

## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
<b>必达条款</b>					
组织与人员	1	管理层关键岗位	经销商关键岗位人员配备、变更应符合商务政策要求	1.经销商关键岗位（总经理、销售总监、售后总监和市场总监）候选人在入职之前应通过大区面试，只有通过面试才可以上任 2.新经销商应在计划开业前3个月申请AC测评（总经理）和面试（总经理、销售总监、售后服务总监、市场总监） 3.离职报备：总经理及6位部门总监的离职情况需要在不晚于离职日期前1个月向区域经理和职能部门相关负责人报备，并抄送Dealer HR邮箱并及时更新培训管理系统信息 4.人员配备：4位关键岗位及客户关系总监、人事行政总监和财务总监的人员需全职，空岗时间应小于3个月（空岗时间是指前任离职到现任通过AC或面试的时间） 5.考核员将以英菲尼迪培训管理系统登记的经销商人员信息为依据，现场核对相关岗位人员的身份证，要求与本人一致，如不一致，则要督促培训系统管理员在CEE检查日期之内更新培训管理系统 上述任意一点未达标，不得分	销售区域经理、考核员共同判定
	2	销售顾问	销售顾问数量能够有效支持销售计划目标的达成，并能确保较高的客户满意度 1.销售顾问数量≥（全年销售指导数量÷12÷6） 2.销售顾问数量不得少于4名	1.考核员将以英菲尼迪培训管理系统登记的经销商人员信息为依据，每家经销商应配备的销售顾问数量，将由英菲尼迪官方根据销售计划计算；考核员将现场核对如下内容，包括：半年内的社保记录、劳动合同、考勤信息、身份证、销售顾问本人，以便核实真实人数；销售顾问人数需符合英菲尼迪要求，如培训管理系统信息与实际情况不一致，则要督促培训系统管理员在CEE检查日期之内更新培训管理系统 2.销售顾问数量不得少于4名，以检查正式劳动合同为准； 3.实习期销售顾问比例不得超过25% 4.销售顾问如有变更，需要当月内录入培训管理系统并获得经销商能力发展团队管理员的批准 上述任意一点未达标，不得分	销售区域经理、考核员共同判定
	3	服务顾问	服务顾问数量能够有效支持服务业务目标的达成，并能确保较高的客户满意度 1.服务顾问人数≥前6个月平均日进厂台数÷6（不含助理及保修专员） 2.服务顾问最少不能低于2人且均为正式员工	1.考核员将以英菲尼迪培训管理系统登记的经销商人员信息为依据，每家经销商应配备的服务顾问数量，将由英菲尼迪官方根据进厂量计算；考核员将现场核对如下内容，包括：半年内的社保记录、劳动合同、工作记录、身份证明、服务顾问本人，以便核实真实人数；服务顾问人数需符合英菲尼迪要求 2.如培训管理系统信息与实际情况不一致，则要督促培训系统管理员在CEE检查日期之内更新培训管理系统。服务顾问如有变更，需要当月内录入培训管理系统并获得经销商能力发展团队管理员的批准 上述任意一点未达标，不得分	售后区域经理、考核员共同判定
	4	其他关键岗位	经销商应依据英菲尼迪要求配备大客户及二手车主管  经销商应依据英菲尼迪要求配备专职（只有快修工位的过渡店除外）保修鉴定专员  内训师 1.至少配备一名通过经销商能力发展团队认可的销售内训师 2.配备一名通过售后服务部培训组认可的售后非技术内训师 3.配备一名通过售后服务部培训组认可的售后技术内训师	1.考核员将依照英菲尼迪培训管理系统登记的大客户及二手车主管名单，现场进行人员信息核对，包括：半年内的社保记录、劳动合同、考勤信息、工作记录、身份证、本人。如培训管理系统信息与实际情况不一致，则要督促培训系统管理员在CEE检查日期之内更新培训管理系统。 2.大客户及二手车主管如果兼职，需由销售总监或销售主管兼职； 3. 所有店的二手车负责人均要向DFI销售部二手车组报备获批 上述任意一点未达标，不得分  1.考核员将依照英菲尼迪培训管理系统登记的保修鉴定专员名单，现场进行人员信息核对，包括：半年内的社保记录、劳动合同、考勤信息、工作记录、身份证、本人。如培训管理系统信息与实际情况不一致，则要督促培训系统管理员在CEE检查日期之内更新培训管理系统。 2.保修鉴定专员需经过TCS认可 上述任意一点未达标，不得分  1.考核员将依照英菲尼迪经销商能力发展团队登记的内训师名单，现场进行人员信息核对，包括：半年内的社保记录、劳动合同、考勤信息，内训师工作记录、身份证、内训师本人，内训师信息需与英菲尼迪经销商能力发展团队登记保持一致并通过经销商能力发展团队认可 2.内训师应符合英菲尼迪的经销商组织架构要求 3.对于>=200台的经销店，销售内训师必须专职；对于销量<200台的4S店及只有快修工位的过渡店，销售内训师可由如下岗位兼职：销售总监/展厅经理 4.售后非技术内训师可由如下岗位兼职：售后服务总监/前台经理 5.售后技术内训师可由如下岗位兼职：车间经理/技术经理/钣金技师/喷漆技师/质检员/机电技师 6.如上述内训师发生更换，需在考核前1个月向经销商能力发展团队发送申请变更备案的记录 上述任意一点未达标，不得分	
试驾与展车的种类和数量	5	试驾车型种类及数量	试乘试驾车型种类及数量与商务政策保持一致	以英菲尼迪销售运营部试驾车型信息为依据， 1.试乘试驾车型、数量、配置需符合英菲尼迪2017年年度商务政策要求 2.试乘试驾车型应有牌照，且手续齐全（包括：机动车登记证、行驶证、保险单、购车发票复印件） 3.现场核对试乘试驾VIN码，VIN码应与英菲尼迪官方试驾车管理系统信息一致 上述任意一点未达标，不得分	
	6	展车种类及数量	1.展车种类需包含：Q50L,Q70L,QX50,QX60,ESQ,QX30，6款车型 2.展车数量及摆放位置符合英菲尼迪标准	1.考核员将现场观察拍照，Q50L,Q70L,QX50,QX60,ESQ,QX30，6款车型需齐全 2.展车摆放位置需符合英菲尼迪标准 *3.过渡店、E级店或城市展厅在展厅内需摆放当期市场部主推车型，其余展车可以放置在展厅外展示 上述任意一点未达标，不得分	
服务基础	7	救援车辆的配备和使用	按要求配备救援车辆（需是英菲尼迪车辆），救援工具齐全，车身标识符合VI/CI标准	1.救援车必须为英菲尼迪车型 2.救援车车贴符合英菲尼迪要求 3.救援工具包括：翼子板罩、拖车绳、三角警告牌、反光背心、油桶、万用表、蓄电池启动辅助电缆、千斤顶，不得缺少上述任意1种工具 上述任意一点未达标，不得分	

## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
服务基础	8	服务设备、工具管理	1.主要服务设备种类符合英菲尼迪标准，包括：车身校正仪、举升机、四轮定位仪、烤漆房、轮胎动平衡仪、轮胎拆装机、干磨机、快速保养工具车、点焊机 2.SST重点工具齐全	1.设备齐全，检查：车身校正仪（非地八卦式）、举升机、四轮定位仪、烤漆房、轮胎动平衡仪、轮胎拆装机、干磨机、快速保养工具车、点焊机 2.抽查SST重点工具 上述任意一点未达标，不得分 注：E级店不查钣喷设备：车身校正仪、烤漆房、干磨机、点焊机，四轮定位仪按照图纸检查 注：E级店SST重点工具按照英菲尼迪售后部提供的清单检查	
硬件设施	9	设施基础要求	1.英菲尼迪设施不允许与其他品牌共同使用 2.不允许经销商擅自进行设施改、扩建及装修工程	1.现场检查英菲尼迪所有设施不能与其他品牌共同使用 2.根据设计图检查经销商设施，不能出现擅自改、扩建及装修 3.如出现改、扩建及装修，经销商需提供英菲尼迪网络发展部批准证据 上述任意一点未达标，不得分	
财务报告	10	财务报告	英菲尼迪总部要求的财务报告应准时提交，且财务报告应符合英菲尼迪财务要求	现场考核员不做判定，由英菲尼迪网络发展部直接判定	
<b>销售运营管理</b>					
1.1	<b>销售进度管理</b>				
销售管理看板	11	销售进度可视化管理	经销商使用销售管理看板监控目标进度，内容需包含：目标、订单、交车状况	1.现场考核销售管理看板，内容需参照附件中模板并涵盖相应信息 2.看板上的月度销售目标，需分解到每一名销售顾问 3.看板需更新至检查当天并与 <b>DMS系统（销售漏斗模块）</b> 核对，当月累计总数应一致 4.看板放置在不被客户看见的区域 上述任意一点未达标，不得分	
1.2	<b>客户管理</b>				
意向客户管理	12	数据真实性	线上神秘客户及线下神秘客户的客户信息需要在体现在 <b>DMS系统（销售漏斗模块和整车模块）</b> 的相应记录中	1.根据每个店面规模及历史录入数据准确度，设置每期每店的线上神秘客户（网络及热线）及线下到店神秘客户批次 2.线上的神秘客户信息需要体现在 <b>DMS系统（销售漏斗模块）</b> 中，确保记录的基本信息“姓名、电话、时间、意向车型、网络渠道来源”与神秘客户所留信息一致 3.线下神秘客户信息需要体现在 <b>DMS系统（整车模块）</b> 中，确保记录的客户基本信息“姓名、电话、日期、意向车型、信息渠道”与神秘访客所留的信息一致 4.线上/线下神秘客户的漏登率及信息不一致的情况不得高于20% 上述任意一点未达标，不得分	神秘调研
1.3	<b>销售流程（除交车流程外其它均为2017年下半年检查条款）</b>				
销售流程	13	产品亮点讲解	销售顾问应熟练掌握英菲尼迪产品亮点	1.入职6个月以内和入职超过6个月的销售顾问（如最高从业不足6个月，选择从业平均月份以上及以下各一名），各抽选一名 2.考核员按照英菲尼迪销售部要求（ <b>销售漏斗培训要点总结</b> ），请销售顾问讲解该车型产品亮点 上述任意一点未达标，不得分 注：每2月入店检查，只检查2款车型，且车型由总部销售运营管理部门决定 2017年下半年检查	销售区域经理、考核员共同判定
	14	试乘试驾流程	销售顾问应熟练掌握试乘试驾流程，可以在以下三个方面按照英菲尼迪标准正确表述： 1.试驾前 2.试驾中 3.试驾后	1.入职6个月以内和入职超过6个月的销售顾问（如最高从业不足6个月，选择从业平均月份以上及以下各一名），各抽选一名 2.考核员按照英菲尼迪销售部要求（ <b>销售漏斗培训要点总结</b> ），请销售顾问讲解试乘试驾流程亮点 上述任意一点未达标，不得分 注：每2月入店检查，只检查2款车型，且车型由总部销售运营管理部门决定 2017年下半年检查	销售区域经理、考核员共同判定
	15	交车流程	经销商为所有新车客户填写《新车交车随车物品确认单》，并针对交付车型进行讲解	抽查半年内10组成交客户的《新车交车随车物品确认单》，10组清单以下信息需填写完整： 1.车辆信息、交付资料验收、随车物品的内容 2.“加装、改装信息”（如无加装请填写无） 3.向客户讲解三包流程，车主声明处有提车人签字和电话信息 4.客户及销售顾问签字 5.有交车日期，且交车日期无涂改 6.检查客户基本信息应全部录入DMS系统，并至少包含4项内容：姓名，手机号，地址，身份证号（如为公司客户，则为联系人身份证号或公司营业执照号） 上述任意一点未达标，不得分	
			经销商为所有新车客户填写《新车交车流程确认单》，并针对交付车型进行讲解	抽查半年内10组成交客户的《新车交车流程确认单》，10组清单以下信息为必填： 1.交车流程内容需全部选择 2.客户签字 3.有交车日期，交车日期无涂改，且与《新车交车随车物品确认单》交车日期一致 上述任意一点未达标，不得分	
			经销商在将新车交与客户前应仔细检查车辆，并认真填写《新车交车前检查（PDI）工作单》	现场随机抽查10台半年内已交车客户PDI记录： 1.《新车交车前检查（PDI）工作单》需使用英菲尼迪标准模版 2.内容填写完整，填写内容与相应车型匹配 上述任意一点未达标，不得分	
			在交车过程中，经销商需举行交车仪式，内容包括：拍照留念	抽查半年内5组交车仪式照片，照片中应包含客户、经销商人员（至少1人，岗位不限）、车辆，3组或3组以上未达标，不得分	
			销售顾问依据《新车交车流程确认单》内容，针对交付车型进行讲解	1.入职6个月以内和入职超过6个月的销售顾问（如最高从业不足6个月，选择从业平均月份以上及以下各一名），各抽选一名 2.考核员按照英菲尼迪销售部要求，请销售顾问讲解交车流程及推荐流程（销售漏斗培训内容） 上述任意一点未达标，不得分 注：每2月入店检查，只检查2款车型，且车型由总部销售运营管理部门决定 2017年下半年检查	销售区域经理、考核员共同判定

## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
1.4	试驾车及展车管理				
试驾车管理	16	试乘试驾车	试乘试驾车要配有符合英菲尼迪要求的专用车贴	1.所有试乘试驾车使用符合英菲尼迪标准的专用车贴，不能贴反 2.车贴无明显破损、开胶 3.车贴内容不能出现非英菲尼迪要求的任何信息，如集团logo等 上述任意一点未达标，不得分	
			试乘试驾车每1年半需要更换一次	依据2017年试驾车商务政策，现场检查试乘试驾车行驶证： 1.试乘试驾车行驶证注册日期需在一年半内，超过一年半的需提供英菲尼迪销售运营部认可的证据 2.试乘试驾车行驶证“所有人”应为经销商名称（仅限牌城市经销商还可以使用集团公司名称、租赁公司名称） 上述任意一点未达标，不得分	
			试乘试驾车均需购买车险	现场检查试乘试驾车保险单： 1.按照英菲尼迪试乘试驾车商务政策配备的每一辆试驾车均需购买车险 2.车险至少包含：第三者责任险、车上人员（司机及乘客）责任险 3.保险单需在有效期内 上述任意一点未达标，不得分	
试驾车管理	17	试乘试驾管理	试乘试驾数据一致性	考核员无需现场判定，由销售部根据GPS系统数据进行判定： <b>DMS系统中的试乘试驾数</b> 和GPS系统中的试乘试驾做比对，即： 安装GPS系统的试驾车的有效试驾次数至少80%被记录为 <b>DMS系统中</b> 对应车型的试驾次数 未达标，不得分	
			有效试乘试驾率	考核员无需现场判定，由销售部根据GPS系统数据进行判定： 该项满分：有效试驾率≥60% 该项50%得分：45%≤有效试驾率<60% 该项不得分：有效试驾率<45% 按年度考核，仅考核所有已安装GPS的试乘试驾车辆	
展车管理	18	展车外观标准	展车的车门保持不上锁的状态，可供客户随时进入车内	现场检查 任意一台展车车门可开启，未达标，不得分	
			挡风玻璃和车窗玻璃保持干净明亮，天窗关闭	现场目视检查 1.现场观察，所有展车玻璃无污渍 2.现场观察，所有展车天窗/车窗需全关闭 上述任意一点未达标，不得分	
			展车前方与后方均配备有标准的铭牌	现场目视检查 展车前后牌照位置需配备有英菲尼迪标准铭牌，且与车型一致 任何一台展车未达标，不得分	
	19	展车内饰标准	发动机室内部、排气管、前挡风玻璃干净、无灰尘；后备箱保持干燥洁净，工具箱、备胎摆放整齐，无杂物	随机抽查2台展车，现场目视检查 1.发动机室内部可见及可触及部位经过清洗，干净、无灰尘 2.发动机室左右两道边槽、排气管经过清洗，干净、无灰尘 3.前挡风玻璃与其下方塑料件结合部干净、无灰尘 4.后备箱需保持干燥洁净，工具箱、备胎摆放整齐，无杂物 上述任意一点未达标，不得分	
			1.车厢内部保持清洁，除掉前后座椅、遮阳板、方向盘、迎宾踏板、油门踏板上的塑料保护套 2.在所有座椅和脚垫上，不允许有其它保护设施，如塑料垫或纸张 3.车内地板上需铺有INFINITI专用脚垫，并保持干净整齐	所有展车，现场目视检查 1.现场观察所有展车，无污渍和杂物 2.除去前后座椅、遮阳板、方向盘、迎宾踏板、油门踏板上的塑料保护套/保护膜 3.所有展车脚垫上不能有其它保护设施（例如塑料垫或纸张） 4.不同车型需按标准使用专用脚垫 上述任意一点未达标，不得分	
			展车需要配备英菲尼迪专用原版试音碟	所有展车CD机内需配备英菲尼迪专用原版试音碟或者音乐盒中存有试音碟曲目；未达标，不得分	
售后运营管理					
2.1	售后员工配备				
售后员工配备	20	维修技师	维修技师数量能够有效支持服务业务目标的达成，并能确保较高的客户满意度 1.机电技师人数≥前6个月日平均机电维修台数÷6，最少2人； 2.钣喷技师人数≥前6个月÷30，最少钣金1人喷漆1人	1.考核员将以英菲尼迪培训管理系统登记的经销商人员信息为依据，每家经销商应配备的维修技师数量，将由英菲尼迪官方根据进厂量计算；依照英菲尼迪E-learn系统登记的维修技师名单，现场进行人员信息核对，包括：半年内的社保记录、劳动合同、考勤信息、工作记录、身份证、本人；维修技师数量应符合英菲尼迪要求。 2.如果培训管理系统信息与实际情况不一致，则要督促培训系统管理员在CEE检查日期之内更新培训管理系统。维修技师如有变更，需要当月内录入培训管理系统并获得经销商能力发展团队管理员的批准 上述任意一点未达标，不得分	售后区域经理、考核员共同判定
		续保专员	根据英菲尼迪续保标准配备续保专员，续保专员应按照英菲尼迪要求执行工作流程	1.续保专员配备(每UIO1800配备1名) 2.客户保险资料维护准确度(现场电话招揽抽查)，续保招揽记录管理等	售后区域经理判定
	21	技术负责人	技术负责人应通过英菲尼迪售后服务部技术支持团队的技术能力测评	考核员现场检查DTS邮件，如不能提供现任技术负责人测评结果或测评结果为“不合格”不得分 *DTS-售后支持组	

## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
2.2	安全与5S管理				
安全护具及5S	22	安全护具的配备及发放	1.正确佩戴安全护具，严格按照《安全护具佩戴标准》执行 2.有安全护具发放领用记录 3.经销商经营场所有保障客户人身、财产安全的措施和标识	1.车间维修技师穿戴英菲尼迪标准工作服 2.机修技师或钣金技师做拆装作业时穿戴个人基本防护用品：安全鞋、工作服、手套 3.切割或敲击修正作业的技师佩戴：安全鞋、工作服、手套、防护眼镜、耳塞 4.正在进行喷漆作业的技师佩戴：喷漆专用手套、安全鞋、防护眼镜、喷漆防毒面罩、喷漆防静电连体服 5.对于现场无相关作业的情况，经销商能出示上述防护用品 上述任意一点未达标，不得分 注：E级店只查机修	
		5S责任人和检查流程	任命各区域的5S责任人，在接待区域，生产现场和零件库房都有相应的检查标准及检查记录，现场5S状况良好，详见<5S管理参考标准>	1.接待区域、生产现场和零件库房需有《5S管理标准检查表》 2.《5S管理标准检查表》内容应包含：责任人、区域、标准检查记录 3.现场检查服务顾问室（无过期宣传物料；办公桌椅无严重破损）、车间工位（地面无散落零件；工具车有定位区域，保持干净，用后复位） 上述任意一点未达标，不得分	售后区域经理、考核员共同判定
设备维护	23	大型设备维护及保养	经销商重要大型设备应按时保养维护，以保证售后维修正常运行	1.检查范围包含：车身校正仪及电子测量系统（非地八卦式）、举升机、四轮定位仪、烤漆房、干磨机 2.检查以上设备半年内日常保养记录，日常保养频次至少每月一次 3.一年至少有一次专业设备保养机构的设备检测与维修记录，需提供合同或发票 上述任意一点未达标，不得分 注：E级店不查钣喷设备：车身校正仪、烤漆房、干磨机，四轮定位仪按照图纸检查	
2.3	服务运营				
招揽及预约管理	24	客户招揽	针对保有客户，经销商应及时进行客户保养招揽	在CRM系统中检查半年内的常规保养招揽任务，“未分配”、“已分配”的常规保养招揽任务数量应小于总量的5%（招揽率应达到95%以上），否则不得分	
		续保信息准确性	经销商应按照英菲尼迪售后服务部要求开展续保工作，续保信息留档，并保证信息准确无误	抽查5组已申报的续保客户信息，与经销商提供的保单复印件内容进行核对，内容不一致，不得分	
		预约管理及预约率提升	经销商需有预约流程文件及工具管理 预约日常工作，每月统计预约相关KPI并进行改善提升	1.现场检查半年内预约记录单，内容包括：客户名称、预约时间、车牌号、客户联系方式、里程、预估维修项目、作业时间 2.预约工具包括：车顶放置的《预约牌》 3.经销商需提供半年内每月的预约统计表，内容包括：预约率和预约成功率，预约率目标和预约成功率目标，未完成预约目标应制定改善措施 上述任意一点未达标，不得分	
服务宣传及市场活动	25	服务宣传物料展示	1.客户应能在经销商内随时取阅服务、宣传单，包括：《快速保养三折页》《间隔5千公里追加保养说明书》《纯正养护品》《原厂推荐轮胎》《纯正零部件:雨刮片》《原厂纯正蓄电池》《纯正全合成机油》《英菲尼迪延长保修产品折页(或单页)》 2.维修通道或客休区摆放英菲尼迪纯正零件展示板	1.现场检查经销商售后接待室、售后休息区能找到以下资料：《快速保养三折页》《间隔5千公里追加保养说明书》《纯正养护品》《原厂推荐轮胎》《纯正零部件:雨刮片》《原厂纯正蓄电池》《纯正全合成机油》《英菲尼迪延长保修产品折页(或单页)》 2.维修通道或客休区需摆放最新内容的英菲尼迪纯正零件展示板，展示新旧零件齐全（非原厂零件和发动机积碳相关可不展示），展示板保持清洁 3.在要求的时间内摆放、按照英菲尼迪标准展示相关零件及物料 上述任意一点未达标，不得分	
		服务市场活动	售后服务节、售后产品促销或上市活动期间，按照英菲尼迪售后部要求摆放相关活动说明资料或展示工具	按照英菲尼迪下发的售后服务活动运营手册检查： 1.活动物料不能过期 2.物料摆放在客户易于识别的区域：售后接待办公室、预检通道、售后休息区 3.展示物料应符合运营手册要求 上述任意一点未达标，不得分	售后区域经理、考核员共同判定
维修进度管理	26	维修进度管理	服务休息区维修进度显示屏显示的车辆状态，与实际维修进度一致（仅要求保养与机修车辆，钣喷使用手工看板下半年开始检查）	车辆作业现场与进度显示屏信息互查（不含钣喷车辆）： 1.抽查1台在厂车辆,其在维修进度显示屏上的进度需与现场实际维修进度一致 2.抽查进度显示屏中任意1台车，在厂且实际进度需与显示一致 3.维修进度显示屏能够正常显示 上述任意一点未达标，不得分	售后区域经理、考核员共同判定
质量管理	27	一次性修复	一次性修复管理	1.检查质量控制流程文件，内容应包含：操控性，异响及安全性问题应提供维修后路试 2.公示当天路试和协助前台问诊的车间人员的信息 3.《返修KPI管理报表》：内返、外返台次及比例，将内外返目标细化到机修、钣金&喷漆两种类别 4.检查近三个月的《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》 5.公示上个月的《返修KPI管理报表》（要求3）与《经销商自身改善计划表》（要求4） 上述任意一点未达标，不得分	
召回及技术通告	28	召回及技术通告	经销商应及时响应英菲尼迪TCS部门发布的召回信息和技术通报，进行培训并通知客户进厂维修 经销商门户网： <a href="http://info.infiniti.com.cn/default.aspx">http://info.infiniti.com.cn/default.aspx</a>	抽查3份半年内经销商门户网下发的业务公告或技术通报 1.经销商内部培训应在门户网公布之日或邮件下发之日起5个工作日之内进行 2.经销商内部培训有完整的记录，包括：签到表、考核记录 3.如有召回信息，按照英菲尼迪下发车辆信息抽检3台车，应及时邀约客户进厂维修 4.确认经销商提供的业务邮箱是否有效利用：打开邮箱并确认所有公告类邮件是否为已读 上述任意一点未达标，不得分 注：E级店技术通报不查钣喷类内容，召回信息正常检查	

## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
2.4	系统及单据管理				
系统管理	29	系统使用规范及数据准确	经销商所有日常业务开展，包括维修保养、售前销售或售后业务加装的精品、装潢、改装件等需全部完整录入DMS系统	抽查半年内任意10份维修工单 1.核实经销商需使用DMS系统（考核员检查售后机修、保养、钣喷工单）（售后区域经理检查售后机修、保养、钣喷、售前销售等全部工单） 2.录入信息准确、完整 上述任意一点未达标，不得分	售后区域经理、考核员共同检查（任何一方判定结果与否，则本条款不得分）
流程单据管理	30	环车检查单	环车检查单依据英菲尼迪售后服务部要求填写正确规范	按标准抽查半年内任意10份单据（包括钣喷车辆，至少有2份为现场车辆单据），内容包括： 1.客人的要求及描述 2.来店公里数与实际里程一致 3.客户签字 4.外观检查记录结果描述填写完整 上述任意一点未达标，不得分	售后区域经理、考核员共同判定
		维修工单	维修工单经销商应填写正确规范；经销商使用非原厂零件时，需要明确告知并取得客户书面签字确认方可进行更换	随机抽查半年内任意10份维修工单（至少有1份为现场车辆单据，包括现场钣喷车辆）： 1.填写内容需与DMS系统内容一致，内容包括： - 客户描述 - 维修类型及项目（如有加项，人工填写或另外一份工单补充也认可） - 交车时间准确 - 客户签字 2.维修保养工单和结算单需从DMS系统打印；如正常保养需要1个小时，但维修工单打印时间与结算单打印时间间隔仅为10分钟，则不得分（合成机油补差价工单除外） 3.如有使用非原厂零件情况，需要在工单及结算单（配件名称后需要标明非原厂零件）中明示 上述任意一点未达标，不得分	售后区域经理、考核员共同判定
		维修质检单	《维修质检单》及《钣喷质检单》经销商应填写正确规范	按标准抽查半年内任意各5份单据（至少有1份为现场车辆单据），内容包括： 1.质检员签字 2.检查结果填写完整 上述任意一点未达标，不得分	售后区域经理、考核员共同判定
		服务交车	维修结算单及MMS单（定期保养检测报告）经销商应填写正确规范	随机抽查半年内维修结算单及MMS单（定期保养检测报告）各10份（至少有1份为现场车辆单据） 1.填写内容需与DMS系统内容一致，内容包括： -客户签字 -检查结果完整（MMS，间隔10000KM保养，制动盘片检查结果如果勾选在黄色或红色区域，则需要填写测量数据，其它情况测量数据不需填写） 2.维修结算单需从DMS系统打印 上述任意一点未达标，不得分	售后区域经理、考核员共同判定
		洗车质量管理	经销商对洗车质量进行管理	1.检查洗车调度管理工具（看板、纸质或钥匙圈），能够排定车辆的清洗顺序 2.检查近三个月的《洗车质检单》留档 上述任意一点未达标，不得分 注：E级店不涉及	
2.5	保修管理				
保修管理	31	保修旧件管理	1.有特定标识及独立的保修旧件仓库 2.保修旧件按照按实物大小分区域（仓库管理清单，进、出明确）摆放，确保仓库整洁有序	1.检查经销商独立的保修旧件仓库，不能与零件库共用（有明显标识显示：保修旧件库、索赔旧件库） 2.仓库整洁、灯光明亮、设施无破损、无与保修无关的杂物或零件 上述任意一点未达标，不得分	
			1.保修旧件上需悬挂打印完整的保修旧件标签 2.保修旧件标签需按照英菲尼迪要求填写	1.保修旧件上需悬挂填写完整的保修旧件标签(如果是当天保修的可以无标签，需要检查DMS系统确认) 2.保修旧件标签需按照英菲尼迪要求填写，内容包括：除“报告编号”、“报告者姓名”外，其余项目均需填写 上述任意一点未达标，不得分	
			1.经销商保修旧件至少需保留6个月 2.经销商需从客户处获得处分保修件的授权或放弃对保修件所有权的声明	抽查经销商6个月内的5份保修单据，经销商应出示对应的旧件；如旧件被回收，需提供英菲尼迪出具的回收证据，否则不得分	
	32	保修纯正零件管理	保修、PDI、免费保养需使用原厂零件	1.现场检查保修纯正零件 2.检查纯正零件进销存 3.增加检查PDI零件(即脚垫)进销存 上述任意一点未达标，不得分 考核员现场不判定	售后区域经理判定
	33	保修单据管理	保修单据填写需符合英菲尼迪要求	抽查经销商半年内的5份保修单据，保修单据要求如下： 1.保修单据应该包括：环检单，维修工单，领料单，结算单，并核对VIN 2.环检单要求有客户的原始的对于故障的抱怨记录，不能是服务顾问总结性描述，如“更换XX”等 3.保修单据中有客户签字，即环检单，工单，结算单有客户签字 上述任意一点未达标，不得分 以下两种情况不适用，另外抽取保修单： 1.当发生保修零件缺货，零件到货客户二次进店 2.免费检测时发现车辆问题需要申请保修，但需要有检查结果证明该故障（MMS单中打钩项目或“建议维修项目/配件”）	
2.6	零件运营				
缺货管理	34	缺货（B/O）管理	经销商需配备可视化缺货（B/O）管理看板	需是目视化的B/O管理看板（电子版的需确保SA、车间、零件通过服务器共享） 不符合，不得分	



## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
零件管理	35	零件管理	1.经销商零件仓库保持干净，功能区设置标识 2.对零件进行仓位管理，并定位准确、帐物一致 3.为保护消费者权益，经销商在经销非原厂汽车配件时，不得发生使用英菲尼迪零件的包装、标识、商标、配件号等侵犯英菲尼迪知识产权的行为；经销商日常经营中，不得使用不符合国家法律法规或侵犯知识产权或达不到国家产品质量要求的零件	1.零件仓库功能区（收货区、交货区、预约区）均有标识 2.地面保持干净，无污渍 3.抽查基础库存中5个零件，DMS系统内的库位号、库存数量与实际一致 4.非英菲尼迪原厂配件不得出现东风英菲尼迪的包装、标识、商标、配件号等 5.不得出现不符合国家法律法规或侵犯知识产权或达不到国家产品质量要求的零件 上述任意一点未达标，不得分	
			定期分析零件库存情况并制作《经销商必备零件清单》（即保养件、易损件、主流车型事故常件），确保常用零件及时供应	1.检查必备零件清单，并检查计算逻辑是否正确 2.抽检三种必备零件，应有库存；如没有库存，需要有一周内的订货记录 上述任意一点未达标，不得分	售后区域经理判定
危险品及废弃物管理	36	危险品及废弃物存放区	经销商应按照英菲尼迪要求管理危险品及废弃物，并妥善处理，保证安全	1. 检查危险品存放区域： -危险化学品应存放在备件库内专属区域或独立库房内，如：蓄电池应竖立存放并进行防止酸泄露处理 -危险品区应配备灭火器 2. 检查废旧的存放区域： -有毒有害物件单独存放（如废油有专用回收油桶） -废弃机油有处置的协议和机构 -售后区域有分类垃圾桶 上述任意一点未达标，不得分	
2.7	精品销售运营				
精品运营管理	37	精品展示宣传	1.在展车或试驾重点车型上安装英菲尼迪指定精品进行展示 2.展厅指定区域按照英菲尼迪要求展示生活精品	1.检查展车或试驾车车装精品需符合《车装精品清单》要求，包括：重点车型、车装精品零售价格信息 2.依据《生活精品展示方案及产品清单》现场检查生活精品 注：《车装和生活精品清单》将每季度更新	售后区域经理、考核员共同判定
市场及公关					
3.1	市场宣传及活动				
季度市场规划	38	季度市场计划&预算与完成情况	季度营销计划制定，预算规划与执行情况考核	经销商应按照季度指导手册进行季度/月度活动规划，经销商的“项目计划及完成表”填写需符合英菲尼迪要求，计划与实际的执行偏差不能太大，范围须在在20-30%之内。 上述任意一点未达标，不得分	
市场宣传和活动管理	39	重点项目	考核经销商在总部主导的重点项目（如非凡搭档挑战赛、双年盛会全系体验活动等）中的配合度、执行能力与KPI完成情况	1.经销商需要基于总部的活动方案，结合本地市场的特色和资源制定本地营销活动方案 2.检查该活动是否执行，并对照活动方案与活动总结，检查活动内容和KPI目标达成 3.检查经销商跨部门活动总结，包括：活动亮点及不足，以及后续的提升计划 上述任意一点未达标，不得分	
		线上广宣管理（经销商自主活动）	1.所有广告设计需与英菲尼迪VI及CI设计要求相符 2.广告中刊登的价格信息应真实、准确	1.检查半年内平面及网络广告留样，广告设计需符合英菲尼迪最新VI及CI指导规范要求，不得进行修改调整 2.广告中刊登的价格信息建议不要出现“打折、降价”等影响品牌形象的字样（禁止出现不合理的降价信息） 3.根据计划表抽取半年内网络或电台共计2个样本，经销商样本应符合当期指导手册要求（网络:投放期内的点位拷屏；广播：投放期内的电台播出证明） 上述任意一点未达标，不得分	
		线下活动管理（经销商自主活动）	1.经销商应进行市场活动实施记录 2.活动结束后应进行市场活动效果评估	随机抽取半年内计划中的任意2次活动 1.主视觉符合最新VI及CI指导规范；如有不一致，需提供市场部认可的证据 2.活动应按计划执行，对照活动方案与活动总结，检查活动内容和KPI目标达成，包括：活动方案、活动目标、活动现场照片（需提供真实反应活动时间、地点、形式、主题等的活动现场照片） 上述任意一点未达标，不得分	
3.2	公关				
公关	40	公关	经销商应按照市场商务政策进行正面传播（传统媒体）	1.经销商正面媒体（传统）传播数量、渠道（媒体类型包括报纸、杂志、网络、电视、广播等）应符合市场商务政策要求 2.每篇合格的软文字数应不少于300字 3.经销商自行撰写的原创文章，涉及到英菲尼迪重大活动（如产品发布会、车展以及品牌核心信息露出、大型CSR活动等相关信息的），需要在软文发布前三天提交给总部或总部指定的公关公司考核 上述任意一点未达标，不得分	
			经销商应按照市场商务政策进行正面传播（新媒体）	1.经销商微信、微博应按总部提供的模版发布相关内容 2.经销商应与英菲尼迪官方微信定期互动 上述任意一点未达标，不得分	

## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
3.3	展厅宣传物料				
经销商宣传物料	41	展厅宣传物料	1.遵守英菲尼迪经销商市场部下发的最新POSM指导规范 2.根据英菲尼迪安排及时更换展厅宣传物, 包括: 玻璃幕墙贴、办公室窗贴、桌牌、挂旗等	1.展厅宣传物料需符合英菲尼迪VI及CI规范, 展厅内没有摆放非英菲尼迪品牌宣传物料; 2.依据市场部提供的当期宣传物料规范现场查看展厅无过期宣传物料; 3.现场有POSM之外的物料, 需提供区域办公室市场经理批注的证据或者英菲尼迪零售市场部批准的证据; 上述任意一点未达标, 不得分	
		展台宣传物料	1.遵守英菲尼迪经销商市场部下发的最新POSM指导规范 2.根据英菲尼迪安排及时更换展台宣传物, 包括: 背景板、地台/地贴、车贴、立牌、吊旗等	1.展台宣传物料需符合英菲尼迪VI及CI规范; 2.依据市场部提供的当期宣传物料规范现场查看展台区域无过期宣传物料; 3.现场有POSM之外的物料, 需提供英菲尼迪经销商市场部批准的证据; 4.经销商根据店里推广活动自行创意布置物料时, 需在CEE检查前向区域市场和总部零售市场进行情况说明和报备, 并提供零售市场部批准的证据 上述任意一点未达标, 不得分	
设施和环境					
4.1	标识				
标识	42	标识	标识要求符合IREDI标准 任何变更改动, 须已报总部批准 1. 高速公路指示牌 2. 品牌标识塔 / 品牌碑 3. 品牌建筑标识 4. 经销商商号标识 5. 方向指示牌 6. 设施入口处经销商商号及品牌标识	1.考核员将以客户角度观察所有标识是否存在, 如果发生变动, 需提供英菲尼迪网络发展部批准证明 2.凡是非英菲尼迪标准的标识, 考核员将现场检查标识采购合同, 确认其是否由英菲尼迪指定供应商提供 3.标识清洁、无损坏 4.标识照明: 白色灯光、发光连贯 上述任意一点未达标, 不得分	
4.2	外场				
外场	43	外场环境	外场环境整洁, 地面整洁无污渍, 绿植经过修整, 无枯死、破损, 无杂草和碎片	现场目视检查 1.当季绿植应为绿色, 无局部或一边出现枯黄的现象 2.地面整洁无污渍、破损 上述任意一点未达标, 不得分	
	44	停车区	经销商停车位应有车位划线, 停车区域包括: 1. 销售区域顾客停车位 2. 试乘试驾车辆停车位 3. 售后停车位	现场目视检查 1.经销商需配备销售顾客停车区、试乘试驾停车区(试乘试驾停车位数量不得少于试乘试驾车辆数)、售后停车区 2.试乘试驾停车区、销售顾客停车区需在展厅正立面前方 3.员工、事故车位需放置在展厅侧、后方位置 上述任意一点未达标, 不得分 注: E级店不查	
			停车区域(包括新车/二手车展区/试乘试驾)地面铺砌完好、没有任何坑洼和裂缝, 且没有任何碎片和杂草	现场目视检查 1.以客户视角, 目视无明显坑洼.破损 2.客户视角, 目视无明显裂缝 3.目视无碎片和杂草、垃圾 上述任意一点未达标, 不得分 注: E级店不查	
	45	外部建筑	建筑物立面干净、无损坏; 玻璃幕墙处于正常发光状态, 照明均匀	现场目视检查 1.以客户视角, 目视立面及幕墙无成片污渍, 灰尘, 无裂缝.破损.缺失 2.以客户视角, 目视玻璃幕墙正常发光, 照明均匀 3.所有门窗不允许张贴非英菲尼迪批准的促销材料 上述任意一点未达标, 不得分	
	46	设施入口	主要入口处门能正常使用 瓷砖、门廊玻璃、吊顶、脚垫、干净整洁, 无污渍, 破损, 划痕, 变形	现场目视检查 1.以客户视角, 目视无成片污渍, 灰尘 2.主要入口能正常进出, 感应门和密码门能正常开启关闭, 且无破损 3.玻璃干净整洁, 无污渍, 破损, 划痕, 变形 4.吊顶干净整洁, 无污渍, 破损, 划痕, 变形 5.脚垫干净整洁, 无污渍, 破损, 划痕, 变形 6.瓷砖平整, 无凹凸.无裂缝.破损.缺失 7.地灯(如果有)无破损, 正常发光 8.售后入口(如果有)干净整洁, 无污渍, 破损, 划痕 上述任意一点未达标, 不得分	
4.3	展厅				
展厅	47	接待大堂	所有灯具处于正常发光状态, 色温符合IREDI标准	现场目视检查 1.所有灯具具有正常光源 2.色温符合IREDI标准 色温: 自然光或暖光 上述任意一点未达标, 不得分	
			墙壁、窗帘(如果有)、天花和地板干净、无污渍、无破损	现场目视检查 1.以客户视角, 目视墙壁.天花和地板无裂缝.无破损 2.地板无灰尘.无碎片.无脚印 3.地毯无成片污渍、无灰尘.无碎片.无脚印 4.窗帘(如果有)为透明纱帘、无污渍、无破损 上述任意一点未达标, 不得分	
			接待台完好无损、且不凌乱(没有放置与工作无关的报纸、杂志等杂物)	现场目视检查 1.以客户视角, 目视接待台无缺角.破损.裂缝 2.接待台上无与工作无关个人物品, 报纸.杂志等 3.接待台内各种文件.名片.资料等有序摆放 上述任意一点未达标, 不得分	
			挂画符合IREDI标准并位置正确	1.现场检查此区域配有挂画 2.挂画位置符合英菲尼迪要求 3.以客户视角, 目视挂画无破损.无污渍 4.展示橱窗(如果有)展示有展车(挂画) 上述任意一点未达标, 不得分	

## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
展厅	48	过廊	过廊黑色烤漆玻璃吊顶和墙面干净整洁, 无未经批准的海报; 地面石材干净整洁、无污渍、无破损	现场目视检查 1.吊顶干净整洁, 无污渍, 无明显破损 2.墙面干净整洁, 无污渍, 无明显破损 3.墙面无未经批准的海报; 如墙面出现海报等物料, 需要经销商出具英菲尼迪市场部的认可邮件或活动指南 4.地面石材干净整洁, 无污渍, 无明显破损 上述任意一点未达标, 不得分 注: E级店不查	
	49	销售休息区	所有灯具处于正常发光状态, 色温符合IREDI标准	现场目视检查 1.所有灯具具有正常光源 2.色温符合IREDI标准 色温: 暖光 上述任意一点未达标, 不得分	
			墙壁、天花板和地板干净、无污渍、无破损	现场目视检查 1.以客户视角, 目视墙壁.天花板和地板无裂缝.无破损 2.地板无灰尘.无碎片.无脚印 3.地毯无成片污渍、无灰尘.无碎片.无脚印 上述任意一点未达标, 不得分	
			家具位置符合英菲尼迪要求, 无破损, 干净整洁	根据英菲尼迪要求, 现场目视检查 1.家具干净整洁, 无污渍或破损 2.家具需是英菲尼迪统一物料, 家具摆放符合英菲尼迪要求 上述任意一点未达标, 不得分	
			配有最新的车型介绍型录 配有色板展示架	现场目视检查 1.配有最新的车型介绍型录 2.色板展示架安装牢固 3.色板展示架上有颜色和内饰展示且色板和皮质样品无破损 上述任意一点未达标, 不得分	
	50	展厅	所有灯具处于正常发光状态, 色温符合IREDI标准	现场目视检查 1.所有灯具具有正常光源 2.色温符合IREDI标准 色温: 自然光 上述任意一点未达标, 不得分	
			墙壁、天花板和地板干净、无污渍、无破损	现场目视检查 1.以客户视角, 目视墙壁.天花板和地砖无裂缝.无破损 2.地砖无灰尘.无碎片.无脚印 3.此区域不能摆放家具 上述任意一点未达标, 不得分	
			1.配备最新的车辆规格标识牌 2.对于车型、价格、配置的介绍符合英菲尼迪标准和相关法律法规要求	现场目视检查 1.配备最新的车辆规格标识牌 2.车辆标识牌信息与展车一致 3.标识牌无划伤, 破损, 锈蚀, 污渍 上述任意一点未达标, 不得分	
	51	生活精品展示区	所有灯具处于正常发光状态, 色温符合IREDI标准	现场目视检查展示区、展柜 1.所有灯具具有正常光源 2.色温符合IREDI标准 色温: 自然光(射灯除外) 上述任意一点未达标, 不得分	
			墙壁、天花板和地板干净、无污渍、无破损	现场目视检查 1.以客户视角, 目视墙壁.天花板和地板无裂缝.无破损 2.地板无灰尘.无碎片.无脚印 上述任意一点未达标, 不得分	
			家具位置符合英菲尼迪要求, 无破损, 干净整洁	根据英菲尼迪要求, 现场目视检查 1.家具干净整洁, 无污渍或破损 2.家具需是英菲尼迪统一物料, 家具摆放符合英菲尼迪要求 上述任意一点未达标, 不得分	
	52	新车交付(如适用)	所有灯具处于正常发光状态, 色温符合IREDI标准	现场目视检查 1.所有灯具具有正常光源 2.色温符合IREDI标准 色温: 自然光或暖光 3.安装有英菲尼迪指定的灯具(如果有), 无破损、无污渍 上述任意一点未达标, 不得分	
			墙壁、天花、地砖和地台干净、无污渍、无破损	现场目视检查 1.以客户视角, 目视墙壁.天花、地砖和地台无裂缝.无破损 2.地砖和地台无灰尘.无碎片.无脚印 3.家具(如果有)符合英菲尼迪摆放要求, 无破损、无污渍 上述任意一点未达标, 不得分	
			交车区门能正常使用, 干净整洁, 无严重划痕或磕损	1.现场检查交车区门可以正常开启关闭 2.交车区门干净整洁, 无严重划痕或磕损 上述任意一点未达标, 不得分	



## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
展厅	53	休息区 (售后休息区及VIP 休息区)	所有灯具处于正常发光状态, 色温符合iredi标准	现场目视检查 1.所有灯具具有正常光源 2.色温符合iredi标准 色温: 暖光 上述任意一点未达标, 不得分	
			墙壁、天花、地面干净、无污渍、无破损	现场目视检查 1.以客户视角, 目视墙壁.天花、地板、地毯和地砖无裂缝.无破损 2.地板、地砖无灰尘.无碎片.无脚印 3.地毯无明显污渍、无脚印 上述任意一点未达标, 不得分	
			家具符合英菲尼迪要求, 无破损, 干净整洁	根据英菲尼迪要求, 现场目视检查 1.家具干净整洁, 无污渍或破损 2.家具需是英菲尼迪统一物料 3.家具摆放符合英菲尼迪要求 上述任意一点未达标, 不得分	
			有媒体墙, 该墙上有平面电视 电视运行正常, 插座线缆摆放整齐并作隐藏(如适用)	现场目视检查 1.现场检查客休区设有媒体墙, 墙上有平面电视 2.电视画面清晰, 运行正常 3.客户视角, 目视电视插座.线缆摆放整齐并隐藏 4.影音室(如果有)需配备有IPAD、电视, 能正常使用, 干净整洁 上述任意一点未达标, 不得分	
			顾客休息区设有杂志架, 备有3种以上的杂志, 杂志种类包括: 汽车、体育、时尚, 超过1个月需更新	现场目视检查 1.现场检查客休区设有杂志架 2.备有3种以上的杂志, 杂志种类包括: 汽车.体育.时尚类杂志 3.杂志超过1个月需更新 4.书吧(如果有)书架需有书 上述任意一点未达标, 不得分	
			顾客休息区设有饮品提供服务, 为顾客提供5种(两种热饮, 三种以上冷饮) 饮品 不可使用一次性纸杯和速溶咖啡	现场目视检查 1.饮料种类和质量按英菲尼迪要求检查(水, 碳酸饮料, 软饮(如果汁.酸奶等), 茶、咖啡(需是现磨, 且不能使用一次性纸杯) 2.提供2种以上的点心(如糖.糕点属于两种点心) 上述任意一点未达标, 不得分	
			顾客休息区配备顾客专用电脑, 并可以上网(如适用) 所有客户接触区域提供无线网络并且可以正常连接	现场目视检查 1.现场检查客休区设有客户专用电脑 2.检查所有电脑可以实现上网功能 3.手机或电脑可正常连接无线网络 上述任意一点未达标, 不得分	
			如有独立的吸烟区, 要与非吸烟区隔离, 客户吸烟区桌面上备有烟灰缸, 烟灰缸内若有3个以上(含3个)烟蒂, 立即清理	如有独立的吸烟区, 现场目视检查 1.要与非吸烟区隔离 2.吸烟区有烟灰缸 3.烟灰缸内若有3个以上(含3个)烟蒂, 立即清理 上述任意一点未达标, 不得分	
	54	中庭/楼梯	新标准店: 中庭(如适用)设施干净整洁、无破损 老标准店: 楼梯设施干净整洁、无破损	现场目视检查 1.天窗无明显成片污渍、无破损(如适用) 2.墙面、楼梯无破损、无污渍 3.地面无破损、无污渍 4.室内庭院需配备有景观座椅、鹅卵石(白、黑、灰三色)、绿植, 且干净整洁、无破损(如适用) 5.景观照明有正常光源(如适用) 上述任意一点未达标, 不得分 注: E级店不查	
			儿童区需干净、无损坏(如适用)	现场目视检查 1.儿童区干净.完好无损, 安全防护设施(护栏、包角等)齐全 2.电视(如果有)运行正常, 画面清晰 上述任意一点未达标, 不得分	
	55	盥洗室	所有灯具处于正常发光状态, 色温符合iredi标准	现场目视检查 1.所有灯具具有正常光源 2.色温符合iredi标准 色温: 暖光 上述任意一点未达标, 不得分	
			1.卫生间墙壁、天花和地砖无破损 2.设有专人负责打扫, 地面、墙面、洗手台、保持清洁, 台面地面不许有积水 3.洁具干净并处于正常使用状态 4.卫生间有洗手液, 烘干机或擦手纸	现场目视检查 1.墙壁.天花和地砖无裂缝.无破损 2.有专人负责清洁; 有检查记录 3.客户视角, 目视地面.墙面.洗手台保持清洁, 无积水.无水印.无污渍; 洁具可以正常使用.干净.无污渍.水印等 4.卫生间配有洗手液, 烘干机或擦手纸 5.卫生间男女标识符合英菲尼迪要求, 且能明确区分 上述任意一点未达标, 不得分	

## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
4.4	办公区域				
办公区域	56	销售咨询及销售经理办公室	所有灯具处于正常发光状态，色温符合IREDI标准	现场目视检查 1.所有灯具具有正常光源 2.色温符合IREDI标准 色温：暖光 上述任意一点未达标，不得分	
			墙壁、天花和地毯干净、无污渍、无破损	现场目视检查 1.以客户视角，目视墙壁.天花和地毯无裂缝.无破损 2.地毯无明显污渍、无灰尘.无碎片.无脚印 上述任意一点未达标，不得分	
			家具符合英菲尼迪要求，无破损，干净整洁	根据英菲尼迪要求，现场目视检查 1.家具干净整洁，无污渍或破损 2.家具需是英菲尼迪统一物料 上述任意一点未达标，不得分	
			办公室内各种文件、名片、资料整齐有序地摆放在办公桌上；所有线缆收纳整齐，不出现在客户视线范围内	现场目视检查 1.销售部各种文件.名片.资料摆放有序，无散乱，无归纳整理的痕迹 2.办公桌上发现有与工作无关的报纸.杂志等 3.客户视角，目视销售咨询及销售经理办公室出现线缆，不得分 上述任意一点未达标，不得分	
	57	收银室	所有灯具处于正常发光状态，色温符合IREDI标准	现场目视检查 1.所有灯具具有正常光源 2.色温符合IREDI标准 色温：暖光 上述任意一点未达标，不得分	
			墙壁、天花和地毯干净、无污渍、无破损	现场目视检查 1.以客户视角，目视墙壁.天花和地毯无裂缝.无破损 2.地毯无明显污渍、无灰尘.无碎片.无脚印 上述任意一点未达标，不得分	
			家具符合英菲尼迪要求，无破损，干净整洁	根据英菲尼迪要求，现场目视检查 1.家具干净整洁，无污渍或破损 2.家具需是英菲尼迪统一物料 上述任意一点未达标，不得分	
	58	人员着装	所有接触客户的经销商员工穿着英菲尼迪要求的统一服装，佩戴符合品牌要求的胸牌和LOGO（不接受临时胸牌） 经销商应使用英菲尼迪标准名片	现场目视检查 1.所有接触客户的经销商员工，包括：销售顾问/销售助理/前台接待/收银员/茶水专员/服务顾问等着装英菲尼迪品牌要求的统一服装 2.所有接触客户的经销商员工佩戴胸牌和LOGO 3.所有接触客户的经销商员工名片应符合英菲尼迪标准 有1人上述任意一点未达标，不得分	
4.5	售后区域				
售后区域	59	预检通道（如适用）	预检通道上方标识处于正常使用状态	1.维修接待显示屏（LED显示屏）无破损.显示无缺失（如适用） 2.以客户视角，目视显示屏两边字体大小一致 3.预检通道上方标识（如果有）完好无损，发光正常 上述任意一点未达标，不得分	
			外墙面干净整洁、无严重划痕、无变形、无褪色	客户视角，外墙面干净整洁，无严重划痕.无明显变形.无褪色，未达标，不得分	
			车辆进出门处能正常使用，干净整洁，无严重划痕或磕损	1.现场检查车辆进出门能够正常开启关闭（如适用） 2.车辆进出门干净，无严重划痕.无磕损 上述任意一点未达标，不得分	
			灯具完好无损且能正常使用	现场目视检查 1.客户视角，目视灯具无破损 2.灯具具有正常光源 上述任意一点未达标，不得分	
	60	售后接待办公室	所有灯具处于正常发光状态，色温符合IREDI标准	现场目视检查 1.所有灯具具有正常光源 2.色温符合IREDI标准 色温：暖光 上述任意一点未达标，不得分	
			墙壁、天花和地砖干净、无污渍、无破损	现场目视检查 1.以客户视角，目视墙壁.天花和地砖无裂缝.无破损 2.地砖无明显污渍、无灰尘.无碎片.无脚印 上述任意一点未达标，不得分	
			家具符合英菲尼迪要求，无破损，干净整洁	根据英菲尼迪要求，现场目视检查 1.家具干净整洁，无污渍或破损 2.家具需是英菲尼迪统一物料 上述任意一点未达标，不得分	
			办公室内各种文件、名片、资料整齐有序地摆放在办公桌上；所有线缆收纳整齐，不出现在客户视线范围内	现场目视检查 1.售后部各种文件.名片.资料摆放有序，无散乱，无归纳整理的痕迹 2.办公桌上发现有与工作无关的报纸.杂志等 3.客户视角，目视售后接待室出现线缆 上述任意一点未达标，不得分	

## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
售后区域	61	车间	维修车间的墙壁、天花和地砖干净平整，无污渍或破损，无垃圾 所有线缆收纳整齐	现场目视检查 1.客户视角，目视墙壁.天花和地砖无裂缝.破损 2.墙壁.天花和地砖无污渍.无灰尘.垃圾 3.车间未出现凌乱或落地的线缆 上述任意一点未达标，不得分	
			维修车间灯具完好无损而且能正常使用	现场目视检查 1.客户视角，目视灯具无破损 2.灯具具有正常光源 上述任意一点未达标，不得分	
CRM & SSQ					
5.1	销售与服务质量促进				
销售与服务质量管理	62	服务流程监控	经销商CRM部需每周对销售顾问及服务顾问的流程执行进行抽检，将流程执行情况反馈对应部门负责人，并制定改善措施	1.提供半年内每周至少1份销售和1份服务流程内部检查记录 2.提供月度销售/服务流程抽查结果汇总，制定改善措施 上述任意一点未达标，不得分	
		月度质量管理会议	CRM经理协调召开至少每月一次的质量例会，该会议需包括下面议题： - 客户满意度监控结果及反馈（内部满意度调查/英菲尼迪满意度调查的低分客户） - 行动计划跟进与再次制定 - 经销商有案例分享及总结，并形成案例集供员工参考	1.查看半年内由CRM经理组织并签字的月度质量例会记录 2.每月质量例会需形成质量例会报告，报告内容包括： - 内部满意度调查汇总结果，制定改善措施 - 针对英菲尼迪SSI/CSI调查下发的低分样本中的客户反馈问题，进行分析并制定改善方案 3.与服务质量相关的案例分享需形成案例集，检查半年内每月至少有1个案例 上述任意一点未达标，不得分	
客户回访	63	客户回访	1.经销商CRM人员对销售及售后的交车客户进行3日内跟踪回访 2.经销商对英菲尼迪满意度调查下发的低分客户，要在3日内跟踪回访	1.CRM部门专人负责，回访记录应记入CRM系统 2.抽查半年内销售与售后各10位已交车客户回访记录，回访需在3天以内完成（销售、售后均以CRM记录创建日期为起点） 3.检查半年内CRM系统中，低满意度客户样本明细，经销商应在创建时间的3日内（不含创建当日）将跟进情况描述反馈在CRM系统中 -在CRM系统中“经销商跟进结果”需有跟进情况描述，如只填写“已跟进”“未接通”等，则不合格 -如英菲尼迪核实修复结果未通过，需在3日内再次跟进，并填写跟进情况描述（抽5组“修复中”的客户） 上述任意一点未达标，不得分	
5.2	客户关怀及管理				
客户关怀	64	客户信息管理 及分析	所有已成交的销售客户和售后的客户信息完整记录在系统内 建立完整、准确的数据录入规范，CRM部门应每月进行监督和检查，按照标准录入到DMS系统	主机厂每月对网络内经销商进行数据质量检查，合格标准为5分（含），检查维度分为完整性，正确性、唯一性（此内容由英菲尼迪CRM部判定，现场不进行考核）	
	65	车主线上互动平台	经销商应按照英菲尼迪要求摆放“ <b>英菲尼迪官方车主俱乐部</b> ”物料 经销商在新车交车和售后接车时主动询问推荐客户注册 <b>英菲尼迪官方车主俱乐部</b> ，并达到如下条款： 新车主在“ <b>英菲尼迪官方车主俱乐部</b> ”注册成功率需达到90%	1.现场检查经销商需按照《CRM物料摆放标准》进行布置，物料中需包括二维码 2.“ <b>英菲尼迪官方车主俱乐部</b> ”注册成功率由CRM部门判定，现场不做考核 上述任意一点未达标，不得分	
	66	经销商客户关怀活动	经销商应按照英菲尼迪要求策划并执行客户关怀活动和车主培训，并对每次活动进行总结，形成活动报告	新车客户： 全年销售指导数量 > 600台经销商 每年度要求完成4次车主培训活动（每季度一次） 全年销售指导数量 ≤ 600台经销商 每年度要求完成2次车主培训活动（每半年一次） 保有客户： <b>保有客户数量</b> > 1000台经销商 每年度要求完成4次客户日常关怀活动（每季度一次） <b>保有客户数量</b> ≤ 1000台经销商 每年度要求完成2次客户日常关怀活动（每半年一次） 现场检查活动照片、签到表、邀约记录，有缺失，不得分	

## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
5.3	客户投诉管理				
客户投诉管理	67	投诉处理	经销商应制定投诉处理机制并依照执行	1.有专人负责处理客户投诉 2.经销商应有投诉处理制度或流程 上述任意一点未达标，不得分	
			对于CCC下发的投诉，需按月进行统计并制定相应的预防措施或应对话术	1.对当期CCC反馈的投诉抱怨案件进行整理分析，填写客户抱怨处理汇总表 2.针对CCC反馈的投诉抱怨需制定相应的预防措施或应对话术 上述任意一点未达标，不得分	
			经销商销售及售后投诉发生率应低于英菲尼迪要求，英菲尼迪按季度对经销商进行考核，考核标准如下： 1.销售类投诉比率考核标准： 季度销量在<100台 销售投诉发生率≤4% 季度销量在100-300台，销售投诉发生率≤3.5% 季度销量在>300台，销售投诉发生率≤3% 售后类投诉比率考核： 2.售后类投诉比率考核标准： 月入厂台次0-100台 售后投诉发生率≤3% 月入厂台次100-300台 售后投诉发生率≤1.5% 月入厂台次300台以上 售后投诉发生率≤1% 3.公式： 售后投诉比率计算方法=售后类投诉数量/售后进场台次 销售投诉比率计算方法=销售类投诉数量/季度销售台数	考核员现场不做考核，由英菲尼迪售后部直接判定	
	68	不满意和抱怨客户	经销商在内部回访中，发现不满意和抱怨客户，经销商应及时回应	经销商对于不满意和抱怨客户有统计、有记录，未达标，不得分	
培训管理					
6.1	培训管理				
培训纪律	69	培训纪律管理	经销商参加 <b>东风英菲尼迪相关培训的面授</b> 课程，需遵守 <b>相关的</b> 培训纪律，如有以下情况将产生扣分： 1.与报名信息不符 2.无故取消培训报名 3.未完成全部培训课程	由 <b>英菲尼迪经销商能力发展团队判定销售产品类培训纪律执行情况</b> ，并向CEE提供最终结果， 由 <b>英菲尼迪售后服务部（企划组）判定售后相关培训纪律执行情况</b> ，并向CEE提供最终结果； 现场不进行考核	
6.2	新产品上市培训及产品专项培训				
新产品上市培训及产品专项培训	70	新产品上市培训及产品专项培训	针对新产品上市培训及产品、销售专项培训，经销商需达到经销商能力发展团队要求的最小参加人数	由英菲尼迪经销商能力发展团队判定并向CEE提供最终结果，现场不进行考核	
6.3	销售培训				
销售培训	71	销售培训认证目标完成	经销商应知悉英菲尼迪经销商能力发展团队提供的关于销售内训师的培训认证目标，并依照认证目标参加培训，培训认证目标完成率需达到： 经销商需完成认证目标的100%	由英菲尼迪经销商能力发展团队判定并向CEE提供最终结果，现场不进行考核	
	72	销售内训	经销商制定内训计划，并依照计划执行内训，具体要求如下： 1.内训次数：根据英菲尼迪组织架构规范， 专职销售内训师每月内训至少3次； 兼职销售内训师每月内训至少2次 每2月至少进行1次销售流程类培训 2.内训内容：需要满足以下类别：新员工培训类、产品知识类、竞品知识类、销售流程类、销售技巧类、价值链业务类及其他经销商能力发展团队要求的培训（例如新产品培训和产品加强培训等），请根据店内实际情况选择内容类别 3.内训月报及内训计划：月报及计划采用经销商能力发展团队标准格式模板，每月培训资料需提交课件、签到表和培训现场照片等	考核内容包括： 1.考核期内经销商内训计划，计划中的培训课程及频率，需符合英菲尼迪标准要求 2.按照内训计划，现场考核经销商培训过程文件，计划中所有课程均应提供：课件、签到表、现场培训照片 3.培训计划和培训记录的格式推荐使用英菲尼迪的模板 上述任意一点未达标，不得分 由CEE考核员现场检查，最终结果由经销商能力发展团队进行判定 注：E级店不查	销售区域经理、考核员共同判定

## 2017 年东风英菲尼迪经销商综合运营能力考核标准

管理模块	编号	标准条款	2017 评价项目	考核方法	考核员/区域经理判定
	73	E-learning在线检查	1. 新经销商应按照DLR HR关于人员配备的要求，在E-learning系统进行注册，并在开业前完成全部的在线学习必修课程 2. 经销商新入职人员/转岗人员，需在E-learning系统进行注册/变更，并在规定时间内完成全部在线学习必修课程 3. 经销商销售部员工应按照英菲尼迪销售部要求，使用E-learning系统进行在线学习，并参与考评 4. 经销商需参加经销商能力发展团队组织的E-Learning/TMS系统培训	检查内容包括： 1.检查经销商E-learning系统注册情况，包括： 新经销商在开业前至少2周内，需根据DLR HR的必备人员要求注册到系统 经销商新入职人员/转岗人员，需在职位确定1周内在线系统进行注册/更新 2. 检查经销商E-learning系统中必修课程学习进度，包括： 新经销商必备人员必修课程的学习进度，必须在开业前达到100%完成 新入职/转岗人员必修课程的学习进度，在入职/转岗后四周内必须达到100%完成 3.销售顾问在E-learning系统完成销售部指定的在线考试，销售顾问总体成绩需符合英菲尼迪销售部合格标准 4. 经销商需根据要求参加经销商能力发展团队组织的E-Learning/TMS系统培训 上述条款均由经销商能力发展团队进行判定，任意一点未达标，不得分	销售区域经理、考核员共同判定
6.4	售后培训				
售后培训	74	售后内训	一.对于现有员工，经销商制定现有员工培训计划，经销商按下列要求实施培训： （1）机电技师：机电技术类培训，每两个月至少进行一次 （2）钣金技师：钣金技术类培训，每两个月至少进行一次 （3）喷漆技师：喷漆技术类培训，每两个月至少进行一次 （4）服务顾问：服务类培训，每两个月至少进行一次 二.对于新员工，经销商制定新员工培训计划，经销商按下列要求实施培训： 1.机电技师：机电I-STEP1，入职后三个月内完成 2.钣金技师：钣金I-STEP1，入职后三个月内完成 3.喷漆技师：喷漆I-STEP1，入职后三个月内完成 4.服务顾问：品牌、礼仪、售后服务流程，入职后三个月内完成 三.对于所有在TMS系统注册的员工，应在注册后三个月内完成英菲尼迪规定的在线学习课程： （1）机电技师：机电类在线学习课程 （2）钣金技师：钣金类在线学习课程 （3）喷漆技师：喷漆类在线学习课程 （4）服务顾问：服务类在线学习课程 （5）所有岗位的注册员工都应完成通用类在线学习课程	考核内容包括： 1.考核期内经销商内训计划，计划中的培训课程及频率，需符合英菲尼迪标准要求 2.按照内训计划，现场考核经销商培训过程文件，计划中所有课程均应提供：课件、签到表、考卷或考核记录、现场培训照片 3.培训计划和培训记录的格式推荐使用英菲尼迪的模板 4.根据在线学习系统管理员提供的在线学习完成率来确定是否完成规定的在线学习课程 上述任意一点未达标，不得分 由CEE考核员现场检查，最终结果由售后服务部培训组进行判定 注：E级店不查	

不需考核员现场考核的条款