

银通汽车4S管理系统

集团多门店一体化管理方案

构建汽车“销售 - 维修 - 财务”全链条一体化管理体系，驱动集团数字化转型与业务增长

目录 CONTENTS

01

方案总则

明确方案实施的核心目标与适用范围，确立项目执行的最高指导原则。

02

核心业务管理流程

覆盖汽车全生命周期管理，精细化规范销售、维修服务及财务管理三大核心业务闭环。

03

职位级别权限管理制度

构建分级授权体系，明确集团与各门店的管理边界，实现职位级别划分与核心权限的精准分配。

04

保障措施

建立全方位支撑体系，从系统运维、人员配置、绩效考核及监督问责四个维度确保方案高效落地。

PART 01

方案总则

1.1 方案目标

核心目标

银通汽车4S管理系统构建集团统一、规范、高效的多门店“销售 - 维修 - 财务”全链条一体化管理体系。

五大实现路径

客户服务

实现客户全生命周期精准服务，提升客户粘性与满意度。

业务执行

实现车辆流转与维修服务标准化执行，规范业务流程。

资源管控

实现配件库存与资金流向的全流程闭环管控，降低运营风险。

数据决策

实现业务数据实时联动与多维度分析，为管理层提供精准决策依据。

组织管理

实现集团与门店间权限分级清晰管控，保障数据安全与管理效率。

最终价值

全面提升集团运营效率、客户满意度及盈利能力，支撑多门店协同发展与规模化扩张。

1.2 适用范围

组织范围

集团旗下所有汽车4S门店、二级销售网点，实现全渠道覆盖。

核心部门与岗位覆盖

- **销售部：**全流程客户接待与车辆销售业务。
- **维修服务部：**前台接待、车间维修、配件管理及会员服务。
- **财务部：**销售财务结算与维修财务核算。
- **其他支持部门：**采购部、精品美容部及各级管理层。



1.3 核心原则



统一标准

集团制定统一的客户、车辆销售、维修服务、配件管理、财务管理、权限管理标准，确保各门店执行一致。



分级管控

基于职位级别设定差异化权限，实现“集团统筹、门店执行、岗位负责”的管控模式。



流程闭环

围绕全生命周期构建业务闭环，涵盖销售、售后维修、配件供应、财务结算及客户复购。



数据驱动

整合销售、维修、配件、财务全维度数据，通过数据分析支撑决策优化与业绩提升。



服务协同

打通销售、维修、会员客户档案，实现信息共享，提供“购车-用车-养车-复购”一体化服务。

PART 02

核心业务管理流程

2.1 汽车销售管理流程：意向客户管理

档案管理规范

销售顾问建立完整CRM档案，并于有效的更新跟进记录，确保信息实时准确。

客户分级体系 (ABCD四级漏斗)

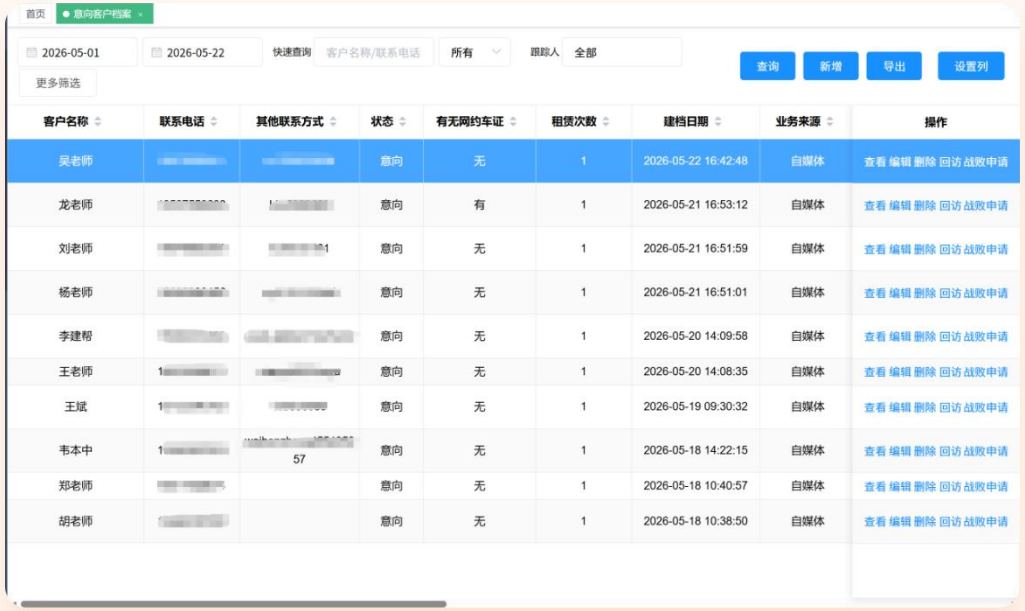
A级(1月成交) / B级(1-3月) / C级(3-6月) / D级(6月以上)，实现精细化分层运营。

