# 五、技术标资料

## （一）总体维修服务方案

### 一、方案编制说明与服务承诺

本方案依据征集文件第二章“项目基本内容及要求”第三标包的规定编制，服务对象为范县公安局全部执法执勤车辆，服务期限自框架协议签订之日起两年，服务地点为范县境内。我方承诺维修保养严格按照现行《机动车维修管理规定》执行，各类维修作业均符合国家及行业标准，质量保证期不低于交通运输部令2019年第20号规定的标准，并在此基础上适当延长。我方报价为维修项目整体折扣率的唯一确定数值，维修费总金额按“（维修工时综合单价+维修材料费）×维修项目整体折扣率”计算，工时综合单价参照《河南省机动车维修工时定额》，材料价格低于濮阳市当时零配件市场平均价格且不高于该品牌专卖店同型号材料当时价格的百分之八十。我方已具备在范县境内正常开展车辆维修保养及应急维修服务的能力，相关证明材料将在合同签订阶段提交采购人核验。

### 二、服务组织与职责分工

我方成立执法执勤车辆维修服务专班，实行项目负责人负责制。项目负责人一人，全面对接采购人车辆管理部门，负责送修单接收、维修进度协调、结算对账和投诉处理。技术负责人一人，负责故障诊断、维修方案审定、核心部件更换现场确认的组织以及竣工检验签字。维修技工不少于六人，按机修、电控、钣喷、钣焊、快保分组作业，均持相应资格证书上岗。专职质检员一人，独立于维修班组，负责过程检验和竣工出厂检验。配件材料管理员一人，负责进货渠道审核、价格凭证归集、出入库台账和旧件登记。客服调度员一人，负责二十四小时值班电话、派工调度和拖车救援协调。同时设置公安车辆专用接待窗口和专用维修工位，凭送修单优先接车、优先施工、优先结算。

### 三、维修服务总体流程

车辆进厂时，我方凭采购人经相关领导批准的车辆维修送修单接车，会同采购人指派人员对车辆进行一次全面检查，填写进厂检验记录，双方签字确认。随后进行故障诊断，编制维修项目和费用报价，取得采购人对维修项目和金额的书面确认后方可施工。涉及离

合器、发动机、变速箱、转向机、刹车系统等核心部件更换的，提前通知采购人到现场进行书面确认并监督施工。维修过程中由班组长和质检员进行过程检验，完工后由质检员按竣工出厂技术要求检验和检测，不合格的车辆不准出厂。出厂前对车辆进行免费清洁和吸尘，结算时随附配件合格证、更换零部件及现场施工彩色照片等印证材料，未取得书面确认或缺少印证材料的项目不予结算。每台车辆建立独立维修档案，一车一档、一次一单，按年度汇总整理成详细清单备查，随时接受有关部门检查，确保账目与实物相符。

**四、车辆日常维护和保养方案**

日常维护保养包括出车前、行车中、收车后的检查指导以及定期保养作业，主要内容为机油、机油滤清器、空气滤清器、燃油滤清器更换，冷却液、制动液、转向助力油、玻璃水液位检查与补充，轮胎气压和胎面检查及轮胎换位，蓄电池桩头清洁与电压检测，灯光、喇叭、雨刮、后视镜检查，底盘螺栓紧固和各润滑点加注润滑脂，皮带张紧度检查，以及车载电控系统自检。保养周期按车辆厂家保养手册执行，对高频出警、长时间怠速、涉水、沙尘工况的车辆按严苛工况缩短保养间隔，机油机滤按五千公里或三个月执行，以先达到者为准。我方为每台警车建立保养周期提示卡，在到期前七日由客服主动电话提醒采购人车辆管理员。常规小保养实行双人快修流水作业，两小时内交车。保养中发现刹车片接近极限、轮胎偏磨、渗漏油等隐患，当场书面告知采购人，经确认后同步处理，不擅自增加维修项目。

**五、一级维护方案**

一级维护在日常维护基础上，以清洁、润滑、紧固为中心，重点检查制动、操纵等安全部件。作业内容包括发动机润滑系统和冷却系统检查，离合器及制动踏板自由行程检查调整，转向系统间隙检查，传动轴、万向节、球头紧固与润滑，轮胎螺母按扭矩标准紧固，全车灯光、仪表和报警装置检查，蓄电池、发电机、起动机工作状态检查，空气滤清器清洁或更换。作业按汽车维护检测诊断技术规范规定的一级维护竣工技术要求逐项执行，逐项填写作业项目表并签认，不得漏项。竣工后进行不少于三公里的路试，检验制动、转向

和异响情况。一级维护质量保证期不低于车辆行驶两千公里或十日，我方承诺延长至三千公里或十五日。

**六、二级维护方案**

二级维护以检测、调整、消除隐患为中心，在一级维护全部项目基础上增加发动机气缸压力和燃油系统检测，制动系统全面解体检查，包括制动片、制动盘或制动鼓、制动管路和ABS传感器检查，转向系统全面检查，变速器与驱动桥润滑油检查更换，悬挂系统减震器、弹簧、摆臂、衬套检查，四轮定位检测与调整，电气系统全面检测，尾气排放检测以及全车密封与防腐检查。二级维护实行检测、诊断、作业、复检四段式管理，进厂先用解码器读取全车电控系统故障码并存档作为维护前基线数据，维护前进行不解体检测，检测制动力与制动力平衡、侧滑、灯光光强与光束偏移，出具检测报告作为作业依据。竣工按汽车维护检测诊断技术规范和机动车运行安全技术条件检验，出具二级维护竣工检验单和合格证随车交付。二级维护质量保证期不低于车辆行驶五千公里或三十日，我方承诺延长至六千公里或四十日，维修档案按交通运输部门要求留存备查。

**七、汽车小修方案**

汽车小修以更换或修理个别零件为主，恢复车辆工作能力，作业内容包括灯泡、保险、雨刮片、喇叭、门锁、玻璃升降器、后视镜更换，皮带、水管、油管更换，刹车片和刹车盘更换，轮胎修补与更换，电瓶更换，传感器、继电器、开关更换以及渗漏油封更换等。小修实行当日进、当日出，一般项目四小时内完工。需订购配件的，明确告知到货时间并征得采购人同意，最长不超过四十八小时，对紧急警用车辆采取拆借同型号配件或加急调件方式保障。小修中发现关联隐患的，一并书面报价，由采购人决定是否同步维修。小修质量保证期不低于车辆行驶两千公里或十日，我方承诺延长至三千公里或十五日。

**八、汽车大修方案**

汽车大修对整车或主要总成进行恢复性修理，使车辆技术状况和运行性能完全或接近完全恢复到原车技术要求，包括整车大修以及发动机大修、变速器大修等。大修前由技术

负责人组织解体前检测与鉴定，编制大修技术方案和费用预算书，报采购人书面确认后方可开工。对无修复价值或修复费用明显不合理的，如实出具书面建议，不诱导过度维修。解体后对主要零部件逐件检测，包括缸体缸径圆度和圆柱度、曲轴弯曲与轴颈磨损、气门导管间隙、变速器齿轮啮合印痕等，出具检测数据表，确定更换件与修复件清单，再次报采购人确认。装配严格按厂家维修手册的螺栓扭矩、配合间隙和装配顺序作业，关键螺栓使用扭矩扳手并按标准拧紧做标记，发动机装配后进行冷磨热试，测量机油压力、气缸压力、怠速与加速性能及排放指标。大修全过程拍摄彩色照片和视频按车归档，作为结算附件。竣工后按厂家标准进行不少于五千公里路试，检验动力性、经济性、制动、转向、异响和渗漏情况，出具大修竣工检验报告。整车大修质量保证期不低于车辆行驶两万公里或一百日，我方承诺延长至两万五千公里或一百二十日。

## 九、汽车专项修理方案

汽车专项修理针对特定系统或专项功能进行，包括四轮定位与悬架专项修理，空调系统检漏、抽真空、加注制冷剂及压缩机、冷凝器、蒸发器更换，电气与电控系统线束修复、ECU匹配、防盗系统及警灯警报器和车载设备线路检修，制动系统ABS和ESP故障诊断、制动管路更换、制动盘光盘，冷却系统水箱清洗更换、水泵和节温器更换，排气系统与三元催化专项，车身钣金喷漆专项以及轮胎动平衡与轮毂修复专项。专项修理实行专科专修，由对应专业技师承担，配备四轮定位仪、空调冷媒回收加注机、示波器、电控诊断仪和烤漆房等专用设备。涉及警灯、警报器、车载电台、执法记录仪供电线路的检修，严格按原车线路图作业，修复后进行功能联调测试，确保不影响执法装备使用，改动线路须报采购人确认并留存线路变更记录。钣金喷漆执行色卡比对与电脑调漆，喷漆在无尘烤漆房内完成，漆面在质保期内出现起泡、龟裂、明显色差免费返工。空调专项竣工检测出风口温度、系统高低压和制冷剂充注量并出具检测数据。专项修理质量保证期不低于车辆行驶两千公里或十日，涉及安全的制动、转向专项修理承诺延长至五千公里或三十日。

