راهنمای ۱

چک‌لیست پیشنهادی پذیرش خودرو

هدف، ساختن یک توافق قابل‌پیگیری میان مشتری و مرکز خدمات خودرو است؛ نه صدور تشخیص قطعی با اطلاعات ناکافی. خانهٔ خالی را خالی بگذارید یا «ثبت نشد» بنویسید؛ حدس را به‌جای مشاهده ثبت نکنید.

۱. درخواست را با زبان مشتری ثبت کنید

خدمت درخواستی، نشانه یا مسئلهٔ گزارش‌شده، زمان شروع و شرایط بروز را از «یافتهٔ بررسی‌شده» جدا بنویسید.

۲. خودرو و وضعیت ورود را تطبیق دهید

پلاک و مدل را با مشتری مرور کنید؛ کیلومترشمار و موارد مرتبط با کار را همراه منبع ثبت کنید. مشاهده را از گفتهٔ مشتری جدا نگه دارید.

۳. مدرک را با حداقل‌گرایی ثبت کنید

آسیب یا وضعیت ظاهری را توصیف کنید. عکس فقط در صورت نیاز و پس از توضیح هدف و اخذ اجازهٔ لازم؛ کادر را به خودرو محدود کنید و از ثبت افراد یا اطلاعات نامرتبط بپرهیزید.

۴. محدوده و برآورد را روشن کنید

اقلام و اجرت را جدا کنید؛ موارد خارج از برآورد، زمان تقریبی و سقف مبلغی را که مشتری اجازه داده بدون هماهنگی دوباره انجام شود، صریح بنویسید.

۵. تغییر کار را پیش از اجرا تأیید بگیرید

برای یافتهٔ تازه، علت و برآورد جدید را ارائه کنید. تصمیم مشتری، زمان و نسخهٔ برآورد را ثبت کنید؛ بدون تأیید، کار اضافه را انجام ندهید.

۶. تحویل را با نتیجهٔ قابل‌ردیابی ببندید

کار انجام‌شده، اقلام مصرف‌شده، مبلغ نهایی، اختلاف با برآورد و دلیل آن، کنترل واقعاً انجام‌شده و توصیهٔ بعدیِ مستند را مرور کنید و نسخهٔ سابقه را در اختیار مشتری بگذارید.

قاعدهٔ ثبت: اگر بررسی انجام نشده یا نتیجه نامعلوم است، همان را بنویسید؛ زمان یا کیلومتر سرویس بعدی را بدون منبع معتبر خودرو تعیین نکنید.

مبنا: چک‌لیست پذیرش موجود در دانشنامهٔ نکسوپین و گردش ثبت نوبت/سفارش خدمت در محصول. **خواندن چک‌لیست کامل پذیرش**. این نسخه بازبین مستقل معرفی نمی‌کند و ادعای تأیید صنفی یا قانونی ندارد.