智能回访与逾期预警机制

系统按级别自动触发提醒，逾期自动预警并统计逾期率，对末位顾问实施专项培训。

跨部门业务协同闭环

成交客户档案自动同步至维修部及财务部，打通售前、售中、售后全链路数据壁垒。



数字化赋能销售全流程

通过CRM系统实现客户生命周期的全流程数字化管理，数据驱动决策，显著提升线索转化率与客户满意度。

2.1 汽车销售管理流程：成交及战败流程

成交流程闭环管理

01. 发起申请： 由销售顾问在系统中发起成交申请，录入基础信息。

02. 主管审核： 销售经理对成交条件、客户信息进行最终审核确认。

03. 满意度调研： 成交后3个工作日内，客服部完成客户满意度回访调研。

04. 数据同步： 成交单据自动同步至财务结算系统，确保数据账实相符。

战败复盘与原因分析

01. 原因录入： 业务员发起战败申请时，需详细注明核心原因（如竞品干扰、价格因素、服务体验等）。

02. 复核确认： 经销售主管及区域领导两级复核后，最终确认战败状态并归档。

03. 定期复盘： 销售部每周对战败客户数据进行汇总分析，为销售策略调整提供数据支撑。



以客户为中心的全流程管理

标准化流程确保每一笔交易的服务质量，数据驱动决策，持续提升团队成交率。

2.1 汽车销售管理流程：车辆销售管理

采购流程管理

门店提报需求 → 集团统一审核 → 厂家集中采购 → 车辆入库验收与登记。

订车流程管理

签订购车协议 → 系统提交申请 → 销售主管审核 → 全程跟进进度 → 通知客户提车。

销售流程管理

签订正式合同 → 全款支付/按揭办理 → 代办相关服务 → 车辆交付与资料移交。

结算流程管理

财务确认收款到账 → 开具增值税发票 → 系统录入销售数据，完成闭环。

外销流程管理

二级网点提交需求 → 签订分销合同 → 确认货款到账 → 车辆发货与验收 → 财务定期结算销售返利。

精品美容服务

精品出库申请提交 → 主管审批确认 → 车间施工派工 → 客户验收签字 → 服务项目结算归档。

返利核算管理

厂家政策录入系统 → 销售数据定期上报 → 集团统一核算 → 实返资金到账 → 按既定比例分配至各门店。

2.1 汽车销售管理流程：数据统计与分析

核心统计模块

- 车辆销售明细记录与全流程追踪
- 成交与战败客户多维度深度复盘分析
- 单车成本精确核算：涵盖销售额、各项成本及最终毛利的全链路计算
- 整体销售数据汇总与趋势性分析报告
- 销售顾问个人能力画像（转化率、贡献毛利等）

