

林子轩

汽车售后业务 · 数字化产品 · AI 应用与组织赋能

深圳 | keith_lim1998@outlook.com | www.keithlim.me



个人简介

南京大学图书情报硕士，拥有 3 年汽车售后服务策略与创新业务经验。现就职于比亚迪汽车售后服务事业部，参与精诚养车跨品牌服务建设，工作覆盖服务产品、供应链采购、数字化需求与组织协作。能够从业务问题出发定义产品，借助 AI Coding 完成系统开发、部署与迭代，并将可复用经验沉淀为工具、规范和 Skill。

代表成果包括：主导服务品牌价值体系梳理并独立交付已上线的灯塔平台；主导抖音经营系统产品定义，与同事协作交付并进入 100 多家门店的业务使用；主导发动机油产品线与采购，使公司采购和门店进货成本均下降约 30%。

工作经历

比亚迪 · 汽车售后服务事业部 | 2023.08 - 至今

高级业务发展专员 · 后市场价值发展部 / 创新业务科 | 2025.02 - 至今

参与精诚养车跨品牌服务业务孵化，承担商业模式与服务产品研究、物料开发、数字化需求和内部工具建设；将 AI 应用从研究与需求原型推进到业务系统交付及团队实际使用。

服务品牌升级与灯塔建设

- 价值体系与项目统筹：**在团队标杆研究与案例讨论基础上，主导服务品牌价值体系梳理；负责分工、进度、每周例会、领导汇报及内容确认与发布协调，将服务理念转化为可传播、可培训的材料。
- 正式发布与培训采用：**借助 AI 撰写白皮书及公众号传播稿，制作首版培训课件。白皮书已正式对外发布；与培训部门协作形成的材料已用于多次培训，成为当前服务理念培训的主要材料。
- 平台独立交付：**独立完成灯塔的产品定义、页面与交互设计、前后端开发及部署，平台已生产上线。实现知识资源与版本管理、草稿与发布分离、来源引用及归档，为内容展示和 AI 问答提供统一、可追溯的知识来源。
- 互动体验：**独立设计开发服务情境选择与汽车售后卡牌经营游戏，将业务判断、经营取舍与结果反馈转化为互动体验，补充服务理念的表达方式。

教育与研究

南京大学 · 信息管理学院 · 图书情报硕士 | 2020.09 - 2023.06

GPA 3.85/4.0；研究方向：竞争情报、知识产权。

长春理工大学 · 材料科学与工程本科 | 2016.09 - 2020.06

辅修金融工程（2017.09 - 2020.06）。

参与《南京市知识产权密集型产业研究》，撰写政策与评价模型相关背景、案例和研究综述；担任《竞争情报理论与实践》课程助教，试讲竞争情报与专利分析内容。

抖音经营数据与分佣系统

- 从销量监测与接口研究切入，主导整体产品定义，随业务需要扩展至核销、分佣计算及购后线索运营；梳理销售与履约门店关系、退款撤销口径及费用复核需求。
- 与 1 名同事分工协作：本人负责系统整体搭建、部署和线索分配模块，同事负责核销与分佣核算模块。基于 React、FastAPI、PostgreSQL 与容器化部署，建立线索规则版本、分配与跟进记录，以及角色和门店范围权限。
- 分佣核算与线索引擎均已进入日常业务，服务门店财务、主机厂财务、业务人员及门店运营与客服；系统已有 **100 多家门店开始使用**，仍在持续推广。

服务顾问智能开单助手

- 独立完成早期插件的产品定义、开发与推广，读取 DMS 界面数据，基于车系与物料适配关系推荐机油档位，并通过车型标签识别新车推荐机会。
- 将部分 AI 预生成话术整理为沟通方向、示例与关键词，按场景匹配提示卡，保留顾问自主判断与本地化表达空间。
- 到 5 家门店开展现场演示与推广，识别安装维护、终端环境和操作门槛，并收集既有系统的使用痛点，为后续产品形态与需求范围提供依据。合作中数字化团队已补齐历史工单等数据能力，历史用油推荐及智能保养提醒尚未作为前端成果交付。

AI 应用工具与团队赋能

比亚迪 · 高级业务发展专员任职期间的项目实践

DeepSeek Harness (DSH) 启动器与团队工作台

- **工具研究与落地**：结合企业软件安装要求及现有 AI 基础设施，研究 DSH 开放扩展能力；针对早期版本安装启动门槛，独立完成桌面启动器的产品定义、交互设计、开发、测试、发布与维护。
- **使用与维护流程**：将环境检查、安装启动、版本管理、故障诊断与恢复封装为可视化流程；启动器已面向整个事业部推广。
- **团队工作台**：基于 DSH 独立开发专属工作台插件，整合工作区、技能管理和连接器；分别管理连接配置、验证与 AI 工具启用，支持按需调用。插件已在团队实际使用，并按成员反馈持续迭代。
- **在研模块**：正在开发项目跟进能力，采用 Markdown 文档与 JSON 状态记录，设计由成员维护事实、AI 辅助分析进展和工作优先级的协作方式。

