

順心聯盟加盟商作業說明	制定單位	版次	制定/修訂日期	頁碼
	安爾富營業部	2	2010/6/8	

壹、目的：

為使加盟商在各項業務實行時有作業之依據，故訂定作業說明。

貳、適用範圍：

順心聯盟所有之加盟商。

參、定義：

一、 加盟商：

加盟順心聯盟之車商。

肆、作業程序：

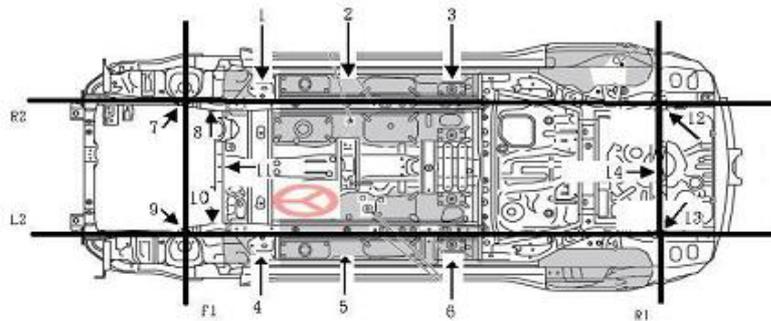
一、車輛查驗及保固作業

(一)車輛查驗

車輛至服務廠進行查驗時，需攜帶車輛行照或領牌登記書，以建立保修履歷。

1. 重大事故基準規範說明：

- (1) 左、右側A、B、C柱位置，有切割之維修現象，或者更換校正作業現象
- (2) F1與R1；R2與L2(左右側A、B、C柱)兩條基準線交集之內部範圍(#字型範圍)，因撞擊事故波及導致之最終受損處，已產生龜裂、變形或者有鉗打、切割、焊接及更換校正作業。
- (3) 前後大樑位置，有切割、校正、龜裂、鉗打、焊接之維修痕跡。



2. 泡水車定義：

車輛內部泡水。

3. 變造車輛定義：

凡引擎號碼及車身號碼遭切割、重新熔接或重打過號碼之痕跡皆為變造車輛。

(二)三大保證查驗

1. 加盟商先自行對車輛進行初步三大保證檢查，檢查 OK 後之車輛再由服務廠進行查驗，完成 OK 後方可進行上網作業。
2. 車輛進行查驗同時進行車輛機能及三大保固檢查收取 600 元/台之查驗費

順心聯盟加盟商作業說明	制定單位	版次	制定/修訂日期	頁碼
	安爾富營業部	2	2010/6/8	

用，三大保證查驗合格後由服務廠於前擋玻璃貼附『Car OK』貼紙，並開立查驗保證書。

3. 自 2010/5/1 起查驗費用由服務廠以月結放方式向加盟商請款。

(三) 三大保固查驗

1. 車輛需於三大保證查驗合格後始可提供三大系統保固服務。

2. 保固內容：

(1) 保固有效(起訖)期限：車主購買三大系統保固，啟動首保後起算 1 年或 2 萬公里內(視何者先到為準，若啟動保固日未過原廠保固期間，則由原廠保固到期後起算)。

(2) 三大系統保固範圍：引擎本體、變速箱本體、方向機本體。

(3) 不提供三大系統保固服務之車型條件：營業用車、3.5 噸以上車輛、3,800c.c.(含)以上之車輛。

(四) 三大系統保固銷售對象分類：

1. 加盟車商：車商於中古車售出前購買，與中古車包裝搭配出售。將提供予車商保固兌換券乙張，由新購中古車車主於交車一週內至全省任一順益企業服務廠啟動保固。

2. 車主：聯盟車商未包裝提供、或原三大保固到期擬續保，而自行回廠購買者。

(五) 不論加盟車商或一般車主，其車輛皆需通過車輛『三大系統保固』查驗完成，方可購買本保固商品。

(六) 保固內容說明：

1. 基本型保固：車輛保固條件如下表：需符合下述保固車齡/里程內始可購買『三大系統保固』。

項次	適用車型對象	保固車齡	保固里程
1	國產轎、RV車(含外廠車)	8年(含)以下	15萬公里以下
2	三菱進口車		
3	中華堅達		16萬公里以下
4	外廠柴油與進口車	5年(含)以下	10萬公里以下