## 十、总成修理方案

总成修理针对发动机总成、变速器总成、驱动桥总成、转向机总成、制动总成、空调压缩机总成、发电机和起动机总成等进行解体检修或总成更换。我方坚持能修不换、以修为主的原则，由技术负责人出具修理或更换判定意见，可修复的总成优先修复，确需更换总成的说明理由并附检测数据，报采购人书面确认。更换总成使用原厂备件或质量等同或高于装车零部件标准要求的产品，随车附合格证和进货凭证。总成解体修理按解体清洗、逐件检测、确定更换件清单并报采购人确认、按标准装配、台架或装车调试、性能检测的程序进行，发动机检测气缸压力、机油压力，自动变速器检测油压和换挡品质，驱动桥检测异响与温升。涉及核心部件更换的，提前通知采购人到现场书面确认并监督施工，留存现场确认记录和施工照片。更换下的总成及核心部件统一登记封存，按采购人要求移交或留存备查，杜绝以旧充新。总成修理质量保证期不低于车辆行驶两万公里或一百日，我方承诺延长至两万五千公里或一百二十日，质保期内同一总成同一故障免费返修，返修后重新计算质量保证期。

## 十一、质量保障措施

我方实行自检、互检、专检三级检验制度。作业人员完工后按作业项目检查表逐项自检签字，班组长对扭矩、间隙、油液加注量、线路连接等关键工序复核，专职质检员按竣工出厂技术要求检验与路试，不合格不出厂，出具竣工出厂合格证，检验记录与维修单同步归档。配件材料管理方面，所有零部件和配件符合国家或部颁标准和行业标准以及汽车维修相关标准，具备合法进货渠道，附合格证和进货发票，建立配件进货台账与有效价格凭证档案。严禁使用假冒伪劣产品，严禁以旧充新、以副顶正、以次充好，经采购人同意使用替代件的，在材料清单中逐项注明，否则不得使用。材料账目、出入库记录、零配件清单、厂家联系资料及有效发票妥善保管，账实相符，随时接受有关部门检查。质量保证期内出现质量问题或与维修约定不符的，无偿返工且不得再计价收费，因维修质量给采购人造成损失的由我方负责赔偿。我方建立返修台账，分析返修原因并落实整改，将返修率纳入技师考核。采购人认为经维修的车辆仍存在质量问题且双方有争议的，可向成交供应

商所在地汽车维修质量监督机构申请调解，情况复杂难以定论的及时报请上级汽车维修质量监督机构调解，按调解结果确定双方责任和应承担的经济损失。

**十二、服务时效与应急保障**

我方承诺接报后三十分钟内电话确认并派工，范县境内两小时内到达现场，小修和快保当日完工，一级维护当日完工，二级维护一个工作日内完成，总成修理和专项修理三至五个工作日完成，需订件的书面报知采购人，大修按经采购人确认的方案工期执行并每周书面报告进度。我方提供二十四小时服务，含节假日，具体包括：二十四小时五十千米以内免费拖车服务，配备专用拖车和值班司机，接到指令后三十分钟内出车；二十四小时应急维修服务，设二十四小时值班电话和应急维修小组，夜间及节假日保证至少两名技师在岗待命，对警情保障和重大安保任务期间的车辆故障实行随到随修；二十四小时一百千米以内免费救援服务，覆盖范县全境及周边一百公里范围，提供搭电、换胎、现场排障和拖曳等救援。遇重大安保、专项行动和突发事件处置，我方提前对参战车辆进行制动、轮胎、灯光、油液和警灯警报专项安全检查，任务期间安排技术人员驻点或就近待命。

**十三、绿色通道与便利化服务**

我方对采购人车辆实行优先接待、优先派工、优先施工、优先结算，设置公安车辆专用接待窗口，维修车间配置维修车位升降架不少于两个，满足两辆同时维修作业要求，保证车辆维修时效性。每台出厂车辆提供免费清洁和吸尘服务。范县城区范围内提供免费上门取车和送车服务，由专人持交接单办理，取送过程拍照留证。免费提供车辆保养到期提醒、季节性用车检查，包括夏季空调与冷却系统检查、冬季防冻与蓄电池检查，并对驾驶员开展日常检查培训。维修费用中工时费、材料费和税金分项列明，正式维修发票单独列出材料费，按月汇总对账，配合采购人完成审核鉴证与付款流程，政府税务部门征收的与本合同有关的一切税费由我方自行负担，不以任何方式转嫁给采购人。

**十四、人员设备与场地保障**

维修技工均持相应职业资格证书上岗，其中汽车维修高级工不少于两名、中级工不少于三名，每年组织不少于两次内部技术培训和一次厂家或行业技术培训，重点培训新能源及新车型电控系统。我方配备双柱或四柱举升机不少于两台、四轮定位仪、制动性能检测设备、覆盖主流品牌并具备在线编程能力的电控诊断仪、示波器、空调冷媒回收加注机、轮胎拆装机与动平衡机、干湿漆房、车身校正设备、经定期检定的扭矩扳手、专用拖车以及尾气检测设备，计量器具检定证书存档备查。维修车间、停车场地和接待区面积满足多车同时维修与停放需求，维修区、钣喷区、清洗区、配件库分区设置，消防设施齐全有效，废油废液按环保要求集中回收处置。

**十五、廉洁服务与监督检查**

我方严格遵守政府采购纪律，不以任何形式向采购人工作人员输送利益，不虚报维修项目、不虚增材料价格、不以次充好。维修全过程接受采购人及有关部门检查，材料账目、进货凭证、出入库记录和维修档案随时可查。我方设立服务监督电话和投诉处理机制，投诉二十四小时内响应，三个工作日内书面答复整改结果。

## （二）业务受理流程等制度

我方针对本项目第三标包执法执勤车辆维修服务，制定业务受理流程、质量管理制度、安全生产管理制度三项核心管理制度。三项制度以征集文件第二章“项目基本内容及要求”为依据，以现行《机动车维修管理规定》（交通运输部令2019年第20号）和汽车维修行业标准为技术支撑，覆盖车辆从进厂受理、诊断报价、维修作业、竣工检验、结算归档到质量追溯、安全作业的全过程。以下逐项详细阐述。

### 1、业务受理流程

针对执法执勤车辆“出勤频繁、送修时间不固定、任务急、时效要求高”的特点，我方设立公安车辆专用接待窗口和专人受理岗，实行“一窗受理、一单到底、全程留痕、闭环管理”的业务受理制度，保证每一台送修车辆从进厂到出厂全过程可追溯、可核查。

### 1.1 受理准备与首问负责

受理岗人员提前熟悉范县公安局执法执勤车辆台账、车型构成和送修惯例，备齐车辆维修送修单、进厂检验记录表、报价确认单、维修作业单、配件领用单、竣工检验单、出厂交接单、结算清单等标准化表单，做到随到随接、表单齐全。受理岗实行首问负责制，第一个接到采购人送修信息的人员即为该车受理责任人，负责从接车到交付的全过程跟踪，不得中途推诿或转交他人。受理岗实行二十四小时值守，节假日安排专人值班，保证采购人任何时间送修均有人员受理。

### 1.2 接车受理与进厂检验

采购人车辆到达后，受理岗凭采购人经相关领导批准的车辆维修送修单接车，核对车牌号、车型、送修人、送修事由和送修单审批手续。送修单手续不全的，当场说明并请采购人补办，不得先修后补、无单维修。送修车辆必须有采购人经相关领导批准的车辆维修送修单，这是本项目受理的前提条件，无送修单的车辆一律不予受理。

接车时，受理岗会同采购人指派人员共同对车辆进行一次全面的检查，检查内容包括车辆外观划痕与损伤、随车工具及装备、警灯警报器和车载执法设备状态、仪表显示与故

障灯、油液液位、轮胎状况等，逐项填入进厂检验记录表，双方签字确认。检查过程对车辆外观和随车装备拍照留存，作为交付时的比对依据，避免交接争议。对车辆外观原有损伤，在记录表中明确标注并由双方签认，防止维修过程中产生责任不清。

### 1.3 故障诊断与报价确认

接车后由技术负责人组织诊断，必要时使用电控诊断仪读取全车故障码并打印存档，作为诊断和维修依据。诊断完成后编制维修项目清单和费用报价，逐项列明维修项目、工时费、材料名称规格及单价、预计金额和维修项目整体折扣率，形成报价确认单。

