

经销商需提供文件清单（售后）		
序号	管理模块	需提供文件名称
1	组织与人员	组织架构图，服务顾问，保修员，内训师的劳动合同、身份证原件或复印件、社保记录
2	安全护具及5S	接待区域，生产现场，零件库房的5S管理标准检查表
3	设备维护	售后大型设备的保养记录每月1次，本年度专业机构的设备检测记录及供应合同或发票
4	招揽及预约管理	最高权限CRM系统账号登陆权限、预约单记录，及预约统计表
5	质量管理	质量控制流程文件及《返修KPI管理报表》《非一次性修复信息收集表》、《经销商自身改善计划表》、《内外返登记表》
6	流程单据管理	半年内维修工单，环车检查单，维修质检单，结算单，MMS单，洗车质检单
7	保修管理	半年内保修单据
8	危险品及废弃物管理	废油处置协议
9	销售与服务质量管理	半年内销售和售后流程检查，记录表及结果汇总改善措施、月度质量会议
10	客户回访	半年内售后回访记录
11	经销商客户关怀活动	半年内活动签到表、邀约记录、活动照片
12	投诉处理	经销商投诉处理制度或流程
13	售后培训	半年内售后培训全部资料，课件、签到表、考卷或考核记录、现场培训照片
经销商需提供文件清单（销售）		
序号	管理模块	需提供文件名称
1	组织与人员	组织架构图，全部销售顾问的劳动合同、身份证或身份证复印件、社保记录
2	其他关键岗位	大客户经理、内训师、二手车主管的劳动合同，身份证或身份证复印件、社保记录
3	试驾车种类及数量	全部试乘试驾车的机动车登记证、行驶证、保险单、购车发票复印件
4	意向客户管理	最高权限销售漏斗系统及CRM系统账号登陆权限
5	交车流程	半年内新车交车随车物品确认单、新车交车流程确认单、成交客户的PDI记录；半年内交车仪式照片
6	季度市场规划	2017年4月1日之后季度/月度活动计划
7	市场宣传和活动管理	重点项目的活动总结，线上活动平面及网络广告留样（网络:投放期内的点位拷屏；广播：投放期内的电台播出证明），线下活动方案、现场照片、活动总结等一系列资料
8	公关	公关相关信息资料（传统媒体、新媒体）广告、活动等
9	销售培训	半年内销售培训全部资料，课件、签到表、考卷或考核记录、现场培训照片
10	客户回访	半年内销售回访记录
11	客户关怀	半年内活动签到表、邀约记录、活动照片
说明： 1、清单为现场检查涉及文件方面的内容，经销商可参考审核条款进行相关准备，以此尽量减轻审核当天经销商的压力 2、在审核当天，文件准备中如有任何问题，请随时向现场评估员咨询		