2. 加值型保固：【10 年或 20 萬三大系統保固專案】，國產轎、RV 車(含外廠車)專用。

(1) 車輛初次投保於車齡為 5 年或 10 萬公里以下時，可每年持續加保，最高可至車齡 10 年或 20 萬公里內皆可加保。(該車需為每年連續保固，不可中斷)

(2) 初次投保於車齡 5~8 年或 10~15 萬公里時，投保期限最高至車齡 8 年或 15 萬公里內可加保。

3. 依客戶需求，可一次購買不同年限之保固，最高可每次購買 2 年或 4 萬公里，購買後期滿於下一次再次購買時，始再次進行查驗。

順心聯盟加盟商作業說明	制定單位	版次	制定/修訂日期	頁碼
	安爾富營業部	2	2010/6/8	

註：本保固僅為客戶彈性購買，其購買時之適用保固車齡/里程標準仍以上表規定：
例：國產車車齡4年，里程10萬；購買最高2年之保固後可至6年/14萬。

- 車輛第一次保固或續保時，皆需進行相關查驗，如於檢查時發現有非三大系統保固項目而有潛在危險易造成保固項目損壞時，由服務廠提出建議後，需請客戶配合自付維修後始可由服務廠再行提供保固；若客戶不配合維修時則不得提供三大系統保固服務。

(七)三大系統保固車輛需依下述週期回廠並依原廠規定定保內容進行保養更換，如未依規定回廠，則視為自動喪失保固資格(自備機油亦視為不符原廠規定)。

- 國產轎、RV車(含外廠車)、進口車：需每6個月或每5,000公里回廠保養(視何者先到)。
- 中華堅達、柴油車：需每3個月或每5,000公里回廠保養(視何者先到)。

(八)加盟商對車輛投保保固時，由服務廠開立三大保固兌現券，交由加盟商帶回，後續交由購車車主，車主於交車後7日內至服務廠進行保養開啟保固，並領取保固手冊。

保固兌換券開立日期與車輛交車日期差距不可超過3個月，若超過則需請原服務廠再檢查一次，以免保固失效。

二、Car OK網頁操作說明

- Car OK網頁(www.car-ok.com.tw)可由加盟商自行將完成認證之車輛放置網頁上，提供消費者上網瀏覽相關資料。
- 網頁登入及系統操作如附件。

三、網拍作業

加盟據點傳送車輛資料時，需確認車輛相關資料及配備之正確性，若因提供之資料錯誤而衍生之問題，由加盟商自行負責。

(一)網拍專區作業

●一般網拍

- 加盟商之車輛需符合三大保證及三大保固並說明外觀狀況。車輛售出後於7日內若有機能件損壞，經服務廠確認非人為造成維修費用由售出之加盟商支付。
- 由加盟商訂定車輛要售出之價格。
- 車輛拍出後由營業據點與加盟商簽訂汽車買賣合約，開立車款發票予聯盟。
- 由聯盟依相關之成本及市場交易行情訂定上拍起標價，不另收上架費。
- 車輛上拍時間為7天。
- 車輛售出後由公司與車主簽訂汽車買賣合約書。

順心聯盟加盟商作業說明	制定單位	版次	制定/修訂日期	頁碼
	安爾富營業部	2	2010/6/8	

7. 由得標者將車款匯入聯盟指定帳戶，由聯盟將**加盟商訂定車輛要售出價格之車款電匯**加盟商。
8. 售出加盟商交付證件資料及車輛予得標者，車輛若需拖運，運費由得標者支付。
9. **由公司開立拍賣出之金額發票予購車車主。**
10. 得標者之獎金5000元由加盟商開發票申請或列個人所得。
11. **在未申請下架前，若經由網拍有人出價競標，則必需由網拍管道售出。**
12. 若出售車主為一般所有權人，則由營業據點與所有權人簽訂汽車買賣合約，並取得所有權人之帳戶號碼，車輛售出之款項電匯該所有權人帳戶。