维修前，供应商需要取得采购人对维修项目和金额的书面确认后方可维修，否则不予结算。报价确认单提交采购人后，采购人书面确认的方可派工施工；采购人未确认或提出调整意见的，按采购人意见修改后重新报批。涉及离合器、发动机、变速箱、转向机、刹车系统等核心部件更换的，在报价确认单中单独列明，并提前通知采购人到现场进行书面确认并监督施工，留存现场确认记录和施工彩色照片。

维修过程中发现报价外新增故障的，暂停该部位作业，重新出具补充报价，经采购人书面确认后再继续施工，严禁先修后报、边修边报、擅自扩大维修范围、诱导过度维修。

### 1.4 派工与维修作业

受理岗根据维修类别和车间负荷开具维修作业单，明确承修班组、主修人、承诺交车时间和质量要求，作业单随车流转，一车一单。承修班组领用配件须凭配件领用单，注明配件名称、规格、数量、合格证编号和进货渠道，材料管理员核对后发放并登记出入库台账。作业过程中关键工序由班组长复核，质检员进行过程巡检，发现质量问题立即停工整改。

对执行紧急任务、重大安保任务期间送修的执法执勤车辆，实行绿色通道受理，凭采购人送修单优先接车、优先派工、优先施工，安排专用工位和骨干技师，实行随到随修。必要时安排技术人员上门服务或驻点保障，确保不影响执法执勤任务。日常维修按承诺时效执行：小修和快保当日完工，一级维护当日完工，二级维护一个工作日内完成，总成修

理和专项修理三至五个工作日完成，需订件的书面告知采购人，大修按经采购人确认的方案工期执行并每周书面报告进度。

### 1.5 竣工检验与交付

车辆维修完工后，由主修人自检签字，班组长复核签字，专职质检员按竣工出厂技术要求进行检验和检测，需要路试的按规定路线路试，检验合格的出具竣工出厂合格证，不合格的返工后重新检验，维修质量不合格的车辆不准出厂。

交付前对车辆进行免费清洗和吸尘，受理岗会同采购人指派人员按进厂检验记录逐项复检交接，核对随车工具和备件，双方在出厂交接单上签字。交付时向采购人提交维修作业单、配件合格证、更换零部件及现场施工彩色照片等印证材料，作为结算依据，缺少印证材料的项目不予结算。

### 1.6 结算、回访与归档

维修费用包括工时费、材料费和税金，工时费和材料费在结算清单中分项列明，正式维修发票中材料费单独列出。结算时随附配件合格证、更换零部件及现场施工彩色照片等印证材料，经采购人审核确认后办理结算。政府税务部门根据现行税法规定对供应商征收的、与本合同有关的一切税费，均由我方自行负担，不以任何方式转嫁给采购人。

车辆交付后三个工作日内，客服对采购人用车人员电话回访，了解车辆使用状况和维修满意度，回访记录纳入服务档案。受理岗在车辆交付后两个工作日内完成该车档案整理归档，档案内容包括送修单、进厂检验记录、报价确认单、作业单、配件领用单及合格证、过程照片、竣工检验单、出厂交接单和结算清单，一车一档，按年度汇总整理，列出详细清单备查，确保账目与实物相符，随时接受有关部门的检查。

## 2、质量管理制度

我方建立覆盖维修全过程的质量管理制度，坚持质量第一、预防为主，确保各类维修保养符合现行《机动车维修管理规定》和国家、行业标准，维修质量不合格的车辆不准出厂。

## 2.1 质量责任体系

实行项目负责人对维修质量全面负责、技术负责人对维修技术方案和竣工检验负责、主修人对本车维修质量直接负责、专职质检员对检验结果负责的质量责任体系。层层签订质量责任书，将一次修复率、返修率、客户满意度等质量指标纳入绩效考核，质量责任落实到岗到人。技术负责人对疑难故障组织会诊，对维修方案审定把关；专职质检员独立于维修班组，直接对项目负责人负责，确保竣工检验结论客观公正。

## 2.2 三级检验制度

实行自检、互检、专检三级检验。主修人完工后按作业项目检查表逐项自检并签字；班组长对扭矩、间隙、油液加注量、线路连接等关键工序复核并签字；专职质检员独立于维修班组，按竣工出厂技术要求进行检验和检测，出具竣工出厂合格证。任何一级检验不合格，车辆不得进入下一环节，更不得出厂。检验记录与维修单同步归档，形成完整质量追溯链条。

## 2.3 配件材料质量管控

所采用的零部件、配件等材料必须符合国家或部颁标准和行业标准以及汽车维修相关标准，必须有合法的进货渠道，不得使用假冒伪劣产品，不得以旧充新、以副顶正、以次充好，严格把控材料质量。经采购人同意可以用替代件的，在材料清单中加以注明，否则不得使用替代件。

所有配件附合格证和进货凭证，建立材料零配件账目、材料进货有效价格凭证、出入库记录和零配件清单，厂家联系资料及有效发票妥善保管，在车辆维修结算中作为相应维修项目的附件一起验收存档，确保账目与实物相符。维修材料价格执行低于濮阳市当时零配件市场平均价格且不高于该品牌专卖店同型号材料当时价格百分之八十的约定，价格依据随结算附件提供，接受采购人核查。材料价格调整的，在结算前书面报采购人确认。

## 2.4 核心部件与关键工序管控

涉及离合器、发动机、变速箱、转向机、刹车系统等核心部件更换的，提前通知采购人到现场进行书面确认并监督施工，留存现场确认记录和施工彩色照片。维修涉及更换零部件的，提供合格证、更换零部件及现场施工等相关彩色照片等印证材料，否则不予结算。

维修作业严格按厂家维修手册和行业技术规范执行，关键螺栓使用扭矩扳手按标准拧紧并做标记，装配间隙、油液加注量、线路连接逐项复核。大修和总成修理全过程拍摄彩色照片和视频按车归档，作为质量追溯和结算依据。涉及警灯、警报器、车载电台、执法记录仪供电线路的检修，严格按原车线路图作业，修复后进行功能联调测试，确保不影响执法装备使用。

## 2.5 质量保证期制度

车辆竣工出厂执行质量保证期制度，不低于中华人民共和国交通部所颁布的《交通运输部关于修改〈机动车维修管理规定〉的决定》（交通运输部令2019年第20号）的标准，即汽车整车修理或总成修理质量保证期为车辆行驶两万公里或者一百日；二级维护质量保证期为车辆行驶五千公里或者三十日；一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶两千公里或者十日。质量保证期中行驶里程和日期指标以先达到者为准，维修质量保证期从维修竣工出厂之日起计算。我方在此基础上适当延长：整车大修和总成修理延长至两万五千公里或一百二十日，二级维护延长至六千公里或四十日，一级维护和小修延长至三千公里或十五日。

## 2.6 返修与质量争议处理

在质量保证期内发生同样故障引起的维修，给予全部免费维修。对查不出原因的维修质量问题，在质量保修期内无偿返修，返修不得再计价收费。因维修质量给采购人造成的损失，由我方负责赔偿。建立返修台账，逐笔记录返修车辆、故障现象、原因分析和整改措施，每月分析返修数据并纳入技师绩效考核。

采购人认为经维修的车辆仍存在质量问题且双方存在争议的，可向成交供应商所在地的汽车维修质量监督机构申请调解；遇有纠纷情况复杂、难以定论时，及时报请上级汽车维修质量监督机构调解，根据调解结果确定双方应负的责任和应承担的经济损失。

### 2.7 质量档案与追溯

一车一档、一次一单。维修档案包括送修单、进厂检验记录、报价确认单、作业单、配件领用单及合格证、过程照片、竣工检验单、出厂交接单和结算清单，纸质与电子双套管理。电子档案按车牌号、维修日期、维修类别设置检索目录，可快速查询调取。档案保存期不少于服务期结束后三年，每年汇总整理列出详细清单备查，随时接受采购人及有关部门检查。

## 3、安全生产管理制度

我方坚持安全第一、预防为主、综合治理的方针，建立覆盖维修作业全过程的安全生产管理制度，确保人员安全、车辆安全和设备安全。

### 3.1 安全生产责任体系

项目负责人为本项目安全生产第一责任人，配备专职安全员一名，班组设兼职安全员，逐级签订安全生产责任书，明确各岗位安全职责。每月召开一次安全生产例会，每季度组织一次安全检查，检查结果书面记录并存档，发现隐患限期整改并跟踪验证。

