4s店售后服务部处罚条例

处罚的目的：

为提高售后服务部各职能工作的质量和效率、美化维修作业场所环境、创建一流的4S售后服务工作新秩序；切实、有效地实行公司各项管理制度、强化售后服务部内部管理、培养员工优良的综合素质和服务能力；特制定售后服务部管理处罚条例。

处罚条例的意义：

通过处罚方式来约束和引导员工养成一种良好的工作习惯，正确判断与认识工作及行为标准，从而逐步提高员工的综合素质和服务能力。

处罚条例的对象：

本服务部违反公司各项管理规定和违反本处罚条例的员工。 处罚的原则：

以事实为依据，以条例为准绳，公平、公正、公开地处理一切违反公司管理制度和管理流程的事件；

处罚条例细则

一． 售后服务部全体员工：

1． 未按公司要求统一着装或衣冠不整者。（要求：所有售后人员的着装均按照北京汽车厂家的规定着装要求执行；车间员工必须按公司要求统一穿公司配发的北京工作服，（且着装一定要经常清洗，保持干净）处罚RMB：30元；

2． 蓬头垢面不注重仪容、仪表者。（要求：男员工不得留长发，不得留胡须，女员工不得化浓装；员工不得留长指甲，不得随地吐痰。）处罚RMB：30元；

3． 员工工作时间必须根据要求穿戴好劳动保护用具，不许穿拖鞋上班。违者处罚RMB：50元；

4．

5．

6． 未按公司要求配带厂牌和徽章者。处罚RMB：30元； 上班或下班未打卡者。处罚RMB：30元； 早会、会议、培训、及公司相关活动迟到者。处罚RMB：50元；早会、会议、培训、公司相关活动缺席者。处罚RMB：100元；

7．

8． 擅离工作岗位，串岗、中途溜岗者。处罚RMB：50元； 售后作业区内严禁吸烟，在非指定地点吸烟或游动吸烟者。处罚RMB：300元；

9． 与客户顶撞，造成矛盾升级者。处罚RMB：300元；

10． 辱骂客户，对客户无礼者。处罚RMB：500元；性质恶劣者除名；

11． 未经许可，私自驾驶公司或客户车辆者。处罚RMB：200元；

12． 不服从上级领导的工作安排、公然对抗公司管理体(转 载于: 小 龙 文档网:宝马4s店售后前台管理制度)制、漫骂公司领导和管理人员者。视情节轻重给予处罚。处罚RMB：50~200元；性质恶烈者给予除名处理。

13． 受到客户有效投诉者。维修技术属主观问题造成的投诉，

处罚RMB：50~100元：服务质量属主观问题造成的投诉，处罚RMB：100~200元；

14． 对客户投诉未能及时、迅速地进行处理或未能协助、配合处理者。处罚RMB：50~200元；

15． 工作态度差、服务意识差被员工或管理人员投诉者一经查实处罚RMB：100~200元；

16． 在无特殊情况下，未按规定要求和时间完成工作任务者处罚RMB：100元；

17． 弄虚作假、欺骗上级和误导客户，影响公司利益者。处罚RMB：500元；

18． 搬弄是非、诽谤他人、高声喧哗、辱骂同事、并对同事进行人身、名誉攻击者。处罚RMB：200元；

19． 恶意损坏公司现有设施（包括门、窗、墙、设备、工具、办公用品、消防用品等）除按价赔偿外，处罚RMB：300元；

20． 浪费公司资源，下班前未关闭电器设备者。（包括电脑、电灯、电扇及水、气等）处罚RMB：50元；

21． 损害公司利益、盗窃公司或客户车内财物并占为已有者。处罚RMB：500元并予以辞退；

22． 泄露公司商业机密，违反公司保密制度者。除追究其刑事责任外，处罚RMB：500元；

23． 未经许可，擅自进入客户维修车辆内休息或动用客户车内一切物品者。处罚RMB：200元；

24． 员工在收到处罚通知单后，拒绝在处罚单上签名或公然辱骂管理人员；处罚RMB：200元；并写出公开道歉信。

二、服务前台：

25． SA闲时未能主动接待并怠慢客户引起投诉者。处罚RMB：50元；

26． 未对入厂车辆认真进行环车检查或检查、记录不全者。处罚RMB：50元；因未做好环检或漏检引起客户误解造成公司损失者，其损失部分由该车SA全额承担。

27． 维修车辆未装三件套者。处罚RMB：30元；一天内出现第二次60：以此类推。

28． 维修单填写不清晰、不规范或漏写、错写维修项目者。处罚RMB：50元；

29． 新客户出厂后未建立客户档案卡或建档资料有缺陷者。处罚RMB：50元；

30． 结算单上未按工时费标准打工时费。处罚RMB：20元；（每单）

31． 接车时对客户资料记录不完整。处罚RMB：20元；

32． 对客户提出的要求未能及时处理。处罚RMB：50元；

33． 有关事项未及时与客户沟通造成延误交车。处罚RMB：30元；

34． 维修项目\交车时间\维修费用发生变化未与客户沟通。处罚RMB：30元；

35． 工作失误造成客户拒绝按结算单付款者。责任人承担差额部分并处罚RMB：50元；

36． 越权打折，造成的差额损失由当事人承担并处罚RMB：50元；

37． 交车时未认真检查完工车辆。处罚RMB：30元；

38． 丢失维修单。每份处罚RMB：30元；

39． 未按规定时间进行客户跟踪回访的SA。处罚RMB：20元；跟踪记录或上报数据虚假者处罚RMB：50元；。

40． 对延误、返工车辆未及时登记上报者。处罚RMB：30元；

41． 对客户存在的埋怨、投诉不能消除且隐瞒上级主管者。处罚RMB：50元；

42． 交车时资料、车钥匙未准备好。处罚RMB：30元；丢失客户资料或车钥匙者。除负责赔偿外，处罚RMB：200元；

43． 接受车间维修记录不全的完工作业单。处罚RMB：30元；

44． 工作时间吃零食、闲聊者。处罚RMB：30元；

45． 工作时间上网览阅与工作性质无关的网站或挂QQ聊天者。处罚RMB：50元；

46． 工作时间在客户休息室闲坐，看电视。处罚RMB：50元；

47． 工作时间睡觉或躺卧休息。处罚RMB：100元；

48． 在服务前台和展厅范围内吸烟者。处罚RMB：200元；

49． 前台服务热线响三声无人接听。处罚RMB：100元：