹配、无重复**。同时，如是国机集团之外的客户，客户档案上的财务客户的编码，必须与客户档案的编码对应，一般为“**客户档案的编号\_A**”；如是国机集团内客户，提报本部，由本部统一维护。

3、客户档案的**客户名称、联系方式、证件类型、证件号码、客户类型的修改权**收归到“**修改核心资料**”的权限上，该权限由财务或客服执行。因此客户档案只有在第一次维护时由销售顾问或服务顾问维护，以后客户档案的这几项信息，由销售顾问或服务顾问提供，交由财务或客服务修改。客户档案其他字段，由业务人员获取到时进行维护。

客户档案的信息是否准确、是否有重复，严重影响后续业务和财务，因此财务或客服在启用客户档案时，务必按照上述要求操作，不得流于形式，直接啥也不核对，就直接启用。这势必影响后续业务或财务的操作。

4、如果客户档案上的名称仅是其中某些字错了，可以由财务或客服人员在该客户档案上修改名称，由财务在主数据-客户中修改该名称。不得再重新新增一新客户档案。

5、不得随意禁用合规的客户（比如别人别店建的，不得为了用自己建的禁用已存在的），除非该客户名称、电话、证件号明显不合规；更不得随意修改关联的财务客户。

## 二、售后业务的客户要求

当客户到店要做业务时，禁止直接新增客户档案和车辆档案，需按如下方式进行操作：

1、维修工单新增界面，在右上角的底盘号字段（不是车牌号），输入所维修车辆的底盘号，并按回车；

2、回车后，在维修工单中：

1) 如果带出车辆和客户，则禁止再新增车辆档案和客户档案；同时可在该工单上查看车辆档案和客户档案，并分别点击修改，然后马上进行保存；（集团内他店车辆第一次到本店维修，必须操作该步）。特别提醒：如车辆已过户但带出还是老客户，请在车辆档案上先新增车主再重新做工单；如果是他店车他店客户，但车主是正确的，禁止把车主修改为本店已建的相同名称的客户，否则将导致别店业务财务不匹配。

2) 如果只带出车辆，未带出客户，则在该工单上查看车辆档案，在弹出的车辆档案界面维护车主（车辆档案的客户信息页签中新增车主），即客户档案；另如果车辆档案上有车主，但工单仍未带出，说明该客户的客户类别非保有客户，在客户档案中查询到该客户，修改该客户档案的客户类别为保有客户即可；

3) 如果车辆和客户都未带出，则需先新增车辆档案，然后在车辆档案的客户信息页签中新增车主；

- 3、只有车辆和客户都带出时才可以继续后续业务操作（新车 PDI 维修参见 4 中特殊）；
- 如果是仅带出车没带出客户或没带出车没带出客户，必须按上述要求维护好正确的车辆档案和客户档案，再重新点击新增维修工单，才可以继续后续维修业务操作。
- 4、特例：如果是新车进行 PDI 或因为商品车质损的维修，可以对该车辆不维护车主，在推到维修结算单时选择相应的结算户（如索赔则选厂家、内修则选本店名称的客户）、销售出库单送货客户选择本店名称的客户。
- 5、如果在维修等环节发现送修人反复变化（如夫妻、老板和公司、公司和司机等）、发现车主与行驶证不一致时，要求及时在车辆档案上新增车主为和行驶证一致的客户，其他人员可以添加到联系人中，其主要管理该车的人，业务人员可以把其关联到车辆档案上的主要用车人中。

**郑重提醒：**1) 在做维修工单时，必须确保带出的车辆和客户是匹配的（即客户和车的行驶证上是一致的）；2) 在维修工单上的送修人、送修人电话，每个工单必须修改为本次实质车辆送修人及其有效电话；3) 坚决杜绝明明已知道车辆档案上的车主不对，但任其留存，而不及时关联到准确车主的行为。

### 三、车辆档案上的车主

**必须先建车辆档案后再在车辆档案上建车主（客户档案）。**

- 1、车辆档案，必须准确维护车型、底盘号、车牌号，禁止输入符号；
  - 2、车辆档案上的客户信息中的车主为空的，需新增正确的车主；车主（客户档案）填写的要求参照前述客户档案的维护要求；
- 车辆档案上的客户信息中的车主不为空的，但发现是错误的，特别是名称，比如汪国进，错写成汪国近，此时正确的修改方式是：
- A) 在该车辆档案上查看车主，然后在弹出的客户档案上点修改核心资料来修改名称；而不是在车辆档案上重新关联过新的客户档案；修改名称的权限已收归财务部/客服部，禁止

销售顾问或服务顾问修改名称、联系方式、证件类型及证件号码；发现错误，请告之财务或客服（销售类客户一般归财务修改核对，售后类客户一般归客服修改核对）；

B) 同时弹出的客户档案上，如果财务客户的名称也是错误的，则必须由财务部对该编码的财务客户修改名称，而不是重新关联财务客户。

3、只有当车辆的车主**确实发生了过户**，才可以在车辆档案上的客户信息页签中，重新选择系统中已保存过的车主（该客户原发生过业务）或新增车主（该客户从来没有发生过业务）。车辆档案如要关联已有的客户，该客户档案必须是启用的且是保有客户才可关联。