(二) 盤車專區作業

1. 由聯盟及加盟商提供車輛給予加盟商進行競標。
2. 加盟商依使用所提供之登入帳號及密碼，以進行車輛競標。

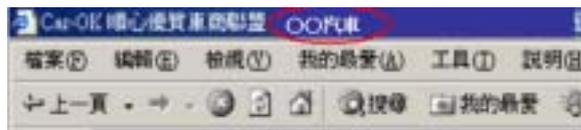
四、加盟商網自有網路作業

(一) 加盟商自有網頁內容規範

為使全省加盟商能有一致性行銷之文字、圖片、聯盟商標，避免消費者辨識不清，或侵犯他人之權益，制定加盟車商網頁內容規範，作為加盟商執行網站行銷之準則。

1. 網頁名稱

在網頁名稱標示「Car-OK」或「順心優質車商聯盟」時，且須在名稱字後標示車商名稱。



2. 網頁標題

在網頁標題標示「Car-OK」或「順心優質車商聯盟」時，且須在名稱字後標示車商名稱。



順心聯盟加盟商作業說明	制定單位	版次	制定/修訂日期	頁碼
	安爾富營業部	2	2010/6/8	

3. 順心聯盟售車(通過認證車輛)之車輛識別
懸掛「順心聯盟」提供之車前牌及三角立牌以作為順心聯盟認證完成之識別。
4. 網站內文
 - (1) 不得出現三菱原廠或中華原廠字樣。
 - (2) 若網站中出現 Car-OK、「順心優質車商聯盟」之文字或 LOGO 時，建議連結至官網：www.car-ok.com.tw
 - (3) 介紹「順心聯盟」特色說明時，可轉載「順心聯盟」官網文字說明，但不得任意變更內容，或出現誇大不實的敘述文字。

五、展場助成物

(一)車前牌：

車前牌懸掛於合乎三大保證之車輛車牌處，懸掛車前牌之車輛應陳列於展場門面明顯處。



(二)三角立牌：

放置於合乎三大保證之車輛上。



(三)串旗：

於串旗圍繞之區域內，放置符合三大保證(三大保固)之車輛。



(四)直布旗：

適當放置於展場。

(五)橫布旗：

懸掛於展場明顯處，加強廣宣效果。

(六)海報：

放置於海報架。

(七)廣宣DM：

放置於商談桌，提供客戶相關廣宣資訊。

六、加盟商每日自主管理檢查項目，聯盟將分定期/不定期方式進行評核

(一)店面辦公室：

1. 桌面保持乾淨清潔。
2. 冷氣出風口保持清潔。
3. 辦公室保持清潔明亮。

順心聯盟加盟商作業說明	制定單位	版次	制定/修訂日期	頁碼
	安爾富營業部	2	2010/6/8	

4. 商談區桌面清潔。
5. 隨時清理垃圾及煙灰缸。

(二)展場：

1. 展場環境保持清潔，定時巡檢。
2. 車輛分保固/保證等區域擺放。
3. 車輛每日早上清洗乾淨。

(三)廣宣助成物：

1. 直、橫布旗應陳列於適當位置。
2. 海報依規定懸掛。

(四)服儀及態度：

1. 人員著聯盟制式服裝，保持乾淨清潔。
2. 客戶來店應立即招呼，態度親切有禮。

(五)洗手間：

1. 保持清潔乾燥，無異味。
2. 清潔用品充足。

七、加盟商需使用聯盟統一之VI規範，不可自行設計或變更。

八、展場車輛區分陳列作業

- (一)符合三大保證(三大保固)之車輛應與其他車輛分開陳列，使加盟商能有效管理廠內車輛並使消費者能容易區分。
- (二)展場使用聯盟旗幟標示區域範圍，放置符合三大保證(三大保固)之車輛，並於此區域內放置直布旗等助成物。
- (三)車前牌及三角立牌放置於合乎三大保證(三大保固)之車輛，懸掛車前牌之車輛應陳列於展場門面明顯處。
- (四)查驗保證書放置於右前檔風玻璃處。

九、交車確認事項

- (一)證件點交：依點交項目和客戶進行證件資料點交，並打勾確認。
- (二)車輛內部和外觀清潔確認。
- (三)保證/保固內容說明。
- (四)實踐與車主約定事項。
- (五)交車時使用客戶交車確認表進行點交，正本留存影本交付車主。

