

车辆服务与售后

客户车辆管理

为提升售后服务的质量,这套系统提供了车辆服务与售后全流程管理。通过车辆服务与售后,记录客户的车辆与售后信息,可以帮助售后人员跟踪每台车的情况,比如现在客户使用的车型、维修情况、保养时间、改装情况等等。通过这些进一步了解客户的需求,给客户定制专属服务。

车辆服务与售后功能模块,做到售后流程跟踪,让售后服务透明化,保障服务的质量,提升客户信任与好感。

车辆服务与售后这部分功能包括: 门店管理、客户车辆管理、维修服务、保养服务、挂账订单、车辆改装管理。本篇讲解**客户车辆管理**

关于门店的创建,这在前面【**系统基础数据搭建——售后服务数据的创建**】里面有详细的讲解,具体可前往详阅。

客户车辆管理功能包括:

- 1、**添加客户车辆**
- 2、**同步审批通过的整车合同的车辆**
- 3、**查看客户车辆**
- 4、**车辆的相关操作——维修、保养、回收**
- 5、**客户车辆的交车记录**

一、添加客户车辆

添加客户车辆的方式有两种:单条录入和批量导入

1、单条录入客户车辆

登陆后台,点击【车辆服务与售后】-【客户车辆管理】,进入

添加客户车辆的方式:点击左上角的【添加】,在弹出的添加窗口里面,填写车辆信息

车辆编号:填写车辆编号

车辆名称:填写车辆名称

车辆规格:填写车辆规格

车辆品牌:选择车辆品牌

车辆配置:填写车辆配置信息

备注信息:填写车辆的备注信息

客户名称：点击选择车辆所属的客户。若没得选，点击右侧【添加客户】去添加客户

联系人：上面选择客户后，点击选择客户的联系人

联系电话：客户联系人选择后，联系人的电话号码会自动填入

省市区和详细地址：选择客户所在的省市区和填写客户的地址。如果录入客户的时候有填写地址信息，上面选择客户后，省市区和地址信息会自动填入

上次保养时间：填写车辆上次保养时间

下次保养时间：填写车辆下次保养时间

保养剩余天数：填写下次保养时间后，系统会自动算出保养剩余天数

上年年检时间：填写车辆上年年检时间

年检到期时间：填写车辆年检到期时间

商品图片：上次车辆的照片

购买时间：填写车辆购买的时间

（以上信息，打*号是必填的，其余是非必填。非必填项的信息，尽量填写完整，方便后期查询车辆信息）

车辆信息填写完毕后，点击【确定】保存车辆信息。这样就创建了一条客户车辆信息

国创叉车企业管理系统

客户车辆管理

添加

*车辆编号 填写车辆编号

*车辆名称 填写车辆名称

*车辆规格 填写车辆规格

车辆品牌 杭州叉车 (HCH) 选择车辆品牌

车辆配置 填写车辆配置

备注信息 填写车辆的备注信息

*客户名称 点击选择车辆所属的客户。若没得选，点击右侧【添加客户】去添加客户

联系人 上面选择客户后，选择客户联系人

*联系电话 客户联系人选择后，联系人的电话号码会自动填入

省市区 请选择 详细地址 选择客户所在的省市区和填写客户的地址。如果录入客户的时候有填写地址信息，上面选择客户后，省市区和地址信息会自动填入

确定

打*号是必填的
其他的信息尽量填写完整，方便后期车辆信息查询

详细地址

上次保养时间 填写车辆上次保养的时间

下次保养时间 填写车辆下次保养的时间

保养剩余天数 填写下次保养时间后，系统会自动算出保养剩余天数

上年年检时间 填写车辆上年年检时间

年检到期时间 填写车辆年检到期时间

商品图片 上传车辆的照片

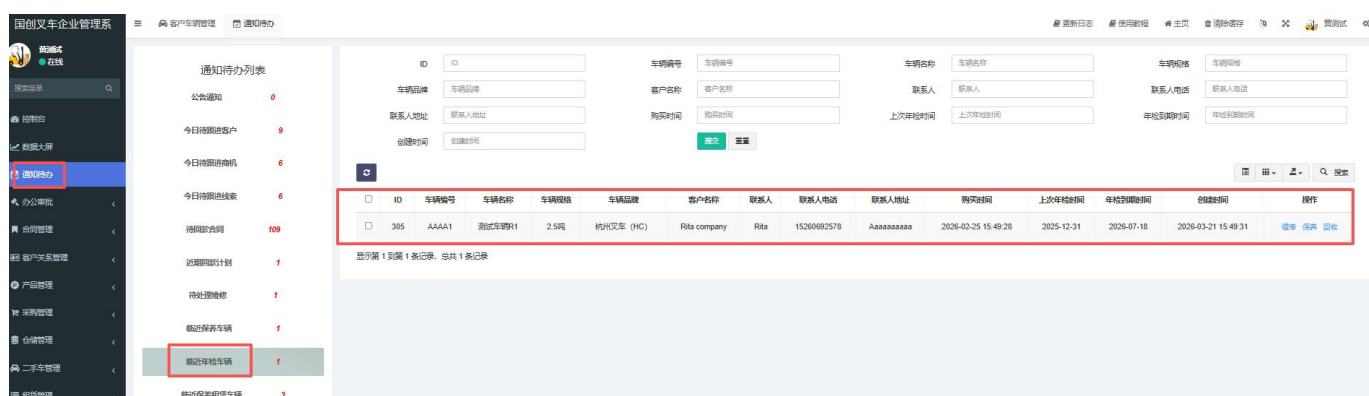
购买时间 填写车辆购买的时间

确定

车辆信息填写完毕后，点击【确定】保存车辆信息

这些是非必填，但尽量填写完整，方便后期车辆信息查询

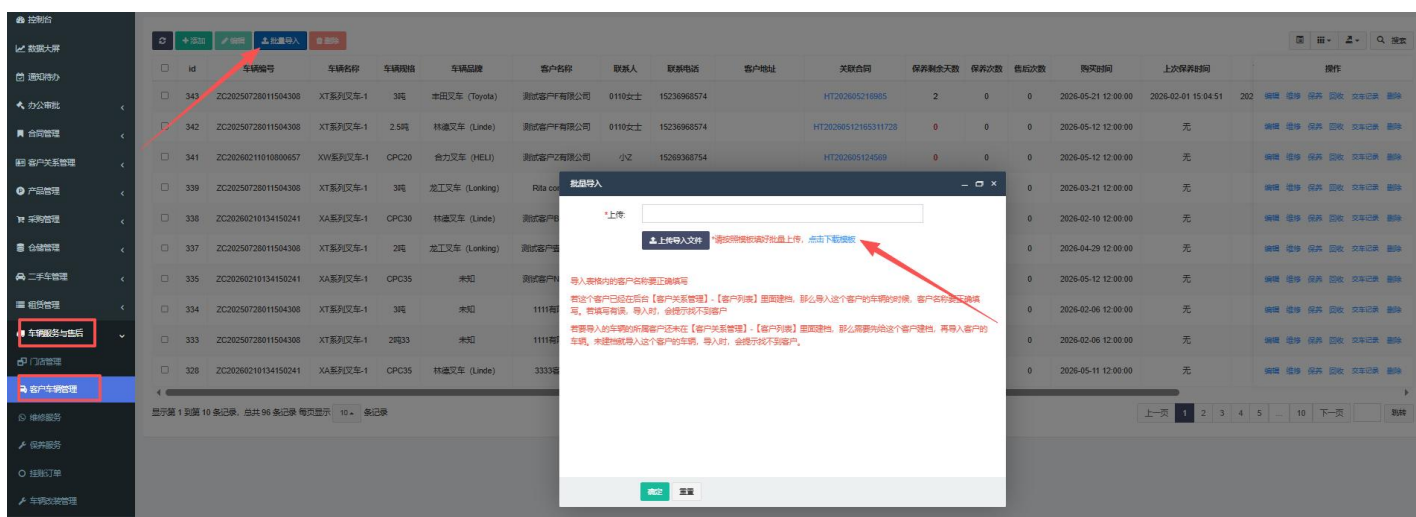
车辆的下次保养时间和年检到期时间，最好填写完整，这样系统会在到期时间的前三天，在后台【通知代办】-【临近保养车辆】和【临近年检车辆】里面展示出需要保养和需要年检的车辆。



2、批量导入客户车辆

若客户车辆繁多，也可以批量导入客户车辆

点击左上角【批量导入】，在打开窗口里面点击【点击下载模板】，下载车辆导入模板表格



下载下来后，打开表格，在表格里面填入客户车辆信息
(其中，标红色字的字段信息是必填的)

车辆编号	车辆名称	车辆规格	车辆品牌(例 杭州叉车,合力叉车)	车辆配置	备注信息	客户名称	联系人	联系电话	省	市	区	详细地址	上次保养时间(例 2025/1/1)	下次保养时间(例 2025/1/1)	上次年检时间(例 2025/1/1)	年检到期时间 2025/1/1)