## **四、客户（客户档案）其他需强调的**

1、一旦知道车辆与客户信息不匹配或不准确时，**应当第一时间**进行修改。场景包含但不限于：车辆过户、客户名称、电话、证件号码、地址等错误。举例如客户是甲，但系统记录的实际也是甲’，但写错字之类的，这个要修改原客户档案；如系统中车辆的车主是甲，但实际已转卖给乙，那必须在车辆档案上新增车主（从来没有在本店录入过客户）或在该车主字段上通过放大镜选择已有的（该客户已在本店录入过）。

2、特定客户，如集团内客户、大搜车、厂家、保险公司、精品配件供应商等这些要成为客户档案时，应当与本部 EAS 管理团队沟通，由其指导新增。

3、同时提请所有业务和财务注意，系统中的各数据，以唯一的编码进行查询识别，如客户档案的编码、财务客户的编码、车辆档案中的内部编码、单据编码、应收应付单据上的往来户编码等。

# 车辆档案的维护要求

## 一、车辆档案

1、车辆生成类型，只有两种：一种是自动生成；一种是手工创建。

2、自动生成：即这台车是由集团内某店通过整车采购业务由整车采购订单生成的

1) 其车型、底盘号、发动机号、颜色、内饰、选装件是通过整车采购流程生成的；

2) 所有店均不允许直接在车辆档案上修改这些信息，也即这些信息，以后就是固化的，不允许再改了。

3) 为确保这些信息准确，请各店销售经理要求本店录入整车采购订单的人员认真录入，确保正确，如不准确，应通过整车采购退货流程予以纠正。

3、手工创建：即这台车不是由集团内某店采购的，但来集团内某店发生过业务（如维修、投保等），由该店对应的业务人员直接在车辆档案处建立的。

1) 在第一次新建该车辆档案时，务必选择准确的车型、录入正确无误的底盘号、车牌号，如能获取发动机号、颜色、内饰也请填上。

2) 在第一次建立后，该车辆档案上的车型、底盘号、发动机号、颜色、内饰，一般不得再行修改；除非确实第一次新建的人员不小心选错了，又没检查到，但这种错误也仅限于和正确的只有细微的差异，才可以去直接修正。如果出现差异非常大的，那一般只有故意或根本不在意而随便录入的（这是另外一个层面的问题）。