### 3.2 安全教育培训

新入职人员必须经过厂级、车间级、班组级三级安全教育并考核合格后上岗。维修技工持相应资格证书上岗，特种作业人员持特种作业操作证上岗。每年组织不少于两次安全培训和一次应急演练，内容包括举升机安全操作、电气安全、消防安全、危险化学品管理和应急救援，培训记录和考核结果存档备查。

### 3.3 维修作业安全管理

车辆举升前检查举升机状态和车辆支撑点，支撑稳固后方可作业，举升后必须锁止保险装置；车下作业设置警示标志，严禁人员在无支撑车辆下作业。燃油系统作业远离火源，

作业区禁止吸烟和明火。蓄电池充电区通风良好，充电时远离易燃物。烤漆房、空压机等设备定期检查维护，安全阀、压力表定期检定。电气线路定期检测，配电箱设置漏电保护装置。维修车间配置维修车位升降架不少于两个，满足两辆同时维修作业要求，工位布局保证作业安全和通行顺畅。

### 3.4 消防安全管理

维修车间、配件库、烤漆房按消防要求配置灭火器材和消防设施，设置明显消防标识，疏散通道保持畅通。易燃易爆物品单独存放、限量领用，废油废液分类收集于专用容器并加盖存放。每季度检查一次消防器材有效期和完好状态，每年组织一次消防演练，确保员工熟悉报警、疏散和初期火灾扑救程序。

### 3.5 危险废物与环境保护

废机油、废滤芯、废电瓶、废漆渣等危险废物分类收集，设置专用存放容器和标识，委托有资质单位定期回收处置并留存转移单据。喷漆作业在密闭烤漆房内进行，废气经处理达标排放。清洗废水经隔油沉淀处理后排放，不随意倾倒。我方保证维修经营活动符合环保要求，不因环保问题影响采购人车辆维修服务。

### 3.6 送修车辆安全管理

接车和交车时对车辆进行安全检查，核对车辆外观、随车工具、警灯警报器和车载执法设备状态，双方签字确认。维修期间车辆钥匙专人保管，车辆停放指定区域并锁闭，严禁无关人员动用送修车辆，严禁擅自将送修车辆开出维修场地。涉及警灯、警报器、车载电台、执法记录仪供电线路的检修，严格按原车线路图作业，修复后进行功能联调测试，确保不影响执法装备使用，改动线路须报采购人确认并留存线路变更记录。

### 3.7 事故应急与考核

制定生产安全事故应急预案，发生人身伤害、火灾、车辆损坏等事故时，立即启动应急预案组织救援，第一时间报告采购人并配合调查处理，事故处理完毕后书面总结原因和整改措施，防止同类事故再次发生。将安全生产纳入月度考核，对违反安全操作规程的人

员进行教育和处罚，对发现并消除重大安全隐患的人员给予奖励，确保安全生产制度落到实处。

## （三）人员培训等制度

我方针对本项目第三标包执法执勤车辆维修服务，制定人员培训制度、设备及零配件管理制度、车辆维修档案管理制度三项制度。三项制度依据征集文件第二章“项目基本内容及要求”编制，紧扣执法执勤车辆“出勤频繁、安全要求高、装备特殊、维修时效紧”的实际，明确责任岗位、执行频次、记录表单和检查方式，确保制度能落地、可检查、可追溯。以下逐项详细阐述。

### 1、人员培训制度

本项目服务对象是范县公安局执法执勤车辆，车辆涉及警灯警报器、车载电台、执法记录仪供电等特殊装备线路，出警车辆安全性能要求高于普通社会车辆，且维修时效要求紧。我方据此制定人员培训制度，保证上岗人员既懂维修技术，又懂警用装备检修规范和保密要求。

### 1.1 培训组织与责任分工

项目负责人对本项目人员培训负总责，负责审批年度培训计划、保障培训经费和时间。技术负责人担任培训主讲人，负责编写培训课件、组织实操教学、出题考核。客服调度员负责培训通知、签到、考核成绩登记和培训档案归集。各班组班组长负责本班组人员日常岗位练兵和师带徒的具体安排。每年年初制定年度培训计划，明确培训时间、内容、主讲人、参训人员和考核方式，报项目负责人批准后执行；培训计划根据采购人反馈、返修分析和新增车型情况适时调整。

### 1.2 培训对象与上岗准入

本项目全部维修技工、质检员、配件材料管理员、受理岗人员、救援驾驶员均纳入培训范围。新入职人员实行“先培训、后上岗”，完成厂级、车间级、班组级三级安全教育和技术培训，考核合格后方可独立作业。维修技工持相应职业资格证书上岗，其中汽车维修高级工不少于两名、中级工不少于三名；电工、焊工、钣金喷漆等特种作业人员持特种

作业操作证上岗。质检员须由从事汽车维修工作五年以上、熟悉竣工检验标准的人员担任。未取得相应资格的人员不得承担对应维修项目，不得单独签署竣工检验结论。

### 1.3 培训内容

**一是法规与制度培训。**学习《机动车维修管理规定》（交通运输部令2019年第20号）、汽车维修行业标准、本项目征集文件要求和框架协议条款。重点讲解本项目特有的受理规则：无采购人经领导批准的送修单不受理；维修前须取得采购人对维修项目和金额的书面确认；核心部件更换须提前告知采购人到现场书面确认并监督施工；结算须附配件合格证和更换件、施工彩色照片。通过制度培训，防止出现先修后报、缺少确认手续、结算材料不全等不合规问题。

**二是技术业务培训。**按维修类别分块组织：日常维护和快保作业规范；一级维护、二级维护作业项目及竣工技术要求；小修和专项修理常见故障诊断；总成大修拆装工艺、螺栓扭矩标准和配合间隙要求；电控系统故障诊断与在线编程；四轮定位和空调系统专项作业；新能源车辆高压安全操作规范。针对范县公安局执法执勤车辆的品牌型号，收集整理各车型维修手册、电路图和常见故障案例，建立车型技术资料库供技工随时查阅学习。

**三是警用装备与保密培训。**学习警灯警报器、车载电台、执法记录仪供电线路的检修规范，明确必须按原车线路图作业，修复后进行功能联调测试，确保不影响执法装备使用，改动线路须报采购人确认并留存线路变更记录。学习保密纪律，明确不得泄露车牌号、装备配置、出勤规律等信息，维修过程照片仅用于结算印证并限于采购人查阅，不拍摄与维修无关的车辆内部和装备细节。

**四是安全与应急培训。**学习举升机安全操作、电气安全、消防安全、危险废物管理、送修车辆钥匙保管和应急救援程序，每年至少组织一次消防演练和一次维修事故应急演练，让每名员工熟悉报警、疏散和初期处置流程。

### 1.4 培训方式与频次

采取集中授课、现场实操、师带徒、案例分析和外部送培相结合的方式，保证培训不走过场。集中授课每月不少于一次，每次不少于两小时，利用班前会或下午收工后进行，不占用正常维修时效；现场实操每季度不少于一次，选择典型车型和典型故障在工位上进行，人人上手操作；师带徒适用于新入职人员，由高级工一对一带领，期限不少于三个月，期满考核合格方可独立作业；案例分析每月选取当月返修案例或疑难故障进行复盘，分析诊断思路和作业失误点；外部送培每年不少于一次，选派骨干参加厂家技术培训或行业主管部门组织的培训，回厂后向全员转训。

### 1.5 培训考核与档案管理

每次培训后进行考核，考核方式为笔试或实操，成绩记入个人培训档案。年度累计考核不合格的人员，暂停承接对应维修项目，补考合格后恢复。技术比武每年组织一次，设机修、电控、快保等项目，优胜者给予奖励。培训签到表、培训课件、考核试卷和成绩汇总由客服调度员按年度装订成册，保存不少于服务期结束后三年，接受采购人检查。将培训考核结果与绩效挂钩，对解决疑难故障、提出有效改进建议的技工给予奖励，对多次考核不合格的调整岗位。

## 2、设备及零配件管理制度

本项目要求维修车间具备维修车位升降架2个或以上，满足2辆同时维修作业要求；对配件质量、进货渠道、价格和账目有明确要求，结算须附合格证和价格凭证。我方据此制定设备及零配件管理制度，保证设备完好、配件合格、账目清楚、可查可核。

### 2.1 设备管理

**（1）设备台账。**对本项目投入使用的举升机、四轮定位仪、制动性能检测设备、电控诊断仪、示波器、空调冷媒回收加注机、轮胎拆装机、动平衡机、烤漆房、车身校正设备、扭矩扳手、救援拖车等设备逐台建立台账，记录名称、型号、编号、购置日期、检定周期和责任人，台账由技术负责人管理，每半年核对一次。本项目专用工位配置维修车位升降架不少于2个，满足2辆同时维修作业要求。