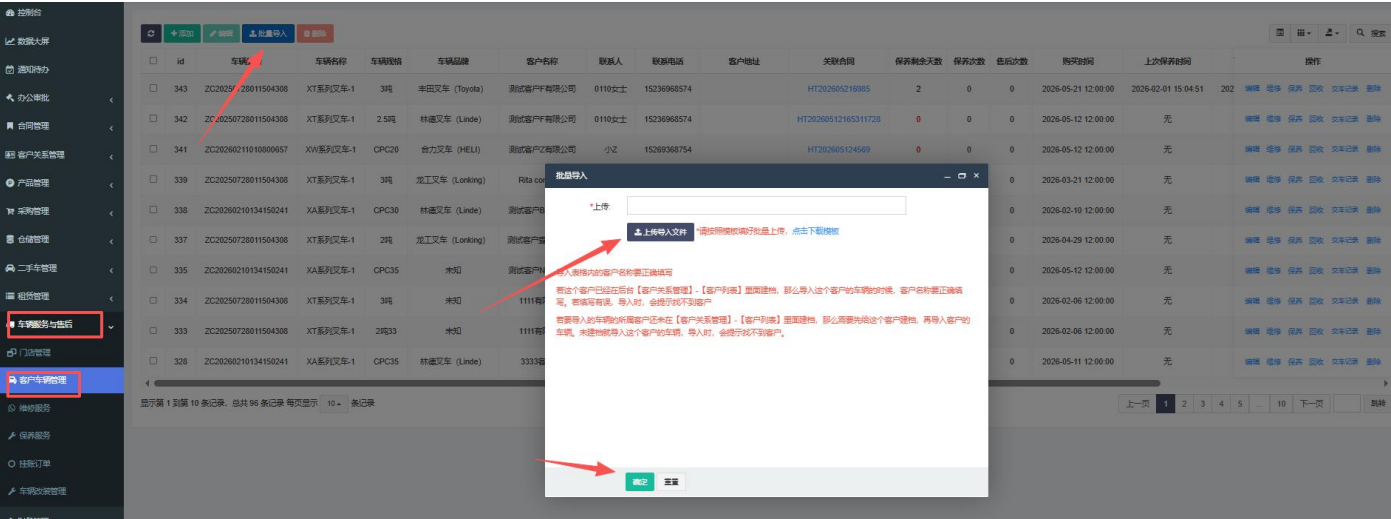
其中，客户名称要正确填写。

若这个客户已经在后台【客户关系管理】-【客户列表】里面建档，那么要导入这个客户的车辆的时候，客户名称要正确填写，若填写有误，导入时，会提示找不到客户。

若要导入的车辆的所有客户还未在【客户关系管理】-【客户列表】里面建档，那么需要先给这个客户建档，再导入客户的车辆。未建档就导入这个客户的车辆，导入时，会提示找不到客户。

导入表格里面的信息填写完毕后，就可以导入。

点击【批量导入】，在弹出的窗口里面，点击【上传导入文件】，选择要导入的表格，最后点击【确定】，这样就可以把客户车辆信息批量导入到系统。



二、同步审批通过的整车合同的车辆

客户的整车合同，在审批通过后，合同里面的车辆，也会同步到客户车辆管理里面

在客户车辆管理列表里面，有关联合同号的车辆，都是从审批通过的整车合同那边同步过来的。如果是手动添加的车辆，没有关联的合同号

车辆管理

车辆服务与售后

门店管理

客户车辆管理

维修服务

保养服务

特殊订单

新增

编辑

批量导入

删除

新增

编辑

删除

id

车辆编号

车辆名称

车辆规格

车辆品牌

客户名称

联系人

联系电话

客户地址

关联合同

保养剩余天数

保养次数

售后次数

购买时间

上次保养时间

操作

339

ZC2025072011504308

XT系列叉车-1

3吨

龙工叉车 (Lonking)

Rita company

Rita

15260692578

Aaaaaaaaa

HT202603211224

0

0

0

2026-03-21 12:00:00

无

新增 编辑 保养 回收 交车记录 删除

305

AAAA1

测试车辆R1

2.5吨

杭州叉车 (HC)

