

# 林子轩

南京大学硕士  
汽车售后服务策略  
数字化产品需求  
AI Coding 独立开发



## 联系方式

电话: 18768089860  
邮箱: keith\_lim1998@outlook.com  
网站: www.keithlim.me  
城市: 深圳

## 能力关键词

主机厂售后服务 后市场创新业务  
服务产品开发 数字化需求  
AI Coding Agent 应用  
服务生态研究 数据分析

## 汽车售后服务策略、数字化产品需求与 AI Coding 独立开发

工作经历覆盖主机厂售后服务策略、后市场创新业务、供应链与采购研究、数字化需求管理，并能使用 AI Coding 独立完成内部业务系统、浏览器插件、Obsidian 插件和 Skill 管理工具开发。现参与比亚迪旗下独立售后品牌业务，负责业务模式、服务产品、系统需求、供应链协同与内部工具落地。

## 工作经历与项目（第二阶段）

### 比亚迪·汽车售后服务事业部 | 高级业务发展专员

第二阶段 | 2025.02 - 至今

后市场价值发展部·创新业务科

- 参与比亚迪旗下独立售后品牌业务，负责商业模式研究、服务产品、服务物料、供应链平台合作、数字化需求管理和内部工具落地。
- 这一阶段的项目更偏业务孵化和工具建设：一方面推进后市场物料与供应链合作，另一方面用 AI Coding 独立开发能直接服务一线或团队协作的内部工具。

### 供应链平台模式研究与推荐服务策划

供应链研究 平台合作 服务策划

独立完成独立后市场、主机厂孵化连锁和平台型养车企业的供应链模式研究，分析货架模式、集采模式及途虎、天猫、京东等竞品打法。

相关判断支撑业务转向供应链平台聚合模式，并与开思、新康众合作；本人负责合作需求对接，策划底盘整備等低频高毛利推荐服务，覆盖选题、需求定义、服务包设计、定价思路、门店话术和发布材料。

### DMS 智能开单助手 BOOST

2026.05 - 至今 浏览器插件 DMS 场景

独立开发面向一线服务顾问的浏览器插件，通过适配 DMS 页面 DOM 判断用户开单步骤，自动识别被接待用户、服务项目和物料信息。

工具用于判断新车意向、物料推荐和服务项目推荐机会，并将新车线索推送至售前系统；已提交 Microsoft Edge 合作伙伴中心审核，3 个自测场景跑通，准备在深圳 5 家门店试点。

### FRIDAY 知识协作 Obsidian 插件

2025 - 至今 Agent Harness 知识协作

独立开发 FRIDAY Obsidian 插件，将当前笔记、指定文档、文件夹和团队知识库作为 AI 上下文，支持润色、改写、总结和基于知识库的业务问答。

底层自研 Agent Harness，封装模型调用、上下文装配、工具权限、Skill/Soul 指令注入、过程状态和异常恢复；插件接入集团集采模型 API，支持 Git/Gitee 项目同步，已迭代至 0.2.13，覆盖上百名用户和十几个小分队。

### 发动机油采购与产品线规划

2025.11 - 2026.03 采购策略 技术要求

主导全合成发动机油采购项目，输出采购策略、产品线划分、需求量纲预测和技术要求，明确 API SP、欧标 C2/C3/C5 等认证及不同粘度准入要求。

跟进比价、份额分配、包装方案审核和入库配发，形成 2 个档位、3 个粘度、12 款在售物料和 12 个独立备件编码，进入中心仓并全国配发，月销量约 2 万瓶。

## 工作经历与项目（第二阶段续）

比亚迪·汽车售后服务事业部 | 高级业务发展专员

第二阶段续 | 2025.02 - 至今

后市场价值发展部·创新业务科

### 空调滤芯技术与招标清单

2026.03 - 至今 一人+AI 技术交流

以“一人+AI”方式主导空调滤芯前期研究，梳理滤芯底层原理、多效滤芯组成、技术指标和车型-物料对应关系。

形成120款P0/P1/P2分级SKU清单和技术要求文件，覆盖国内主流保有量车型80%以上；清单已发给内部采购同事和供应商用于技术交流，并根据反馈澄清PM2.5分级效率测试口径。

### Skillar / MySkills Manager

2026 - 至今 AI Skill 开源工具

开发面向AI Skills的本地桌面管理工具，支持Antigravity、Codex、opencode、Trae等AI IDE的路径识别、同步、版本差异对比、Git远端同步、调用次数记录和自动化评测。

项目已开源至GitHub: KeithChen51/MySkills-Manager；内部版本0.1.10，已进入企业内部软件清单，本地管理Skill接近100个，并被点名作为业务内部Skill沉淀基建。

### 服务文化RAG与AI方法沉淀

2026 - 至今 RAG 组织知识

参与服务文化升级跨部门项目，将案例背景、决策认知冲突、各方利益分析、最终做法和服务价值观启示整理为固定模板。

基于Lantern/Hermit构建轻量RAG，将价值观材料、标杆案例和内部实践整理为Markdown知识源，通过分块、Embedding、相似度召回和Prompt注入，为具体服务场景分析提供参照；核心项目组11人每周2-3次共同使用，已沉淀约20篇结构化案例。