跨业务联动价值挖掘

关键新增分析指标体系

打破数据孤岛，重点建立两大核心关联指标：

1. 销售客户向售后业务的转化率分析
2. 成交车型的全生命周期维修频次统计

常态化数据洞察机制

建立月度跨业务数据分析报告机制，深度挖掘数据背后的业务逻辑，为管理层决策提供精准的数据支撑。

2.2 汽车维修管理流程：客户车辆档案管理

档案建立体系

•**自动同步**：成交客户档案自动从销售系统无缝同步至维修系统，实现数据零延迟。

•**手动建立**：针对首次到店维修客户，前台接待即时建立完整电子档案，涵盖车辆底盘信息、车主详情及历史服务记录。

动态更新机制

•**自动更新**：每次维修服务结算完成后，系统后台自动归档维修项目、更换配件及消费总额，确保档案时效性。

•**实时监管**：集团及门店管理层拥有权限，可随时调取、查看并监督所有客户车辆的档案状态，实现精细化管理。

数字化档案管理中心

Digital File Management Center



2.2 汽车维修管理流程：预约、报价、预收款

预约管理

- 前台接待录入系统，明确维修项目、预约时间。
- 系统自动同步车间排班，并发送提醒短信给客户。

报价管理

- 前台接待生成详细报价单（含项目、单价、总价、预计工期）。
- 经客户确认后录入系统，作为结算依据。

预收款管理

- 客户确认报价后可收取预收款，并开具收款凭证。
- 预收款可用于抵扣最终结算金额。



2.2 汽车维修管理流程：维修全流程

01. 进厂登记

核对预约信息，检查车辆，记录故障，签订《维修服务协议》，生成维修工单。

02. 维修派工

车间主管根据项目类型、技师技能、排班情况智能分配工单，确保资源最优配置。

03. 车间管理

技师按标准流程进行维修作业，实时在系统中记录维修进度、配件使用情况及关键节点。

04. 结算与出厂交付

完工后生成结算单，客户确认付款。随后交付车辆及相关凭证，完成签字确认，更新车辆状态。



全程透明可追溯

通过数字化管理系统，实现维修过程的实时记录与监控，保障每一辆车的维修质量，提升客户信任度与满意度。

2.2 汽车维修管理流程：结算管理

常规结算

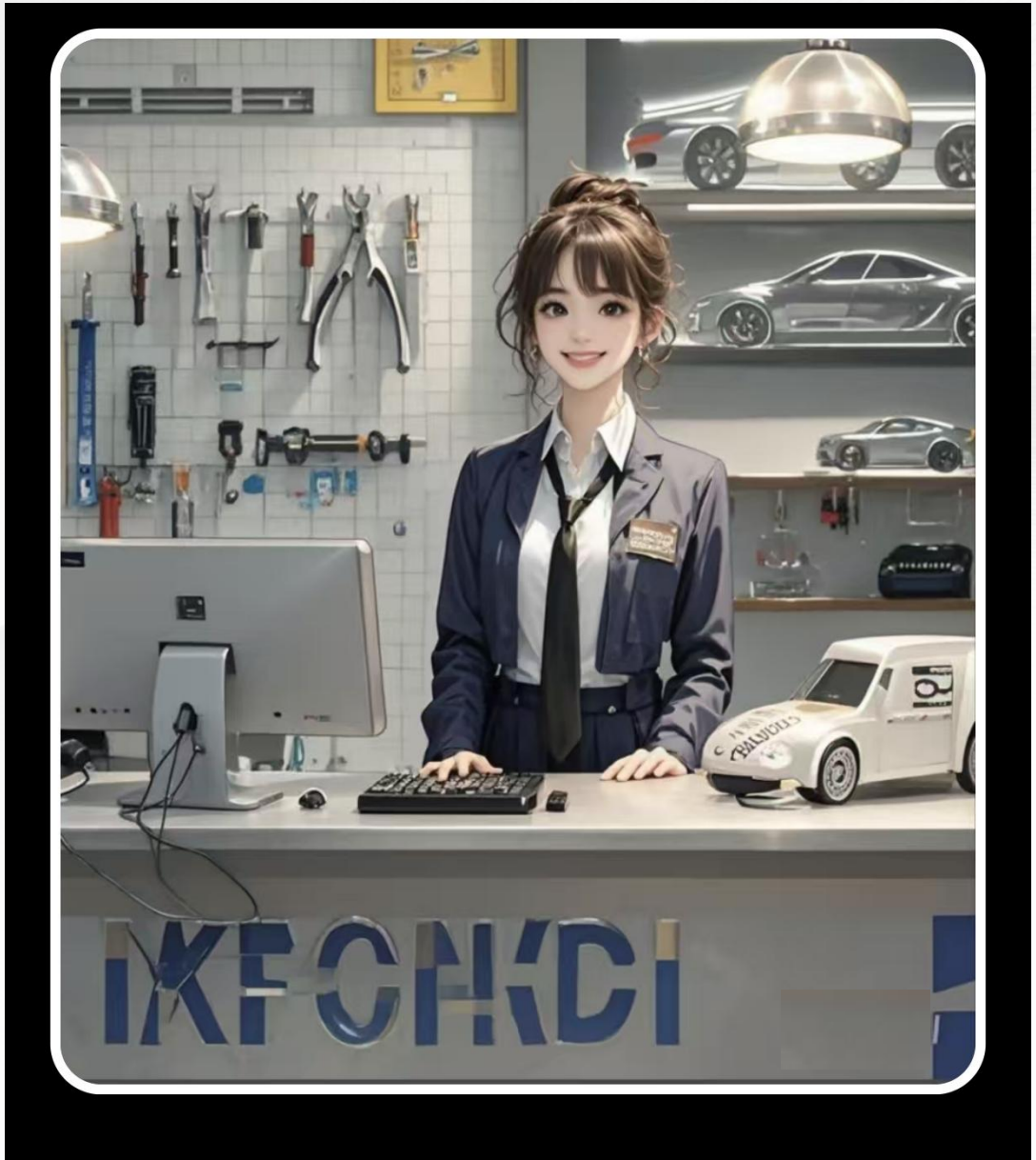
• 前台接待生成结算单后，系统自动校验价格标准，无需额外审核，直接办理结算。

折扣结算

•折扣比例超过门店设定上限（如 给予服务顾问的折扣权限），需经上级主管或门店服务经理审核；按职位级别设定等级层层进行审批流程。

特殊类型结算

• 如保险理赔、企业团购客户、大额挂账等，可设置提交结算申请，附相关证明材料，经门店服务经理→财务部→门店总经理审核通过后，方可结算。



2.2 汽车维修管理流程：公务车及结算类型

公务车-报价