Rita company

Rita

15260692578

Aaaaaaaaa

-

0

0

0

2026-02-25 15:49:28

2026-02-26 15:49:09

2026-02-26 15:49:09

新增 编辑 保养 回收 删除

上面那条是从审批通过的整车合同同步过来的

下面那条是手动添加的

从审批通过的整车合同那边同步过来的车辆：

【车辆编号】，默认这款整车产品的产品编号

【车辆名称】，对应合同里面的【产品名称】（若同款产品数量有多台，同步过来后，会在产品名称后面加上“-”和数字进行区分）

【车辆规格】，对应合同里面的【产品规格】

【车辆品牌】，对应合同里面的车辆的的品牌（若合同里面的整车没有选择品牌，那么同步过来后，品牌默认是【未知】）

【客户名称】【联系人】【联系电话】，对应合同里面的相应的客户信息

【关联合同】，对应合同的合同号

【购买时间】，对应合同里面的【签约时间】

同步过来后，可点击车辆后面的【编辑】按钮，修改完善车辆信息

	id	车辆编号	车辆名称	车辆规格	车辆品牌	客户名称	联系人	联系电话	客户地址	关联合同	保养剩余天数	保养次数	售后次数	购买时间	上次保养时间	操作
	371	ZC2025072011504308	XT系列叉车-1	3吨	杭州叉车 (HC)	测试客户有限公司	999	13906961985	BBBBBB	HT202607107004	0	0	0	2026-07-10		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	370	ZC2025072011504308	XT系列叉车-1	3吨	杭州叉车 (HC)	测试客户有限公司	999	13906961985	BBBBBB	HT202607107004	0	0	0	2026-07-10		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	343	ZC2025072011504308	XT系列叉车-1	3吨	丰田叉车						0	0	0	2026-05-21		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	342	ZC2025072011504308	XT系列叉车-1	2.5吨	林德叉车						0	0	0	2026-05-12		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	341	ZC20260211010800657	XW系列叉车-1	CPC20	合力叉车						0	0	0	2026-05-12		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	339	ZC2025072011504308	XT系列叉车-1	3吨	龙工叉车						0	0	0	2026-03-21		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	338	ZC20260210134150241	XA系列叉车-1	CPC30	林德叉车						0	0	0	2026-02-10		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	337	ZC2025072011504308	XT系列叉车-1	2吨	龙工叉车						0	0	0	2026-04-29		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	335	ZC20260210134150241	XA系列叉车-1	CPC35	林德叉车						0	0	0	2026-05-12		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	334	ZC2025072011504308	XT系列叉车-1	3吨	林德叉车						0	0	0	2026-02-06		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	333	ZC2025072011504308	XT系列叉车-1	2吨33	林德叉车						0	0	0	2026-02-06		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	328	ZC20260210134150241	XA系列叉车-1	CPC35	林德叉车						0	0	0	2026-05-11		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	322	ZC20260211010800657	XW系列叉车-1	CPC25	合力叉车						0	0	0	2026-05-09		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除
	321	ZC20260210134150241	XA系列叉车-1	CPC30	丰田叉车 (Toyota)	测试客户有限公司	Clay Wei	15260693214	AAAAAAAA	HT202605097516	0	0	0	2026-05-09		编辑 维修 保养 回收 交车记录 删除

如果是整车合同同步过来的车辆，车辆信息里面的客户信息和车辆规格不可修改。如果是添加的车辆，客户信息和车辆规格可以修改

如果从整车合同同步过来的车辆，有具体的品牌信息，那么在修改车辆的时候，品牌信息不可修改；

如果从整车合同同步过来的车辆，品牌信息是【未知】，或是通过添加的车辆，这样的车辆的 品牌信息可以修改

三、查看客户车辆

【车辆服务与售后】-【客户车辆管理】，这里可以查看所有客户的所有车辆信息。信息包括：车辆编号、车辆名称、车辆规格、车辆品牌、客户名称、联系人、联系电话、客户地址、关联合同、保养剩余天数、保养次数、售后次数、购买时间、上次保养时间、下次保养时间、上次年检时间、年检到期时间。点击【编辑】，可查看车辆配置、图片等其他信息。