### 数字化需求管理与AI能力测评

DMS / 小程序 需求转译 能力模型

围绕跨品牌服务业务在线化、流程化管理需求，梳理小程序、DMS等系统的服务流程、用户角色、业务规则、系统字段、操作路径和异常处理，对接数字化团队。

同时负责部门AI能力面试方向，建立“兴趣、认知、应用、创造”四维测评模型和A-E五级能力标尺，参与8位候选人评估。

## 工作经历与项目（第一阶段）

比亚迪·汽车售后服务事业部 | 高级服务策略专员

第一阶段 | 2023.08 - 2025.02

服务工程部·服务策略科

- 该阶段围绕主机厂售后服务策略、流程标准、服务生态、服务产品和服务体验提升，承担标杆研究、体系梳理、标准文件优化和全国运营支持。
- 可确认的项目证据集中在服务标准刷新、服务生态蓝图、跨国服务策略、冬季轮胎与精品开发、标杆服务研究；对缺少数量证据的U9和惊喜服务仅保留已知工作范围。

### 售后服务标准刷新

流程优化 熟客服务 培训支持

参与汽车售后服务流程标准刷新，结合一线实践和月度服务效率优化，重构服务标准文件，使服务顾问更易读、熟客服务场景更灵活。

完成21条核心流程优化变更，新增5大熟客服务场景，覆盖新车交付、预约服务、接待服务、交车服务、维修服务，并支持发布与门店培训。

## 工作经历与项目（第一阶段续）

### 售后服务生态研究

2023.11 - 2024.05 服务生态 管理层汇报

主导售后服务生态研究，在导师辅助建议下系统梳理现有服务产品与权益体系，构建完整售后服务生态蓝图，并向售后事业部总经理等管理层汇报。

建立“车辆需求/车主需求”双轴与狭义、广义、泛广义三层分类框架，以买车、用车、卖车全生命周期输出生态蓝图；提出服务标准、权益补充、数字化功能、服务文化传播等6条优化建议，获管理层采纳并进入后续落地。

### 跨国售后服务策略研究

2023.10.31 - 2024.02.25 跨国服务 海外能力盘点

围绕平行出口车和跨国旅行车辆用户在海外的服务保障需求，梳理用户痛点、服务触点、资源协同和保障机制。

重点拆解售后承接、救援、维修、配件和服务信息支持等场景，调研欧洲、中东非、美洲等区域服务网络与维修能力，输出研究报告、PPT和推荐服务策略。

### 冬季轮胎与汽车精品开发

2024.04 - 2025.03 冬季轮胎 商业测算

围绕冬季轮胎、改色膜等汽车精品及配套服务，参与市场、技术、用户需求与产品可行性研究，覆盖产品方案、定价逻辑、服务流程、物料采购和销售物料设计。

冬季轮胎项目分阶段完成市场规模测算、商业模式研究、技术要求、供应商规格/方案比较、全国订购动员、订单/发货跟进和复盘，产出研究报告、技术要求与款式清单、订单与发货状态跟进表，开发17款冬季轮胎，销售3万余条，产生约30万纯利润。

### 迪士尼服务、U9与惊喜服务研究

标杆研究 U9服务 案例运营

迪士尼服务研究（2023.09 - 2023.10）中，作为3人应届生项目主导成员之一，系统研究迪士尼服务体系，以“假如迪士尼运营汽车售后服务”为框架，提炼服务文化、员工关系、用户洞察、服务体验和服务传播建议，并直接向事业部总经理汇报。

U9服务开发方向研究（2024.05.20 - 2024.06.28）聚焦高端车型服务场景、用户体验需求和潜在服务产品方向；惊喜服务部分只保留已知范围：参与案例标准制定、案例收集和全国运营，具体案例数量和覆盖范围暂未补充。

## 实习与研究基础

### 蔚来汽车·用户商务服务实习生 2022.07 - 2022.09

- 独立完成南京区域公司销售业务数据分析，使用Excel、Tableau支持销售过程监测、考核和订单交付推进。

### 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，负责行业报告翻译、信息整理、PPT美化、调研数据清洗与可视化。

### 知识产权与学术研究 2021.07 - 2022.05

- 参与技术应用研究、项目申报、专利技术说明书、专利申请书、专利预警、行业技术分析和知识产权密集型产业研究。

## 教育背景

- 2020年9月 - 2023年6月**  
南京大学 信息管理学院  
图书情报 硕士
- 2016年9月 - 2020年6月**  
长春理工大学 材料科学与工程 本科  
辅修：金融工程

## 核心能力与工具

- 售后策略：服务流程、服务标准、服务生态和用户需求梳理
- 业务孵化：独立售后、后市场创新业务、服务产品和供应链协同
- 需求定义：小程序、DMS业务流程、字段、操作路径和异常处理
- AI开发：AI Coding、Agent、知识协作工具和Skill管理工具
- AI/自动化：Codex、Claude Code、Cursor、Skills、N8N、Obsidian
- 产品/数据/工程：墨刀、Figma、Excel、Tableau、Vue、React、TypeScript、Java、Spring Boot、MySQL、Tauri、Rust