建立公务车专属报价体系，以企业公开定价标准为基础，结合公务车维修频次、合作规模、合作期限等因素，制定差异化报价策略，明确各维修项目、配件、工时的优惠定价。

公务车-结算

根据公务车招标结果制定统一的项目和材料折扣标准，维修结算时自动按照约定的折扣标准执行，接待人员在生成结算单时自动关联对应折扣。

公务车-溢价

按招标设定材料溢价率，维修结算后材料费以溢价率核算材料成本，单独分账统计，方便财务部门对公务车维修业务的溢价率进行统计分析，确保溢价率稳定在合理范围。

维修结算-A单

记录真实发生的汽车维修业务，包含完整的派工流程、维修领料记录，是体现维修服务实质、保障维修质量的核心单据。

维修结算-B单

无需开展实际维修作业、不涉及派工及领料出库，但需纳入企业产值和利润核算的特殊单据，仅适用于符合公司规定的特定业务场景（如合作单位返利结算、内部业务调整等）。

维修结算-C单

指根据送修人或客户明确要求，在单据中虚增维修项目或材料信息，但该虚增内容不涉及实际派工、不消耗库存、不纳入产值核算的单据，仅用于满足客户特定需求（如报销凭证补充等）。

2.2 汽车维修管理流程：外加工管理

外加工管理

• 维修项目超出门店服务能力，服务顾问或技师提交外加工申请，注明项目、原因、合作厂商、预计费用，经车间主管→服务经理审核。

外加工结算

- **费用管理：**外加工费用由门店与合作厂商协商确定，向客户收取时需在报价单中单独列明；外加工成本录入系统，计算外加工利润（外加工收费 - 外加工成本）。

- **质量管控：**•外加工完成后，技师核对维修质量，确认合格后纳入门店维修流程，不合格需要求合作厂商返工，相关成本由厂商承担。



2.2 汽车维修管理流程：代金券/挂账管理

代金券管理流程

制定规则：由集团统一设定通用模板，或根据门店实际需求申请定制专属券面。

渠道发放：通过客户积分兑换、节日活动赠送等多渠道自动发放，触达目标客户。

自动核销：客户结算时系统自动识别并核销，直接抵扣维修金额，简化收银流程。

数据统计：系统实时自动统计代金券的总发放量、实际核销量及核销率，辅助营销复盘。

挂账管理流程与风控

协议签订与资质审核

针对企业授权客户，需提前签订正式《挂账协议》，明确挂账额度、结算周期及违约责任，严控信用风险。

结算操作与财务催收

客户结算时选择挂账方式，系统自动记录。到期后由财务部统一进行对账与催收，确保资金及时回笼，形成闭环管理。

2.2 汽车维修管理流程：配件管理



配件入库管理

- **采购申请：**管理员提报需求计划，经部门多级审批后启动采购流程。
- **采购入库：**核对到货清单与实物，质检合格后录入系统生成入库单，同步财务账目。
- **采购退货：**发现质量问题或过量采购时，及时发起退货申请，流程闭环处理。