是整车合同那边同步过来的整车，会显示关联合同号，便可知道是哪份合同里面的整车。

创发企业管理体系

控制台工作审批客户车辆管理最新日志使用教程主页消息提醒测试

通用办公

办公审批

业务管理

客户关系管理

产品管理

采购管理

仓储管理

二手车管理

售后服务

维修记录

车辆档案管理

客户车辆管理

维修服务

保养服务

车险订单

车险档案管理

新增审核批量录入查询

新增删除恢复回收交易记录删除

	ID	车牌编号	车辆名称	车辆规格	车辆品牌	客户名称	联系人	联系电话	客户地址	关联合同	保养剩余天数	保养次数	检修次数	购买日期	操作
业务管理	361	CZ20260210134150241	XA系列汽车-1	CPC30	杭州叉车 (HG)	测试客户Y有限公司	小YY	1052368854	HT20260608154651503	0	0	0	2026-06-08	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除	
	360	CZ20260210134150241	XA系列汽车-1	CPC30	杭州叉车 (HG)	测试客户Y有限公司	小YY	1052368854	HT20260608154651503	0	0	0	2026-06-08	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除	
	379	CZ20260210134150241	XA系列汽车-1	CPC30	杭州叉车 (HG)	测试客户Y有限公司	小YY	1052368854	HT2026061515029307	0	0	0	2026-06-15	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除	
售后服务	371	CZ20250728011504308	XT系列汽车-1	3吨	杭州叉车 (HG)	测试客户F有限公司	999	13906961985	B8B8B8B8	HT202607107004	0	0	0	2026-07-10	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除
	370	CZ20250728011504308	XT系列汽车-1	3吨	杭州叉车 (HG)	测试客户F有限公司	999	13906961985	B8B8B8B8	HT202607107004	0	0	0	2026-07-10	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除
二手车管理	343	CZ20250728011504308	XT系列汽车-1	3吨	丰田汽车 (Toyota)	测试客户F有限公司	010女士	1523689574	HT202605216985	0	0	0	2026-05-21	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除	
	342	CZ20250728011504308	XT系列汽车-1	2.5吨	林德叉车 (Linde)	测试客户F有限公司	010女士	1523689574	HT2026051216531728	0	0	0	2026-05-12	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除	
维修记录	341	CZ2026021101000657	XW系列汽车-1	CPC20	合力叉车 (HELI)	测试客户Z之有限公司	小Z	15206936754	HT2026051214569	0	0	0	2026-05-12	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除	
	339	CZ20250728011504308	XT系列汽车-1	3吨	龙工叉车 (Lonking)	Rita company	Rita	15260692578	Aaaaaaaa	HT202603211224	0	0	0	2026-03-21	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除
保养服务	338	CZ20260210134150241	XA系列汽车-1	CPC30	林德叉车 (Linde)	测试客户G有限公司	测试生	15260692571	测试地址+姓名+新村	HT202602100181	0	0	0	2026-02-10	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除
	337	CZ20250728011504308	XT系列汽车-1	2吨	龙工叉车 (Lonking)	测试客户G有限公司	黄先生	13906682368	HT202604295611	0	0	0	2026-04-29	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除	
车险订单	335	CZ20260210134150241	XA系列汽车-1	CPC35	未知	测试客户H有限公司	测试生	15261326467	XXXXXXXXXXXXX	HT202605121577	0	0	0	2026-05-12	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除
车险档案管理	334	CZ20250728011504308	XT系列汽车-1	3吨	未知	11111111111111111111	小1	111111	HT202602050142346804	0	0	0	2026-02-06	编辑 删除 恢复 回收 交易记录 删除	