**（2）日常维护与检定。**设备实行“谁使用、谁保管、谁维护”，操作人员每日作业前检查设备状态，填写设备日常检查记录，发现异常立即停用并报修。举升机每月检查钢丝绳、保险装置和液压系统，空压机安全阀和压力表按规定周期检定，扭矩扳手、制动检测设备等计量器具按检定周期送检，检定证书存档备查，严禁使用超期未检器具出具检验数据。

**（3）故障与停用管理。**设备发生故障，使用人填写设备报修单，技术负责人确认后安排维修；影响安全或检测精度的设备立即挂“停用”标识并断电，修复并经检验合格后方可恢复使用。设备维修记录归入设备台账，因设备原因导致维修返工或检验数据失真的，追究管理责任。

## 2.2 零配件采购管理

**（1）合格供应商名录。**建立合格供应商名录，配件从厂家授权渠道或具备合法资质的正规供应商采购，采购时索取并留存供货方营业执照、授权证明、进货发票和产品合格证。严禁从非法渠道采购，严禁使用假冒伪劣产品，严禁以旧充新、以副顶正、以次充好。

**（2）质量标准。**所采用的零部件、配件等材料必须符合国家或部颁标准和行业标准以及汽车维修相关标准，核心部件（涉及安全的部件（离合器、发动机、变速箱、转向机、刹车系统等）使用原厂备件或质量等同、高于装车零部件标准要求的产品。经采购人同意使用替代件的，在材料清单中逐项注明替代原因和品牌规格，未注明的不得使用。

**（3）价格管理。**维修材料价格执行低于濮阳市当时零配件市场平均价格且不高于该品牌专卖店同型号材料当时价格百分之八十的约定。材料管理员建立价格信息台账，定期采集市场询价记录和4S店报价单作为定价依据，随结算附件提供，接受采购人核查；材料价格调整的，结算前书面报采购人确认。

## 2.3 零配件出入库与账目管理

**（1）入库验收。**配件到货后，材料管理员核对品名、规格、数量、合格证和发票，检查包装和外观，验收合格后登记入库；不合格配件拒收并记录原因，不得入库、不得使用。

**（2）领用发放。**维修领用配件凭配件领用单发放，领用单注明车牌号、配件名称、规格、数量、合格证编号和进货渠道，随维修作业单归档。维修更换下的旧件统一登记、分类存放，按采购人要求移交或留存备查，不得擅自处理、不得以旧充新。

**（3）账目管理。**建立详细的材料（零、配件）账目、材料进货有效价格凭证、出入库记录和零配件清单，厂家联系资料及有效发票妥善保管，在车辆维修结算中作为相应维修项目的附件一起验收存档。材料管理员每月对台账、账目和库存实物全面核对一次，核对结果书面记录，做到账目与实物相符、材料账目与结算附件相符，随时接受有关部门检查。

**（4）库存与安全管理。**常用易损件（机油、滤芯、刹车片、灯泡、雨刮片等）保持合理库存，保证小修和快保当日完工；油品、蓄电池、油漆等分类存放，易燃易爆物品单独存放并配置灭火器材，废油废液按环保要求集中收集处置，配件库保持通风、干燥、整洁。

**3、车辆维修档案管理制度**

本项目要求供应商能够每年对执法执勤车辆维修档案进行汇总整理，列出详细清单以备检查。我方据此制定车辆维修档案管理制度，做到一车一档、一次一单、纸质与电子双套管理，确保档案完整、准确、可追溯。

**3.1 档案内容**

每台车辆建立独立档案盒和电子档案文件夹，内容包括：车辆基本信息（车牌号、品牌型号、车架号、发动机号）；历次维修送修单；进厂检验记录（含外观和随车装备检查、双方签字）；报价确认单（含采购人书面确认）；维修作业单；配件领用单及合格证、进货价格凭证；更换零部件及现场施工彩色照片；竣工检验单和竣工出厂合格证；出厂交接单；结算清单；返修记录；回访记录。涉及核心部件更换的，另存采购人现场书面确认记录；涉及线路改动的，另存线路变更记录和采购人确认单。

**3.2 归档时限与责任分工**

受理岗为该车档案归集责任人，车辆交付后两个工作日内完成该车档案整理归档，核对表单签字是否齐全、照片是否清晰、合格证和价格凭证是否附齐，缺项当日补齐。当月

档案在次月五日前完成月度汇总，年度档案在每年十二月三十一日前汇总整理，列出详细清单备查。技术负责人每季度抽查档案一次，重点检查齐全性、签字完整性和照片清晰度，抽查结果书面记录并纳入班组考核。

### 3.3 保管、调阅与移交

档案实行专人保管、专柜存放，做到防火、防潮、防丢失。电子档案按车牌号、维修日期、维修类别设置检索目录，可按任一条件快速查询调取，满足采购人随时抽查需要。采购人及有关部门检查时，我方在一个工作日内提供指定车辆或指定时段的完整档案。档案保存期限不少于服务期结束后三年；服务期满移交时，按采购人要求办理档案移交手续并留存移交清单，不得擅自销毁或带走。

### 3.4 档案应用

档案既用于结算印证和接受检查，也用于维修质量分析。每季度统计各车型故障分布、返修原因和配件更换频次，形成分析报告，用于优化保养提醒、备件储备和技工培训内容；对返修集中的车型或项目，组织技术攻关，持续提升对本项目执法执勤车辆的服务质量。

## （四）售后服务方案

售后服务是执法执勤车辆维修保障链条的末端环节，也是决定服务成效的关键环节。范县公安局执法执勤车辆承担接处警、巡逻防控、应急处突、重大安保等任务，车辆停驶一小时就可能影响一次出警，因此售后服务不能停留在“修完就走”的层面，必须做到报修有门、响应有速、救援有车、返修免费、质保有账、投诉有果。我方依据征集文件第二章“项目基本内容及要求”和评标标准中关于售后服务方案、响应时间的要求，结合范县县域道路条件、执法执勤车辆运行规律和本单位维修保障能力，制定本售后服务方案。

### 1 售后服务组织与人员配置

#### 1.1 售后服务组织架构

我方设立本项目售后服务专班，实行项目负责人负责制。专班下设售后受理组、应急维修组、技术质检组、配件保障组四个小组。售后受理组由售后专员和客服调度员组成，负责报修受理、派工调度、进度跟踪和回访；应急维修组由不少于两名技师和一名司机组成，负责现场救援和上门维修；技术质检组由技术负责人和专职质检员组成，负责故障判定、返修责任认定和竣工复检；配件保障组由材料管理员负责，保障售后维修配件供应和旧件回收登记。

#### 1.2 岗位职责与对接人

项目负责人为售后服务第一责任人，负责总体协调、重大投诉处理和与采购人车辆管理部门的对接，手机二十四小时开机。售后专员为本项目售后报修的固定联系人和首问责任人，负责接听报修电话、登记报修台账、回复受理编号、跟踪办结情况。应急维修组组长负责现场救援调度和上门服务安排。技术负责人负责疑难故障远程指导、返修原因分析和质保责任界定。我方在合同签订后向采购人书面提供上述人员的姓名、职务和手机号码，人员变更时提前三日书面告知采购人，保证采购人任何时候都能找到人、找对人。

#### 1.3 服务窗口与值班安排

我方设立售后服务专线和二十四小时值班电话，工作日由售后专员值守，夜间和节假日呼叫转移至值班人员手机，做到电话不漏接、信息不迟报。同时与采购人建立微信工作群或指定联络渠道，采购人可随时以电话或信息方式报修。售后专员实行轮班制，节假日值班表提前报采购人备案，遇春节、国庆等长假和重大安保任务期间增加值班人员，保证响应能力不下降。

**2、售后服务受理与闭环流程**

**2.1 报修受理**

采购人报修时，售后专员在《售后服务报修台账》中登记报修时间、车牌号、车型、故障现象、车辆位置、是否影响出勤、报修人和联系方式，当场向采购人回复受理编号和预计处理方式。能通过电话指导排除的简单故障（如保险丝烧断、灯光不亮、轮胎亏气等），由技术负责人在电话中指导用车人员先行处理，减少车辆停驶时间。

**2.2 故障判断与派工**

售后专员根据故障现象判断处理方式：能现场排除的，派应急维修组出车；需回厂维修的，与采购人商定拖车或送修时间；需订购配件的，当场说明到货时间并征得采购人同意。派工信息同步发送至应急维修组和技术负责人，技术负责人对疑难故障提前给出诊断思路和携带配件清单，避免到达现场后反复往返。

**2.3 维修处理与交付**

现场能修复的当场修复，修复后由用车人员签字确认；不能现场修复的，拖回维修或就地抢修。回厂维修的，凭报修登记和送修单按正常维修流程作业，质保期内返修的直接进入绿色通道工位，不需重新排队。维修完工经质检员复检合格后交付，交付时向采购人说明故障原因、处理措施和后续注意事项。