4、**综上，车辆档案上的车型、底盘号、发动机号、颜色、内饰、选装件，一旦录入正确后，不允许再行修改。不允许再行修改！不允许再行修改！！**

5、除上述外的信息，还有一些固化的信息，在可获取时，应当及时填列，准确填列后也不得随意修改。

销售信息页签：如生产日期、销售日期、开票日期、保修卡号等等。



售后信息页签：如保修里程数、保修开始日期、保修结束日期等等。

6、后续可能涉及到变化的属性主要有：

1) 车牌号（新车上牌、或车辆过户）、车牌颜色（实际上车型一旦确定，车牌颜色也是确定的，但车牌颜色是跟着车牌号的，因此此处纳入可修改项）。

2) 车主。

3) 投保信息：商业险到期日期、商业险保险公司、商业险保单号、交强险到期日期、商业险保险公司、交强险保单号。

4) 所属维修中心。

7、特别强调：

当车辆进厂发生业务时，必须每次都核对车辆的车型、底盘号、车牌号、车主与实际是否相符。

1) 车型按前述不应当出错；如出错，参照前述 2 和 3 中描述；

2) 底盘号按前述不应当出错；如出错，参照前述 2 和 3 中描述；

3) 如底盘号有个别字符不对，但准确的在系统中又已存在，请联系本部 EAS 团队核查；

4) 如是车牌号不对，参照下述 8 中的描述；

5) 如是车主不对，参照下述 8 和 9 中的描述；

6) 车辆档案上的除车型、底盘号、车牌号、车主外的其他信息，均要求在确保车型、底盘号、车牌号、车主匹配一致时，再填列，避免张冠李戴，甚至做业务选错客户或车辆。

## 二、车牌号维护的时机

8、车牌号维护的时机：

1) 自动生成的新车卖出后，在后续跟进、维修、投保等业务场景下获取后，及时填列准确的车牌号和颜色；

- 2) 手工创建的车辆档案，一般在第一次新增时就应当获取车牌号，要求及时填列，并同步维护车牌颜色。
- 3) 当车辆由原车主出售给第三方后，在该原车辆（以底盘号为判断依据）进厂维修、投保等业务场景下，相关业务人员在核对发生底盘号和车牌号不一致时，应当及时直接修改该原车辆档案上的车牌号为正确的（注意不是修改底盘号、车型）。
- 4) 当车辆由原车主出售给第三方后，原车主保留原车牌号，该原车牌号进厂时（肯定已安装到新的车辆），因此，当发生业务时，如以原车牌号为依据筛选系统中的车辆将会带出原车（即会出现车牌号与底盘号不对应匹配），此时请按如下方法进行修改：由服务顾问新增维修工单，在车牌号字段直接输入（注意不是点放大镜选择，因为如该车在别店是看不到的）后回车，则会带出该原底盘号的车辆信息到工单上，点击工具栏中的查看车辆档案，在弹出的车辆档案中，修改，把车牌号清空，车牌颜色选空，并保存。然后回到维修工单，不需保存维修工单进行退出。此时可再继续新增车辆档案，在新车辆档案上维护原车牌号。

5) 再三强调：

禁止修改原车牌号对应的原车辆档案上的车型、底盘号等信息为新的车辆信息。

禁止修改原车牌号对应的原车辆档案上的车型、底盘号等信息为新的车辆信息。

### 三、车主维护的时机

9、车主维护的时机：

- 1) 自动生成的新车，销售时不用在车辆档案上维护车主，而是由整车销售业务自动带出（整车销售出库单上确认车主）。
- 2) 手工创建的车辆档案，在第一次新增车辆时，保存车辆档案后，在车辆档案的客户信息页签中，点击新增车主，按前述客户档案的维护要求填列相关信息，保存客户档案后，会自动回填到车主字段。

3) 任何车辆，如发生过户（即底盘号不动，车牌号动、客户动）后进厂，且进的是发生过业务的门店，业务人员找到该车辆，并直接在车辆档案的客户信息页签上的车主字段，点击新增车主，按前述客户档案的维护要求填列相关信息，保存客户档案后，会自动回填到车主字段。

4) 任何车辆，如发生过户（即底盘号不动，车牌号动、客户动）后进厂，但进的不是发生过业务的门店，这时该店是找不到该车辆的。请参照下述 10 中的描述进行操作。

5) 再次强调：车辆档案上的车主的名称应当与实际的行驶证保持对应。

6) 特别强调：客户档案的更具体的维护要求，请参见前述客户档案的维护要求。

## 四、手工创建的车辆档案的特别要求

10、手工创建的车辆档案的特别要求：

1) 车辆进厂时，做单据时选到该车后，如发现车型、底盘号、车牌号、车主不匹配时，参照前述操作进行修正；

2) 车辆进厂时，做单据时，找不到该车，则可以新增车辆档案；

3) 全新维护车辆：新增车辆档案时，首先暂只填列车型、底盘号，保存，如没有提示重复底盘号，则继续填列车牌号、车牌颜色、在车辆档案上新增车主，以及填列其他可获取的信息，特别是保险信息、保修信息等；如在填列车牌号后提示车牌号重复，则说明是原车已过户，原车主购买了新底盘号的车，用了老车牌，此时请暂缓继续维护本车的车牌号，请参照 8 中的 4) 进行原车辆的修改，完成后，再在本车辆档案上维护车牌号；

4) 引用他店车辆：新增车辆档案时，首先暂只填列车型、底盘号，保存，如提示重复底盘号，请务必终止新增车辆档案。请由服务顾问新增维修工单，在底盘号字段直接输入

（注意不是点车牌号放大镜选择，因为该车在别店是看不到的）后回车，则会带出该底盘号的车辆信息到工单上，点击工具栏中的查看车辆档案，在弹出的车辆档案中，维护车辆档案中的售后信息页签中的所属维修中心，增加一行本店的维修中心（注意不得删除别店

的，如有重复的维修中心则可删除多余的只留一行），车辆档案的其他信息如有补充也可继续补充，最后保存下车辆档案，并退出车辆档案。则该车就可以在本店搜索使用。同时请务必回到维修工单上，查看客户档案，点下修改，维护右下角的客户渠道，客户档案的其他信息如有补充也可继续补充，最后保存下客户档案，并退出客户档案，则该客户档案引入到本店可以被搜索使用。

5) 车辆档案上的除车型、底盘号、车牌号、车主外的其他信息，均要求在确保车型、底盘号、车牌号、车主匹配一致时，再填列，避免张冠李戴，甚至做业务选错客户或车辆。

11、底盘号的维护的特别说明：

- 1) 要求车辆档案上的底盘号一般必须与实际完全吻合，不得随意维护；
- 2) 如底盘号维护错了，后续又有店维护了准确的底盘号，再想把错误的底盘号修正为正确的，系统已不允许，会提示重复，请联系本部 EAS 团队协助核查处理；
- 3) 特别业务场景，如新车发生非 PDI 的维修，请按上级统一要求进行操作，请详询上级。

**请所有店遵照如上严格执行！！！！**

后续如有调整，以新发布的文档为准。

余辉（QQ:44734683）

更新于 2020 年 3 月 8 日