若要搜索客户车辆，可点击列表右上角【搜索】，打开搜索区，搜索客户车辆

国创叉车企业管理系统

控制页

工作台

客户车辆管理

最新日期

使用教程

主页

快捷操作

退出

我的资料

通知与办

办公效率

协同管理

客户关系管理

产品管理

财务管理

仓储管理

二手车管理

租赁管理

车辆配件与维保

门店管理

客户车辆管理

id

id

车辆品牌

选择

客户地址

客户地址

上次保养时间

上次保养时间

创建时间

创建时间

车辆编号

车辆编号

客户名称

客户名称

关联合同

关联合同

下次保养时间

下次保养时间

成交

重置

车辆名称

车辆名称

联系人

联系人

保养剩余次数

保养剩余次数

上次车险时间

上次车险时间

车辆规格

车辆规格

联系电话

联系电话

购买时间

购买时间

单组到期时间

单组到期时间

全部

新增

添加联系人

新增

客户名称

联系人

联系电话

客户地址

关联合同

保养剩余次数

保养次数

售后次数

购买时间

上次保养时间

下次保养时间

上次车险时间

单组到期时间

创建时间

操作

客户YY有限公司

小YY

1852368954

HT20260600154451503

0

0

0

2026-06-08 12:00:00

无

无

无

无

2026-07-13 15:41:04

编辑 详情 保养 回收 交易记录 删除

客户YY有限公司

小YY

1852368954

HT20260600154451503

0

0

0

2026-06-08 12:00:00

无

无

无

无

2026-07-13 15:41:04

编辑 详情 保养 回收 交易记录 删除

客户YY有限公司

小YY

1852368954

HT2026061155029377

0

0

0

2026-06-15 12:00:00

无

无

无

无

2026-07-13 15:24:45

编辑 详情 保养 回收 交易记录 删除

鑫源车辆服务部

999

13906961985

B8B8B8B

0

0

0

2026-07-10 12:00:00

无

无

无

无

2026-07-10 10:10:28

编辑 详情 保养 回收 交易记录 删除

鑫源车辆服务部

999

13906961985

B8B8B8B

HT202607107004

0

0

0

2026-07-10 12:00:00

无

无

无

无

2026-07-10 10:10:28

编辑 详情 保养 回收 交易记录 删除

创建的整车，或是从整车合同那边同步过来的整车，也会展示在对应客户的客户画像里面

国创又车企业管理系统

用户管理 | 工作台 | 客户信息管理 | 客户列表

测试客户A有限公司

基本信息		创建时间: 18/03/13 更新时间: 2024-04-08 15:32:37	[新增] [编辑] [删除]
客户画像 测试客户A有限公司(子集) 福建省厦门市思明区XXX路XX号X楼111室001			
客户经理:	法人姓名:	统一社会信用代码:	发票抬头:
张明华	周斌达Z	AAAAAAAABBBB	XXXXXXXXXXXX
开户银行:	行业类型:	产品类型:	成交状态:
建设银行生活支行	工业	产品4	已完成
客户来源:	自助借款数:	合同期限金额:	
无来源	20	888812.5	
待收款总额:	客户标签:	下次还款日期:	更新计划:
4281472.36	逾期快;不欠款;欠费已清缴	2025-07-25 16:58:00	2025-07-08 11:47:21
备注:			
此为客户名下客户的备注信息 备注:55555113			