十、車輛信譽保證

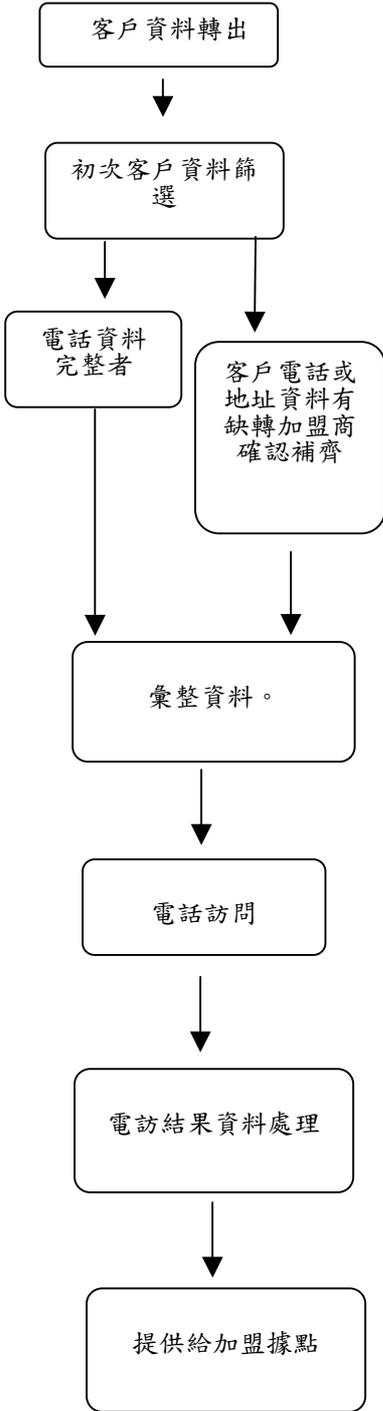
經聯盟查驗之車輛使用聯盟制式合約書。經由聯盟所售出之車輛，若客戶於交車後15日內申訴購買之車輛有違反聯盟的三大保證，並經聯盟確認無誤，由售出之加盟商負責買回，以維聯盟之商譽。



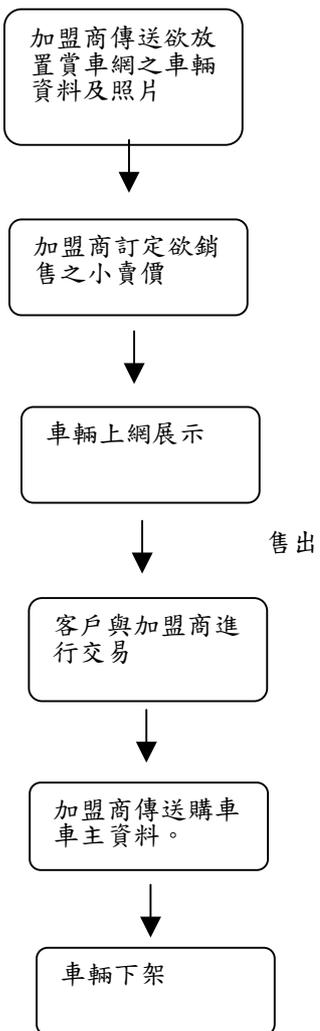
順心聯盟加盟商作業說明	制定單位	版次	制定/修訂日期	頁碼
	安爾富營業部	2	2010/6/8	

車輛保固查驗作業流程	說明
<pre> graph TD A[車輛入廠開立工單] --> B[進行三大保證查驗] B -- "查驗符合保證內容" --> C["1.進行車輛機能檢查及三大保固查驗 2.領取一次拖吊卡 3.貼附 Car OK 識別貼紙"] B -- "查驗不符保證內容" --> D[說明原因] C --> E["針對符合保固條件之車輛提供三大保固"] E -- "查驗 NG" --> F["查驗若不符合保固條件，不予承保"] E -- "查驗 OK" --> G["貼上保固貼紙，開立查驗保證書。"] G --> H["直接投保保固，由服務廠提供兌換券予加盟商。"] H --> I[該車輛售出] I --> J["加盟商提供保固兌換券予購車客戶"] J --> K["購車客戶於交車後 7 天內回廠出示兌換券兌換保固手冊"] K --> L["發給保固手冊及保固契約，啟動保固程序。"] K -- "N" --> M["未於交車後 7 天內回該廠或未出示查驗單不予啟動保固程序"] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ●車輛之三大保證由加盟商自行查驗OK後，入服務廠進行三大保固查驗時，由服務廠人員再次協助進行確認。 ●服務廠依查驗結果及保固狀況開立查驗保證書。 ●查驗費以月結方式辦理，由查驗服務廠向加盟商請款 ●保固費用以月結方式辦理，由承保服務廠開立發票向付款人請款。