**2.4 回访与归档**

车辆交付后三个工作日内，售后专员电话回访，了解车辆使用状况、维修部位有无异常、服务态度和交车时间是否满意，回访结果记入售后服务回访记录。售后受理组在回访

完成后两个工作日内将该笔售后服务记录（报修登记、派工或救援记录、维修作业单、竣工检验单、回访记录）归入该车维修档案，做到一车一档、有据可查。售后专员每日核对未结案报修，超过承诺时限的向项目负责人报告并说明原因，确保每笔报修闭环。

3、响应时间承诺

响应时间是本项目售后服务评审的重点，我方结合范县境内道路条件和执法执勤车辆任务特点，作出以下量化承诺，并落实到排班和车辆装备上。

**3.1 电话响应**

采购人报修后，售后专员三十分钟内完成受理登记并电话回复，确认故障现象、车辆位置和处理方式。夜间和节假日同样执行三十分钟响应标准。

**3.2 现场到达**

范县境内报修，应急维修组接报后两小时内到达车辆现场；县城城区范围内原则上不超过一小时。因恶劣天气、道路管制等不可抗力无法按时到达的，第一时间向采购人说明原因并商定替代方案，不拖延、不失联。

**3.3 维修完成时限**

一般小修和快保项目当日完工；一级维护当日完工；二级维护一个工作日内完成；总成修理和专项修理三至五个工作日完成；需订购配件的，明确告知到货时间并征得采购人同意，最长不超过四十八小时，紧急警用车辆采取拆借同型号配件或加急调件方式保障；大修按经采购人确认的方案工期执行，每周书面报告进度。对执行紧急任务、重大安保任务期间送修的车辆，实行绿色通道，随到随修。

**3.4 拖车与救援响应**

二十四小时五十千米以内免费拖车服务（含节假日），接到指令后三十分钟内出车；二十四小时一百千米以内免费救援服务（含节假日），提供搭电、换胎、现场排障、拖曳等服务；二十四小时应急维修服务（含节假日），夜间及节假日保证至少两名技师在岗待命。

## 4 质保期服务

### 4.1 质保期限

车辆竣工出厂执行质量保证期制度，不低于《交通运输部关于修改〈机动车维修管理规定〉的决定》（交通运输部令2019年第20号）规定标准：汽车整车修理或总成修理质量保证期为车辆行驶两万公里或者一百日；二级维护质量保证期为车辆行驶五千公里或者三十日；一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶两千公里或者十日。质量保证期中行驶里程和日期指标以先达到者为准，自维修竣工出厂之日起计算。我方在此基础上适当延长：整车大修和总成修理延长至两万五千公里或一百二十日，二级维护延长至六千公里或四十日，一级维护和小修延长至三千公里或十五日，钣金喷漆漆面质保期内出现起泡、龟裂、明显色差免费返工。

### 4.2 质保期主动服务

质保期内我方主动跟踪车辆使用状况。维修部位涉及制动、转向、传动等安全系统的，在交付后十五日内主动电话询问一次使用情况；大修和总成修理车辆在质保期过半时安排一次免费复检，重点检查油液液位、紧固扭矩、渗漏和异响，复检不收取费用，复检记录随车归档。结合采购人车辆保养周期提示，质保期内到期保养的车辆，售后专员提前七日电话提醒采购人车辆管理员，避免漏保。

### 4.3 质保责任界定与处理

质保期内发生故障，由技术负责人组织诊断，区分维修质量原因、正常磨损原因和采购人使用原因。属维修质量原因的，无条件免费返修，并承担因此给采购人造成的损失；属正常磨损或使用原因的，书面说明情况并给出维修建议和报价，经采购人书面确认后维修，不强行收费、不诱导维修。对查不出原因的维修质量问题，在质量保修期内无偿返修。质量责任认定有争议的，可向成交供应商所在地汽车维修质量监督机构申请调解，情况复杂的报请上级汽车维修质量监督机构调解。

## 5、返修服务

### 5.1 返修承诺

在质量保证期内，发生同样故障引起的维修，给予全部免费维修，返修不得再计价收费。返修车辆享受优先待遇，凭原维修单和返修记录直接进入绿色通道工位。返修一般项目当日完成，涉及总成解体的三个工作日内完成。返修完工后重新计算该维修项目的质量保证期。

### 5.2 返修分析与改进

建立《返修台账》，逐笔记录返修车辆车牌号、原维修日期和项目、返修故障现象、诊断结论、返修措施、完工日期和责任人。每月对返修数据进行分析，区分配件质量、装配工艺、诊断失误等原因：属配件质量的追究供应商责任并调整合格供应商名录；属装配和诊断的纳入技工培训和考核；属设计缺陷或通病的，书面告知采购人并研究改进措施。返修率纳入班组和个人绩效，超过考核指标的分析原因并限期整改。返修部位再次出现同一故障的，由技术负责人亲自诊断处理，直至彻底排除。

6、救援与上门服务

### 6.1 二十四小时救援

我方配备专用拖车或平板救援车，安排值班司机，实行二十四小时值班（含节假日）。救援车辆随车配备搭电设备、拖车工具、常用工具、照明设备和常用配件，定期检查保养，保证随时可用。接到救援指令后三十分钟内出车，范县境内两小时内到达。救援服务内容包括搭电启动、更换备胎、现场排障、拖曳回厂和按相关规定送油。救援过程拍照留证，救援记录纳入该车维修档案。

### 6.2 上门服务

对因警情保障、集中执勤等原因不便送修的车辆，我方提供上门维修服务，由应急维修组携带常用工具、诊断设备和常用配件到采购人指定地点进行现场维修保养，包括常规保养、制动系统检查调整、灯光电器小修、轮胎更换等。范县城区范围内提供免费上门取

车、送车服务，由专人持交接单办理，取送过程拍照留证，交接时核对车辆外观和随车装备。

### 6.3 重大任务保障

遇重大安保、专项行动、突发事件处置，我方提前对参战车辆进行制动、轮胎、灯光、油液、警灯警报专项安全检查；任务期间安排技术人员驻点或就近待命，配备应急配件和工具，做到故障随报随修，确保执法执勤车辆不带病上路。重大任务结束后，对参战车辆进行一次免费复检。

## 7、 回访、投诉与满意度管理

### 7.1 回访制度

车辆交付后三个工作日内电话回访，回访内容包括车辆使用状况是否正常、维修部位有无异常、服务态度和交车时间是否满意、有无改进建议，回访结果记入售后服务回访记录。质保期过半时进行第二次回访，重点了解维修部位长期使用情况。回访中发现问题的，立即安排复检或返修。回访记录纳入该车维修档案，回访完成率目标百分之百。

### 7.2 投诉处理

设立服务监督电话，接受采购人对服务质量、时效、价格和廉洁方面的投诉。投诉实行限时办结：二十四小时内响应并了解情况，三个工作日内书面答复处理结果和整改措施；情况复杂的，先书面告知处理进度，最长不超过七个工作日办结。投诉处理结果由项目负责人签字确认，并纳入月度考核。对因我方原因给采购人造成损失的，依法依约赔偿。投诉台账每月汇总，分析投诉集中的环节并制定改进措施。

### 7.3 满意度调查

每半年向采购人车辆管理部门和用车人员开展一次满意度调查，调查内容包括响应速度、维修质量、交车时效、价格合理性、服务态度、档案和结算规范性，满意度目标不低于百分之九十五。调查结果形成书面报告，对满意度低的环节分析原因、制定改进措施并跟踪落实。

## 8、售后服务保障措施

### 8.1 人员与值班保障

售后专员和值班电话二十四小时值守，节假日排班表提前报采购人备案。应急维修组保持至少两名技师在岗待命，夜间和节假日不空岗。项目负责人和技术负责人手机二十四小时开机，重大故障和投诉第一时间到场处理。

### 8.2 配件与设备保障

常用易损件保持合理库存，保证小修和快保当日完工、救援现场能更换常用件。救援车辆定期检查保养，工具和照明设备齐全。诊断设备保持完好并定期升级，覆盖范县公安局执法执勤车辆的主要品牌型号。配件应合格供应商名录采购，附合格证和进货凭证，价格执行低于濮阳市市场平均价格且不高于4S店同型号材料价格百分之八十的约定。

### 8.3 信息与档案保障

每笔售后服务形成完整记录，包括报修登记、派工或救援记录、维修作业单、竣工检验单、回访记录和投诉处理记录，随车归入维修档案，一车一档，纸质与电子双套管理，可随时调取核查。售后服务数据每月汇总，统计报修台次、响应时间达标率、返修率、投诉量和满意度，作为服务考核依据。