地推渠道码系统

- 面对数字化团队集中投入其他重点项目、业务需求预计需等待 3-4 个月排期的情况，评估 AI Coding 可行性，独立完成需求梳理、产品设计和开发，并负责内部部署。
- 按门店、员工及推广活动生成专属渠道码，衔接活动落地页与小程序入口，记录扫码来源并提供门店、员工维度统计。
- 基于 Vue 3、TypeScript、Spring Boot 与 MySQL 实现，当前处于内部部署阶段，尚未正式投入业务使用。

Skillar / MySkills Manager • AI 技能管理与评测

- 面向多种 AI Coding 工具并行使用时技能目录分散、迁移与维护繁琐的问题，独立设计开发本地 Skill 管理工具，约于 2026 年 3-4 月完成主要开发，并在内部推广。
- 统一技能目录及生效路径，支持跨工具分发同步、内容冲突处理、备份回滚与版本管理；通过使用日志汇总调用频次，为团队了解技能使用情况提供依据。
- 建设评测工作台，根据 Skill 内容生成触发与功能测试样例，在相同模型和测试集条件下比较有无 Skill 的表现，结合自动评判、人工复核与历史结果支持优化。
- 采用 Tauri / Rust、React / TypeScript 与 Python 评测引擎。相关管理思路后续用于 DSH 团队工作台的技能板块。

设计规范、品牌 HTML 与 Skill 工程化

- 针对 AI 制作界面和业务材料时反复描述规范、风格不一致的问题，独立整理通用设计及品牌 HTML 规则，开发模板、Skill 与配套校验脚本。
- 将配色、字体、间距、组件及版式要求转化为设计 Token、组件目录和页面模板，配套规范检查与视觉回归；支持提取既有项目规则，按保留、补充或迁移方式接入。
- 引入第三方图表模板并完成主题、中文文案与本地依赖适配，保留来源及许可证。相关工具已在团队使用，通用设计能力已纳入事业部 AI 代码开发规范套包。

知识协作与招聘测评工具

- **FRIDAY 知识协作插件**：独立开发面向内部非技术员工的 Obsidian 插件，以笔记及项目文档为上下文，支持润色、改写、总结和知识库问答；封装模型调用、上下文装配、工具权限、过程记录与异常恢复，并支持 Git/Gitee 项目同步。曾在事业部 AI Native 先锋团队组织使用培训，覆盖约 30 人。
- **招聘 AI 能力测评**：面向业务岗位招聘，独立完成测评框架、题库、产品定义与开发，将评价方法转化为作答和评阅流程，辅助面试官了解候选人的 AI 理解与应用能力。

方法与工具

- **业务与产品**：用户和业务场景拆解、服务产品规划、流程与规则定义、交互原型、需求管理、一线调研、供应商协同、跨部门推进。
- **AI 应用**：AI Coding、Skill 与 Prompt 组织、模型及工具调用、知识检索、对照评测与人工复核；在多个项目中使用 Figma MCP 辅助原型设计。
- **工程项目经验**：React / Vue、TypeScript、Python / FastAPI、Java / Spring Boot、Tauri / Rust、PostgreSQL / MySQL / SQLite、Git、Docker Compose。
- **研究与数据**：Excel、Tableau、数据清洗与可视化、行业与竞争情报研究、技术资料分析、管理层汇报。

跨品牌服务与业务数字化

比亚迪 · 高级业务发展专员 | 2025.02 - 至今

发动机油采购与产品线规划 | 2025.11 - 2026.03

- **业务问题：**精诚养车开展跨品牌保养时，沿用本品牌机油容易引发客户对适配性的疑虑，同款油品在不同业务中的价格差异也增加沟通难度。
- **产品与采购：**主导建立面向跨品牌保养、与本品牌用油相区分的产品线，将技术研究转化为准入要求、产品组合与采购准备材料，推进招标采购及供应商方案评审。
- **经营结果：**公司采购成本和门店进货成本较沿用比亚迪原有机油**均降低约 30%**，为低价保养策略保留盈利空间，支持跨品牌保养业务运营。
- **AI 应用：**使用 AI 辅助油品原理、技术标准及技术要求研究，并生成包装参考设计；产品规划、供应商方案评审及采购决策由人工完成。