配件出库管理

- **维修领料：**技师依据维修工单发起领料申请，管理员核对权限与库存后精准出库。
- **配件销售：**针对客户单独购买配件的需求，前台接待录入销售信息，完成收银与发货。
- **退库退货：**维修项目取消或配件有剩余时，按规范流程发起退库，确保账实相符。

库存盘点管理

- **盘点周期：**执行标准化盘点机制，包含每月末的月度例行盘点，以及每年末的年度全面大盘点。
- **盘点流程：**实地逐一核对库存数量与状态，详细记录盈亏情况，生成正式盘点报告并报审。
- **差异处理：**盘盈物资依规入账，盘亏情况查明原因并追责，同步调整系统库存数据，确保数据准确。

2.2 汽车维修管理流程：数据统计与分析

核心统计模块

维修车辆明细、维修台次统计、维修统计汇总

技师业绩分析、维修派工分析、维修工种明细

已结算 / 未结算成本统计、配件采购比价分析、库存状态分布

公司经营明细/汇总、公司经营综合日报、维修经营分析

配件门店管理

多门店调拨管理

门店调拨申请、门店调拨入库

门店调出申请、门店调拨

数据管控

门店间配件调拨需发起调拨申请（出库门店→入库门店→集团采购部审核），系统记录调拨明细，更新双方库存，财务核算调拨成本。

2.2 汽车维修管理流程：会员与客户关系管理

会员管理体系构建

会员等级体系划分

依据累计消费金额或积分自动升级，设立普通、银卡、金卡、钻石四级体系，提供差异化服务权益。

积分权益与兑换机制

设定清晰的消费积分比例，积分可用于兑换代金券、免费基础保养、洗车服务或合作商户礼品。

储值卡增值服务

推出多档位储值套餐，储值即享赠金或额外积分奖励，锁定客户长期消费，提升资金流转效率。

全周期客户关系维护

自动化智能关怀提醒

系统自动触发多场景关怀，包括保养到期、保险续保、车辆年审及客户生日祝福，实现服务前置化。

标准化回访执行

制定标准回访话术与时间节点，如维修后3天、保养后7天进行电话或微信回访，详细记录客户反馈。

服务质量闭环监控

建立回访质量分析，重点统计回访完成率、客户满意度评分及问题整改闭环率，持续优化服务体验。

2.3 财务管理流程

车辆销售财务管理

- **采购付款**：集团采购部提交付款申请，财务部审核后付款。
- **销售收款**：财务部确认到账，开具发票，录入收款信息。
- **统计报表**：自动生成销售收款、采购付款、销售利润、应收账款等报表。

车辆维修财务管理

- **配件采购付款**：财务部根据采购合同、入库单、发票审核付款。
- **收款管理**：确认维修、配件销售收款，开具发票，录入系统。
- **报表分析**：生成维修收款、配件采购付款、维修利润、配件库存价值等报表。

期初往来账款统计

- **系统初始化**：集团财务部统计各门店期初往来账款，按客户/供应商分类录入。
- **定期核对**：门店财务部定期核对，跟进催收与支付，每月与集团对账。



PART 03

职位级别权限管理制度

3.1 集团门店管理与职位级别划分

集团门店管理体系

多门店统一管理

系统支持集团架构下的多门店接入，实现跨门店的统一后台管理与数据汇总。

精细化权限控制

可灵活配置管理人员的数据查看范围，支持按门店、按部门进行权限的精细化切割与分配。

数据隔离机制

普通职员默认采用数据隔离策略，仅能查看及操作所属门店的数据，保障数据安全与独立性。

职位级别层级架构 (从高到低)