### 8.4 考核与持续改进

建立售后服务内部考核制度，每月对响应时间达标率、一次修复率、返修率、投诉办结率和满意度进行考核，考核结果与班组和个人绩效挂钩。每季度向采购人书面报告售后服务情况，包括报修和救援台次、典型故障处理、返修分析和改进措施。对采购人提出的意见建议，逐条登记、限期整改、书面反馈，形成持续改进的闭环。

## 9、售后服务承诺

我方郑重承诺：电话响应不超过三十分钟，范县境内现场到达不超过两小时，县城城区原则上不超过一小时；严格执行质量保证期制度并适当延长，质保期内维修质量问题免费返修，返修不再计价收费；二十四小时提供五十千米以内免费拖车、一百千米以内免费

救援和应急维修服务，含节假日；维修项目金额严格执行采购人书面确认制度，未确认不维修、不结算；售后服务全过程留痕、档案完整、随时接受采购人检查；因我方维修质量给采购人造成损失的，依法依约赔偿。

## （五）有害物质管理

执法执勤车辆在保养换油、制动系统检修、电瓶更换、轮胎更换、钣金喷漆等作业中，必然产生废机油、废机油滤芯、废铅蓄电池、废轮胎、废漆渣、沾染油污的棉纱手套等有害物质和固体废物。范县公安局执法执勤车辆维修场所位于范县境内，周边环境敏感度较高，有害物质管理不当既违反生态环境保护法律法规，也可能影响采购人正常办公秩序和周边环境。我方依据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《国家危险废物名录（2025年版）》《危险废物贮存污染控制标准》（GB 18597-2023）及《危险废物识别标志设置技术规范》（HJ 1276-2022）等规定，结合本项目维修作业实际，制定有害物质管理制度。

### 一、有害物质识别与分类

根据《国家危险废物名录（2025年版）》，机动车维修行业产生的危险废物主要包括HW06类（有机溶剂、废防冻液）、HW08类（废发动机油、制动器油、变速器油等废润滑油）、HW12类（废油漆、油漆渣）、HW31类（废铅蓄电池）、HW36类（废石棉刹车片）、HW49类（废机油格、废机油桶、沾染机油棉纱手套抹布、废油漆桶、喷漆罐、废过滤棉、废活性炭）、HW50类（尾气净化废催化剂）等。我方对照上述名录，结合本项目执法执勤车辆维修业务实际，逐项梳理有害物质产生环节，确保应识尽识、不遗漏、不错分。

本项目主要涉及的有害物质及产生环节为：废发动机油、齿轮油、制动液、转向助力油属于HW08类，产生于保养换油和总成修理放油环节；废机油滤芯、废机油桶、沾染油污的棉纱手套抹布属于HW49类，产生于保养、维修擦拭和配件更换环节；废铅蓄电池属于HW31类，产生于电瓶更换环节；废漆渣、废油漆桶、废喷漆罐、废过滤棉、废活性炭属于HW12和HW49类，产生于钣金喷漆作业环节；废防冻液、废玻璃水属于HW06类，产生于冷却系统维修环节；废石棉刹车片如涉及则属于HW36类，产生于制动系统更换环节；废轮胎属于一般工业固体废物，产生于轮胎更换环节；废金属件、废塑料件、废纸包装属于一般可回收物，产生于配件更换和日常办公环节。

我方保证不将危险废物混入一般垃圾，不擅自倾倒、堆放、丢弃、遗撒或焚烧危险废物。废机油一旦泄漏，一升即可污染大量清水，其中含有的多环芳烃、重金属等有害物质对土壤和水体危害极大。濮阳市生态环境部门对本地汽修企业的检查中，曾发现企业虽建有危废暂存间，但废机油转移联单缺失、台账不完整等问题被责令整改。这些案例说明，有害物质管理不能只建暂存间，更要做到“随产随收、归集到位、台账齐全”，本项目制度对此作出针对性安排。

**二、分类收集管理**

不同类别有害物质使用专用容器分类收集，严禁混装混放。废机油、废齿轮油、废制动液等液态废物使用带盖密闭的专用废油桶收集，桶身标注废物名称，收集时使用接油盘防止滴漏，废油桶存放区设置防渗托盘。废机油滤芯先沥干残油后再投入专用带盖金属容器，沥出的残油并入废油桶。沾染油污的棉纱、手套、抹布单独投入带盖容器，不与废油混装。废铅蓄电池整只存放，极柱朝上，防止电解液泄漏，破损电池单独密封包装并标注。废漆渣、废油漆桶、废喷漆罐、废过滤棉、废活性炭分别装入专用容器或包装袋，油漆桶加盖密封。废轮胎整齐码放于指定区域，废金属件和一般包装物分类回收。禁止将不相容的危险废物在同一容器内混装。

维修作业产生的有害物质实行“随产随收”。当班产生的废油、废滤芯、废棉纱等由主修人负责分类投放至指定容器，班组长每日收工前检查投放是否正确，材料管理员每日巡查各收集点，发现混投、满溢、泄漏立即纠正处理。喷漆作业产生的废漆渣、废过滤棉按作业批次收集，废活性炭按更换周期收集，不得在车间内长期堆放。执法执勤车辆维修任务集中时，适当增加巡查频次，确保收集容器不满溢、不泄漏。

**三、专区贮存管理**

我方在维修场地内设置独立的危险废物贮存间，按照《危险废物贮存污染控制标准》（GB 18597-2023）要求建设，做到地面硬化、防渗处理，设置围堰或泄漏液体收集装置，配备防风、防晒、防雨、防漏、防渗、防腐“六防”措施。贮存间与其他区域设置隔离措施，有固定的区域边界，不露天堆放危险废物。贮存间内按废物类别设置贮存分区，不相

容危险废物分区存放，避免接触混合。贮存间配置灭火器材、照明和通风设施，门口设置围堰和警示标识，危废间上锁管理，防止无关人员进入。

贮存点实时贮存量不超过三吨，贮存危险废物不超过一年。材料管理员每周盘点库存量，接近限量时及时联系处置单位转移，避免超量贮存。一般固体废物如废轮胎、废金属件等另设堆放区，与危险废物贮存间保持距离，废轮胎码放整齐并覆盖防雨，定期清运。

标识标签按照《危险废物识别标志设置技术规范》（HJ 1276-2022）设置。危险废物贮存间门外明显位置悬挂危险废物贮存设施标志，背景色为黄色，字体和边框为黑色。每个贮存容器或包装物粘贴危险废物标签，标签背景色为橘黄色，内容完整包括废物名称、废物类别、废物代码、产生单位、产生日期、责任人及联系电话。贮存分区前设置分区标志，标明该区存放的废物类别。标签破损或信息模糊的及时更换。一般固废堆放区也设置相应标识，区分可回收物和其他固废。

## 四、转移与处置管理

危险废物交由持有危险废物经营许可证的单位收集、运输和处置。我方与有资质的危险废物运输和处置单位签订合同，合同副本存档备查。严禁将危险废物提供或委托给个人或无经营许可证的单位收集、贮存、利用、处置。河南省已全面开展小微企业危险废物收集试点工作，全省“小微试点”企业收集服务覆盖小微产废单位数量超过一万七千家，有效打通小微企业危险废物收集“最后一公里”。机动车维修活动中产生的废矿物油，可以通过合法收集单位统一收集后转移至具有综合利用资质的单位处置。我方优先选择范县或濮阳市辖区内具备资质的收集处置单位，缩短运输距离、降低环境风险。

危险废物转移前，在全国危险废物全过程环境管理信息系统中如实填写、运行危险废物转移联单，转移联单保存不少于五年。建立《危险废物管理台账》，逐笔记录废物名称、类别、代码、产生日期、产生量、贮存位置、转移日期、接收单位、联单编号和经办人，做到账物相符。材料管理员每月核对台账与库存实物，每季度汇总产生量和转移量，年度形成汇总报告。一般固体废物如废轮胎、废金属也建立清运台账，记录清运日期、数量和去向。我方在全国危险废物全过程环境管理信息系统中注册账号，按照国家规定制定危险

废物管理计划，报所在地生态环境主管部门备案，按期完成申报，系统申报数据与纸质台账保持一致，接受生态环境部门核查。

**五、废气与维修环境整洁管理**

钣金喷漆作业在密闭烤漆房内进行，烤漆房废气经过滤棉和活性炭吸附处理后达标排放。过滤棉和活性炭按更换周期及时更换，更换下来的废过滤棉、废活性炭按危险废物收集处置，不随意丢弃。调漆间保持密闭，废油漆桶加盖存放。打磨作业采取湿式或吸尘措施，减少粉尘扩散。喷漆作业人员配备防护用品，作业时烤漆房周边不进行其他产生火花的作业。