最近记录 联系人 客户商机 报价单列表 合同 回款信息 回款计划 **客户车辆** 维修记录 保养记录 挂靠订单列表 附件 日志

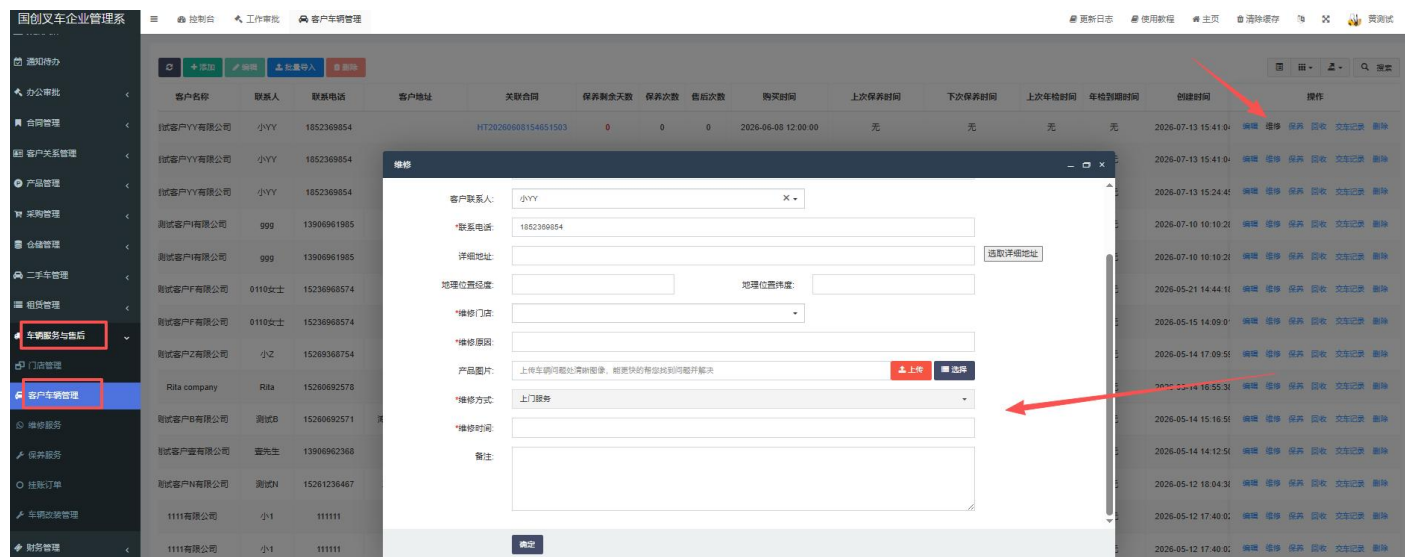
+添加

重置
筛选

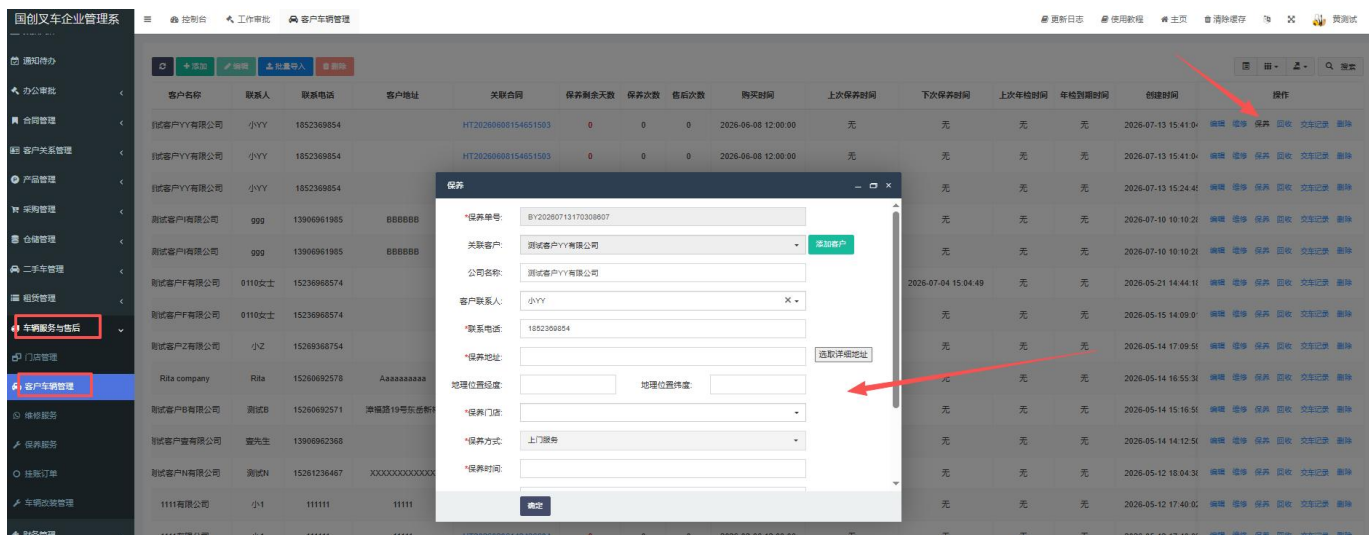
ID	车辆编号	车辆名称	车辆品牌	车辆规格	联系人	联系电话	关联合同	保修剩余天数	保养次数	检修次数	上次保养时间	下次保养时间	上年年检时间	今年检验时间	创建时间
303	ZC20250728011504308	XT系列叉车-3	合力叉车 (HELI)	3吨	测试A	15260682578	H7202601269209	0	0	0	无	无	无	无	2026-03-14 17:17:41
302	ZC20250728011504308	XT系列叉车-2	林德叉车 (Linde)	3吨	测试A	15260682578	H7202601269209	0	0	0	无	无	无	无	2026-03-14 17:17:41
301	ZC20250728011504308	XT系列叉车-1	未知	3吨	测试A	15260682578	H7202601269209	0	0	0	无	无	无	无	2026-03-14 17:17:41