01. 集团总经理

02. 集团总监（销售 / 维修 / 财务）

03. 集团部门经理 / 门店总经理

04. 门店经理（销售 / 服务 / 财务）

05. 门店主管（销售 / 车间 / 配件 / 前台）

06. 一线员工（销售顾问 / 维修技师 / 前台接待 / 财务专员）

07. 实习生

3.2 核心权限分配表（高层管理）

职位级别	销售管理权限	维修管理权限	配件管理权限	财务管理权限	数据查看权限	审批权限
集团总经理	查看全集团销售数据	查看全集团维修数据	查看全集团配件数据	查看全集团财务数据，审批大额资金（≥1000万）	全维度数据报表	审批集团重大事项
集团销售总监	审核门店销售计划	无直接权限	无直接权限	查看销售财务数据	销售及联动数据报表	审批门店销售价格调整
集团维修总监	无直接权限	审核门店维修标准	审核配件采购计划	查看维修财务数据	维修及联动数据报表	审批维修特殊结算
集团财务总监	无直接权限	无直接权限	无直接权限	统筹财务制度	全集团财务数据报表	审批大额付款

3.2 核心权限分配表（门店管理及员工）

职位级别	销售管理权限	维修管理权限	配件管理权限	财务管理权限	数据查看权限	审批权限
门店总经理	查看本店销售数据	查看本店维修数据	查看本店配件数据	查看本店财务数据	本店全维度数据报表	审批本店销售折扣(≤9折)、维修结算等
门店销售经理	制定本店销售计划	无直接权限	无直接权限	查看本店销售财务数据	本店销售及联动数据	审核销售顾问订车、成交申请
门店服务经理	无直接权限	制定本店维修计划	审核配件采购申请	查看本店维修财务数据	本店维修及联动数据	审批维修派工、外加工申请
销售顾问	创建/修改本人客户档案	无直接权限	无直接权限	查看本人销售业绩	本人销售明细数据	无审批权限
维修技师	无直接权限	接收维修工单	发起配件领料申请	查看本人维修业绩	本人维修明细数据	无审批权限

3.3 权限管理规则

权限申请流程规范化

员工因职位调整或工作需要变更权限，需经过直属上级→部门负责人→集团人力资源部→IT部门的逐级审批后方可执行调整。

权限监督与审计机制

集团IT部门每季度核查权限配置，审计部门不定期抽查，对违规操作（如越权查看/修改数据）进行严肃追责，确保合规。

核心数据保密承诺

员工需严格保密客户信息、财务数据、商业机密等敏感信息，违者将按集团制度严肃处理，筑牢安全防线。



PART 04

保障措施

4.1 系统与人员保障

系统保障体系



- 集团统一部署银通汽车4S管理系统，打通各业务模块，实现全链路数据互联互通与高效协同。
- IT部门专人负责系统的日常维护与迭代升级，并定期开展全员操作培训，确保系统稳定运行。

全方位人员保障机制

专业团队建设

集团组建专项管理团队，负责制定统一运营标准、监督落地执行，并进行核心业务数据分析。

专职岗位配置

各门店标配销售主管、车间主管、配件管理员及财务专员，明确岗位职责，确保业务闭环。

常态化培训机制

建立覆盖全员的培训体系，定期开展流程规范、系统操作进阶及服务技能提升培训，强化专业素养。

4.2 考核与监督保障

考核保障体系

01. 门店多维考核

涵盖意向客户跟踪、销售总量、维修台次、客户满意度、流程合规率及配件周转率等核心经营指标，确保运营质量。

02. 岗位定制化考核

针对销售顾问、维修技师、财务专员等不同岗位的工作特性，设定差异化的KPI考核指标，精准评估岗位价值。

03. 强关联激励闭环

将考核结果与员工薪酬、提成奖金及晋升发展直接挂钩，通过正向激励充分调动员工执行方案的积极性。

全方位监督防线

01. 集团层面定期抽检

组建专项监督小组，每月对各门店的流程执行规范性、权限使用合规性及经营数据的真实性进行抽查审计。

02. 门店日常内控机制

设立专职内部监督岗位，负责门店运营的常态化监督，确保问题早发现、早上报，形成内部自我纠错机制。

03. 客户驱动的优化闭环

建立透明高效的客户投诉与反馈通道，快速响应并处理客户诉求，将客户意见作为服务质量持续优化的核心依据。


感　　谢　　！
重庆银通佳软信息技术有限公司