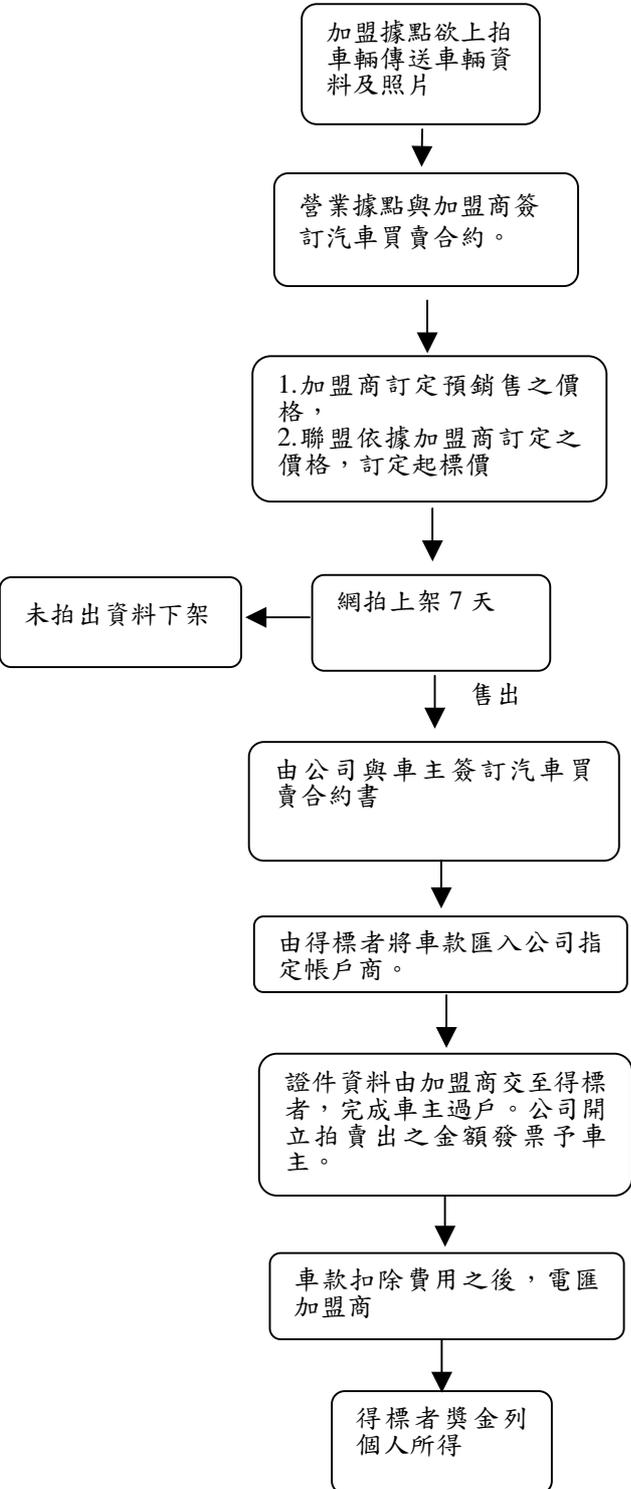
順心聯盟加盟商作業說明	制定單位	版次	制定/修訂日期	頁碼
	安爾富營業部	2	2010/6/8	

售後電訪作業流程	說明
 <pre> graph TD A[客戶資料轉出] --> B[初次客戶資料篩選] B --> C[電話資料完整者] B --> D[客戶電話或地址資料有缺轉加盟商確認補齊] C --> E[彙整資料。] D --> E E --> F[電話訪問] F --> G[電訪結果資料處理] G --> H[提供給加盟據點] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶資料由加盟商上傳之客戶資料庫中轉出 ● 因資料不足無法電訪時轉加盟商更新資料。 ● 更新資料於隔日1200前完成提供 ● 提供電訪分析資料作為後續修正參考資訊。