300	ZC20250728011504308	XT系列叉车-2	未知	2.5吨	测试A	15260682578	H7202601269209	0	0	0	无	无	无	无	2026-03-14 17:17:41
299	ZC20250728011504308	XT系列叉车-1	未知	2.5吨	测试A	15260682578	H7202601269209	0	0	0	无	无	无	无	2026-03-14 17:17:41
298	ZC20250728011504308	XT系列叉车-1	未知	2吨3t	测试A	15260682578	H7202601269209	0	0	0	无	无	无	无	2026-03-14 17:17:41
296	ZC20250728011504308	XT系列叉车-5	杭州叉车 (HC)	3吨	测试A	15260682578	H7202601153162	0	0	0	无	无	无	无	2026-03-12 15:14:09

四、车辆的相关操作——维修、保养、回收

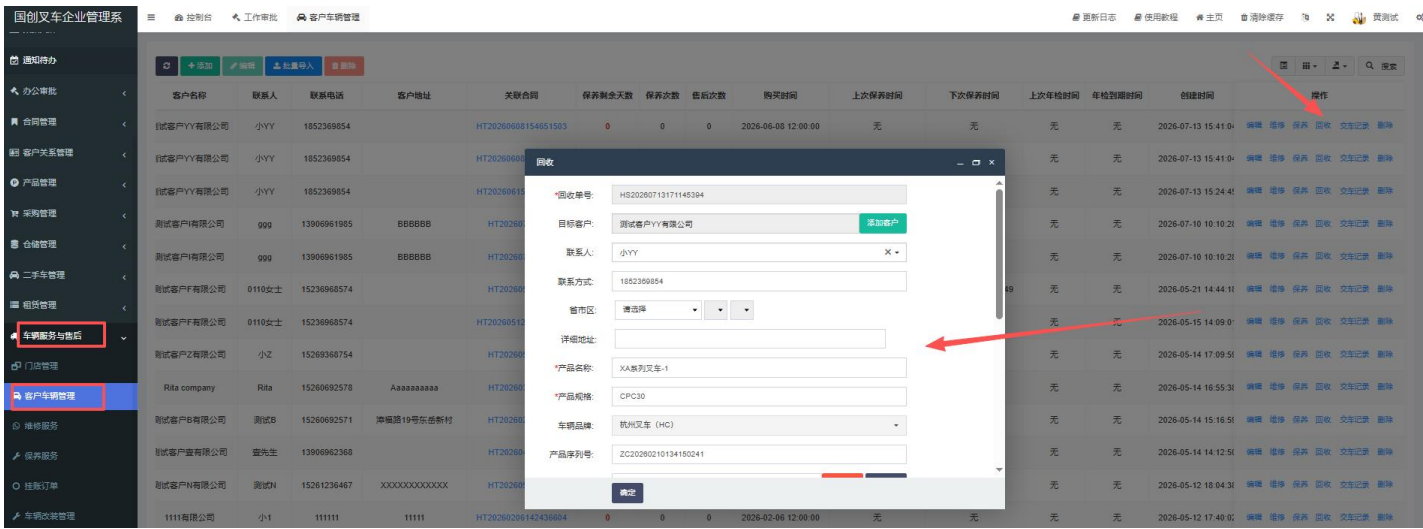
- 1、若客户车辆需要进行维修，可点击对应车辆后面的【维修】按钮，创建维修单。
创建的维修单，在【车辆服务与售后】-【维修服务】里面进一步管理
(这点功能会在讲解【车辆服务与售后】-【维修服务】功能模块的时候，具体展开解说)