空调滤芯技术与采购准备 | 2026.03 起

- 针对门店依赖本地采购、供应资源与产品选择分散的情况，主导产品定义和前期技术研究，准备统一技术要求及采购材料，支持跨品牌服务品类拓展。
- 使用 AI 辅助研究过滤、吸附及多效功能原理与测试标准，形成研究知识库、技术要求和供应商技术交流材料。
- 结合车型适配数据及供应商回填，整理采购清单与比较材料，识别 OE 适配关系错位、尺寸差异、占位值及技术符合性问题，为采购沟通提供依据。
- 本人负责的前期工作已基本完成，项目已进入采购流程。

精诚养车商业模式研究与服务策划

- 参与跨品牌车辆服务从 0 到 1 的业务探索，研究独立售后品牌、电商平台、供应链组织与服务履约链路。
- 独立完成大卖场、会员店、电商平台等零售供应链模式研究，比较主机厂服务交付与独立后市场货架零售逻辑，相关判断支撑业务转向供应链平台聚合模式，并与开思、新康众开展合作。
- 在平台合作中承担需求对接和低频高毛利服务策划，如底盘整備；覆盖选题、需求定义、服务包设计与定价、门店话术及发布材料，已形成面向门店的材料或通知。

数字化需求管理与统一门户原型

- 围绕小程序、DMS 等系统，梳理业务流程、用户角色、字段、操作路径与异常场景，将一线业务规则整理为可开发需求，并对接系统团队。
- 针对抖音经营、渠道码及开单等工具分散造成的使用负担，独立完成统一门户的产品定义、交互设计与 HTML 可点击 Demo，呈现门店视角、应用入口配置、桌面组件编辑及偏好保存。
- 团队已确定自主推进正式系统开发；当前交付为门户 Demo。

售后服务策略与运营

比亚迪 · 高级服务策略专员 · 服务工程部 / 服务策略科 | 2023.08 - 2025.02

服务标准刷新与一线推广 | 2023.08 - 2023.12

- 在导师指导下开展门店调研、意见收集与标准文件重构，承担发布和门店培训；围绕新车交付、预约、接待、交车和维修环节，形成 **21 条核心流程变更**、**5 大熟客服务场景**，兼顾标准一致性与现场灵活性。

汽车售后服务生态研究 | 2023.11 - 2024.05

- 主导梳理现有服务产品与权益，建立“车辆需求 / 车主需求”双轴和狭义、广义、泛广义 3 层分类，按买车、用车、卖车全生命周期识别服务缺口。
- 输出服务生态蓝图，向管理层汇报服务标准、权益、数字化功能及服务文化等方向的 6 条建议，为服务组合与业务机会判断提供依据。

冬季轮胎产品开发与全国运营支持 | 2024.04 - 2025.03

- 参与市场规模与商业模式研究、技术要求、款式适配及供应商方案比较，衔接采购、全国订购动员、订单与入库跟进及复盘。
- 形成研究报告、技术清单、订单状态表和复盘材料，覆盖从品类研究、产品定义到供应及销售支持的推进过程；该项目延续至岗位调整后。

标杆体验、跨国服务与案例运营

- 迪士尼服务研究 (2023.09 - 2023.10)**：在 3 人团队中与同事共同主导研究，从服务文化、员工培育、流程及客户关系等 9 个维度拆解标杆做法，以“假如迪士尼运营汽车售后服务”为框架提出建议，并向事业部总经理汇报。
- 跨国服务策略研究 (2023.10 - 2024.02)**：围绕平行出口车与跨国旅行车辆，梳理售后承接、维修救援、配件及服务信息支持需求，输出研究与方案建议。
- 惊喜服务案例运营**：参与案例标准制定、一线优秀实践收集及全国范围案例运营，支持服务经验的整理与传播。

实习经历

蔚来汽车 · 用户商务服务实习生 | 2022.07 - 2022.09

独立承担南京区域销售业务数据分析，使用 Excel、Tableau 支持销售过程监测、考核与成果跟踪，并参与订单交付及跨部门运营协调。

怡安翰威特 · 绩效与薪酬管理咨询实习生 | 2021.12 - 2022.06

参与汽车、机械、化工等制造行业研究，协助季度及年度薪酬报告；独立完成调研数据清洗、可视化和电子化页面设计，支持报告上线。

知识产权实习 | 2021.07 - 2021.11

先后在江苏载驰科技、江苏国准信息技术研究院参与技术说明与专利申请材料、专利预警和行业技术分析、项目申报；承担报告撰写与统稿。