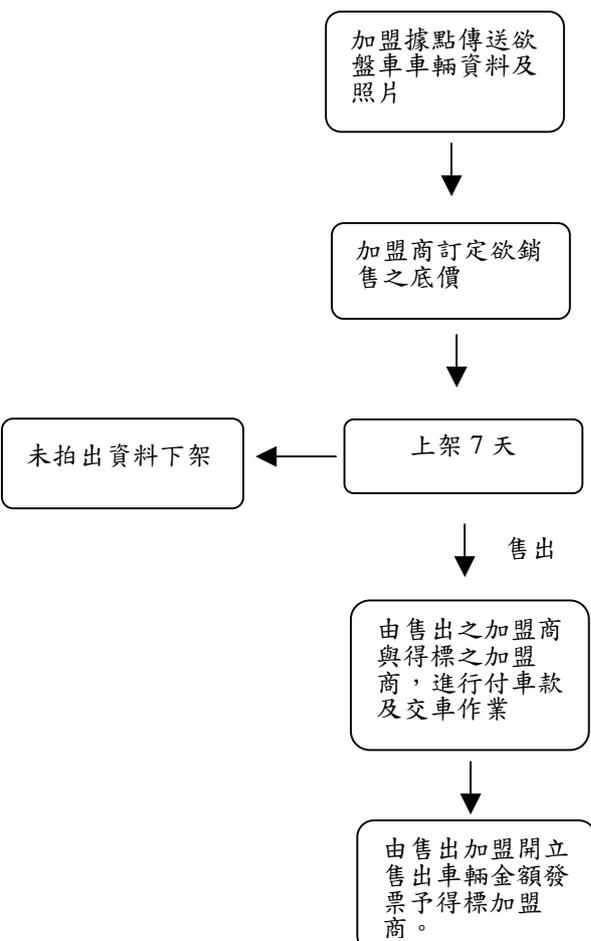
順心聯盟加盟商作業說明	制定單位	版次	制定/修訂日期	頁碼
	安爾富營業部	2	2010/6/8	

Car Ok網站作業流程	
 <pre> graph TD A[加盟商傳送欲放置賞車網之車輛資料及照片] --> B[加盟商訂定欲銷售之小賣價] B --> C[車輛上網展示] C -- 售出 --> D[客戶與加盟商進行交易] D --> E[加盟商傳送購車車主資料] E --> F[車輛下架] </pre>	<p>●上傳至Car Ok網站之車輛，需符合三大保證。</p> <p>●車輛售出登打車主資料後，在Car Ok網站之車輛資料將予以下架。</p> <p>●詳細參閱操作手冊。</p>

順心聯盟加盟商作業說明	制定單位	版次	制定/修訂日期	頁碼
	安爾富營業部	2	2010/6/8	

網拍專區作業流程	說明
 <pre> graph TD A[加盟據點欲上拍車輛傳送車輛資料及照片] --> B[營業據點與加盟商簽訂汽車買賣合約。] B --> C[1. 加盟商訂定預銷售之價格， 2. 聯盟依據加盟商訂定之價格，訂定起標價] C --> D[網拍上架 7 天] D --> E[售出] D --> F[未拍資料下架] E --> G[由公司與車主簽訂汽車買賣合約書] G --> H[由得標者將車款匯入公司指定帳戶商。] H --> I[證件資料由加盟商交至得標者，完成車主過戶。公司開立拍賣出之金額發票予車主。] I --> J[車款扣除費用之後，電匯加盟商] J --> K[得標者獎金列個人所得] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ●上網拍之車輛，需符合三大保證，有三大保固。 ●營業據點與加盟商簽訂汽車買賣合約，車輛拍出結算後再開立發票給公司。 ●由加盟商訂定欲售出之價格後，由聯盟訂定上拍之起標價。 ●得標者將車款匯入公司指定之帳戶 ●車輛若需拖運由營業部安排拖運，運費由得標者支付。 ●證件資料由加盟商直接送至得標者。 ●車價發票由公司開立予車主。 ●若車主為一般所有權人，則由營業據點與所有權人簽訂汽車買賣合約，車輛售出之款項電匯該所以權人帳戶。

順心聯盟加盟商作業說明	制定單位	版次	制定/修訂日期	頁碼
	安爾富營業部	2	2010/6/8	

盤車專區作業流程	說明
 <pre> graph TD A[加盟據點傳送欲盤車車輛資料及照片] --> B[加盟商訂定欲銷售之底價] B --> C[上架 7 天] C --> D[未拍出資料下架] C --> E[售出] E --> F[由售出之加盟商與得標之加盟商，進行付車款及交車作業] F --> G[由售出加盟開立售出車輛金額發票予得標加盟商] </pre>	<p>● 加盟商訂定底價後，即以此價作為上拍之底價。</p> <p>● 車輛若需拖運，費用由得標者自付。</p>