- 2、若客户车辆需要进行保养，可点击对应车辆后面的【保养】按钮，创建保养单。
创建的保养单，在【车辆服务与售后】-【保养服务】里面进一步管理
(这点功能会在讲解【车辆服务与售后】-【保养服务】功能模块的时候，具体展开解说)



- 3、若需要回收客户车辆，可点击对应车辆后面的【回收】按钮，创建二手回收单。
创建的二手回收单，在【二手车管理】-【二手回收】里面进一步管理
(关于二手车管理，可详见第六章【二手车管理——二手车回收】)



客户车辆的这三种操作，也可以在客户画像-客户车辆里面进行。也可以直接在这里添加这个客户的车辆。



五、客户车辆的交车记录

若车辆在合同那边, 有交车记录, 那么交车记录也会同步过来, 可以在车辆管理这边点击【交车记录】同步查看

如下图, 这份整车合同, 合同里面的整车创建了交车记录。那么整车同步到客户车辆管理列表后, 这些交车记录也会同步过来。

在车辆管理里面, 点击这辆车的【交车记录】, 可同步查看。

国创叉车企业管理系统

黄测试

在班

搜索

控制台

数据大屏

通知待办

办公审批

合同管理

合同列表

借款计划管理

借款管理

客户关系管理

产品管理

合同列表

全部合同 我的合同 下级合同

什么是合同的反审核? 合同反审核的条件

ID	合同编号	合同名称	客户名称	合同金额	回款金额	订单类型	是否开票	创建时间	签约时间	创建人	签约人	审核状态	反审	操作
705	HT202605216985	20260521挂车销售订单001	测试客户F有限公司(279)	119975.00	0.00	挂车	未开票	2026/05/21 14:44	2026/05/21 12:00	黄测试	黄测试	审核通过		回款 开票 工厂编号 一键审核 交车记录 备注 补充协议

交车记录

交车记录

ID	产品名称	产品规格	图片附件	文档附件	视频附件	负责人	备注	交车时间	创建时间	操作
30	XT系列叉车	3吨				黄测试		2026-07-11 00:00:00	2026-07-11 17:37:15	交车记录 备注

显示第 1 到第 1 条记录, 总共 1 条记录

国创叉车企业管理系统

黄测试

在班

搜索

通知待办

办公审批

合同管理

客户关系管理

产品管理

采购管理

仓储管理

二手车管理

租赁管理

车辆服务与售后

门店管理

客户车辆管理

维修记录

保养记录

挂账订单

车辆改装管理

财务管理

员工部门

打印模板管理

客户车辆管理

新增 编辑 批量导入 删除

ID	车辆编号	车辆名称	车辆规格	车辆品牌	客户名称	联系人	联系电话	客户地址	关联合同	保养剩余天数	保养次数	售后次数	购买时间	上次保养时间	操作
343	ZC20250728011504300	XT系列叉车-1	3吨	丰田叉车 (Toyota)	测试客户F有限公司	0110女士	15236866574		HT202605216985	0	0	0	2026-05-21 12:00:00	2026-02-01 15:04:51	编辑 维修 保养 验收 交车记录 删除

交车记录

*合同产品:

XT系列叉车

*产品规格:

3吨

*车辆名称:

XT系列叉车-1

图片附件:

uploads/20260324/0a33003629422b93bbfa100935e1fa38.png

上传 选择

视频附件:

上传 选择

文档附件:

上传 选择

备注:

*交车时间:

2026-07-11

*负责人:

黄测试