维修车间实行“日清扫、周整理、月检查”的卫生制度。每日收工前各工位清扫地面油污和杂物，工具归位，配件摆放整齐；每周对车间地面、排水沟、举升机底座进行一次全面清理，清除积油积尘；每月由项目负责人组织一次环境卫生检查，检查结果书面记录。车间地面油污使用专用吸油材料清理，吸油后的废棉纱按危险废物处置。维修车间、洗车区域铺设防渗设施，配套隔油池、沉淀池，含油废水处理达标后方可排放，严禁排入雨水管网或周边河道。配件库、废品存放区保持整洁，不占道、不露天散放。维修车辆停放有序，不堵塞消防通道和周边道路。厂区物料、废旧轮胎、维修垃圾分类堆放、摆放整齐，做到油污不落地、垃圾不乱堆、杂物不乱放。

维修作业噪声较大的工序如钣金敲击、气动工具使用安排在白天正常工作时间进行，午间和夜间减少高噪声作业。烤漆房风机、空压机定期维护，减少异常噪声。维修场地边界噪声符合相关标准要求，不影响周边单位正常办公和居民生活。

**六、环境应急预案与培训考核**

制定危险废物意外事故防范措施和应急预案，明确废油泄漏、废蓄电池电解液泄漏、火灾等情形的处置程序，配备吸油毡、沙土、灭火器等应急物资。发生泄漏时立即用吸油材料围堵吸附，防止扩散，收集后的污染物按危险废物处置；发生火灾时按消防预案处置，

防止消防废水外流。应急预案报所在地生态环境主管部门备案，每年至少组织一次应急演练，演练记录存档。

将有害物质管理纳入人员培训制度，每年至少组织一次危险废物管理专题培训，内容包括废物分类、收集容器使用、贮存要求、标识标签规范、转移联单操作和应急处理，培训后进行考核。项目负责人为有害物质管理第一责任人，材料管理员为日常管理责任人，各班组班组长为本班组废物分类投放责任人。将有害物质管理纳入月度考核，对混投混放、台账缺失、标识不全的进行处罚，对管理规范的班组给予奖励。

材料管理员每日巡查收集点和贮存间，检查容器是否密闭、标识是否清晰、有无泄漏满溢，发现问题当场整改并记录。项目负责人每月组织一次专项检查，检查内容包括分类收集正确率、贮存间“六防”措施完好情况、台账与实物相符情况、转移联单和系统申报完成情况，检查结果书面记录。每季度对照《国家危险废物名录》和最新法规要求进行一次合规性自查，发现制度漏洞及时修订。对采购人或生态环境部门检查指出的问题，限期整改并书面反馈整改结果。通过持续检查和改进，确保有害物质管理始终符合法律法规要求，保持维修场地环境整洁，不影响采购人正常办公秩序和范县境内环境质量。

## （六）管理制度

本项目第三标包服务对象为范县公安局执法执勤车辆，维修服务涉及日常维护保养、一级维护、二级维护、汽车小修、汽车大修、汽车专项修理、总成修理七类作业，且实行封闭式框架协议采购、多家入围、送修车辆由采购人自行选择维修单位的运行方式。服务能否让采购人满意，关键不在于制度写得多厚，而在于执行管理团队是否职责清晰、分工合理、有人负责、有人监督。我方依据征集文件要求，结合本项目车辆数量较多、送修批次分散、时效要求紧、结算需逐单确认的实际，建立本项目执行管理团队，并配套制定岗位职责、岗位分工、协作机制和考核制度，确保团队运转高效、责任可溯、服务质量有保障。

### 一、管理团队组建原则

我方组建本项目执行管理团队遵循四条原则。一是专人专岗原则，团队人员为本项目固定配置，不与其他项目随意混用，采购人需要对接时能随时找到对应责任人。二是责任唯一原则，每一项工作只设一个第一责任人，避免多头负责、互相推诿。三是分离制衡原则，受理与检验分离、维修与质检分离、采购与验收分离、结算与审核分离，关键环节互相制约，防止“既当运动员又当裁判员”。四是响应优先原则，考虑到执法执勤车辆出勤频繁、送修时间不固定，团队实行首问负责和二十四小时值守，任何时间接到采购人信息都有人受理、有人跟踪。

### 二、管理团队岗位设置与总体架构

本项目执行管理团队设项目负责人一名，下设技术负责人、专职质检员、售后与受理专员、配件材料管理员、维修班组（机修组、电控组、底盘与快保组、钣喷组）、安全环保员、财务结算员、客服调度员等岗位，团队总人数满足同时承接两辆以上车辆维修作业及应急维修、救援服务需要。项目负责人对本项目服务质量、安全、环保、结算和廉洁负总责，是采购人对口联系的第一责任人；技术负责人对维修技术方案、疑难故障诊断和竣工检验技术结论负责；专职质检员独立于维修班组，对检验结果负责；售后与受理专员对报修受理、送修接收、进度跟踪和回访负责；配件材料管理员对配件质量、价格凭证和账

目负责；各维修班组对承修项目的作业质量、作业安全和交车时限负责；安全环保员对作业安全、消防和危险废物管理负责；财务结算员对报价确认、结算清单和发票合规负责；客服调度员对派工调度、时效跟踪和档案归集负责。

## 三、各岗位职责详细说明

**（一）项目负责人职责。**项目负责人是本项目执行管理团队的核心，对本项目履约负全面责任。具体职责包括：负责与范县公安局车辆管理部门的日常对接，参加采购人组织的服务协调会议，及时传达采购人要求；负责审批维修报价确认单中超出常规范围的项目，审核核心部件更换的现场确认手续是否完备；负责组织月度服务质量分析会和季度服务情况书面报告；负责重大投诉、质量争议和突发事件的处置，必要时亲自到采购人处沟通；负责团队人员调配、绩效考核和奖惩兑现；负责监督各项制度执行情况，每月抽查维修档案、配件台账和危险废物台账；负责廉洁服务管理，防止团队人员向采购人工作人员输送利益或虚报维修项目。项目负责人手机二十四小时开机，重大故障和投诉第一时间响应。

**（二）技术负责人职责。**技术负责人由从事汽车维修工作八年以上、具备相应技术职称或高级工以上职业资格的人员担任。具体职责包括：负责送修车辆的故障诊断和维修方案审定，对疑难故障组织技术会诊；负责审核维修项目清单和工时定额的合理性，防止漏项和虚增项目；负责核心部件更换的技术把关，配合采购人现场书面确认并监督施工；负责大修和总成修理的过程技术指导，检查螺栓扭矩、配合间隙、油液加注量等关键工序；负责返修车辆的原因分析和责任认定，提出整改措施；负责组织内部技术培训和车型技术资料库建设；负责对质检员提出的质量异议作出技术裁定。

**（三）专职质检员职责。**专职质检员独立于维修班组，直接对项目负责人负责，不得由主修人兼任。具体职责包括：负责维修过程中的巡回检验，重点检查关键工序和隐蔽工序；负责竣工出厂检验和检测，按规定项目逐项检验并签认，需要路试的按规定路线路试；负责签发出厂合格证，检验不合格的车辆坚决不予放行，并督促返工；负责监督维修作业是否按经采购人书面确认的项目和范围施工，发现擅自扩大维修范围的立即制止并报告；

负责返修车辆的复检和返修记录登记；负责配合采购人或有关部门的检查，提供检验记录和检验数据。

**（四）售后与受理专员职责。**售后与受理专员是本项目对外服务的固定窗口和首问责任人。具体职责包括：负责凭采购人经领导批准的送修单接车，核对车牌号、车型、送修人和送修事由，手续不全的当场说明并请补办；负责会同采购人指派人员对车辆进行全面检查，填写进厂检验记录并双方签字，对车辆外观和随车装备拍照留存；负责接收采购人报修电话和信息，登记售后服务报修台账，回复受理编号，跟踪至办结；负责将维修项目清单和报价确认单提交采购人书面确认，未取得确认不得转交施工；负责车辆交付时的复检交接和出厂交接单签字；负责车辆交付后[illegible]工作日内的电话回访和回访记录；负责将每笔业务的表单和照片归集移交档案管理。

**（五）配件材料管理员职责。**配件材料管理员对配件质量和账目真实性负责。具体职责包括：负责建立并维护合格供应商名录，从厂家授权渠道或具备合法资质的供应商采购配件，索取并留存营业执照、授权证明、进货发票和产品合格证；负责配件入库验收，核对品名、规格、数量、合格证和发票，不合格配件拒收并记录原因；负责凭配件领用单发放配件，登记出入库台账，领用单注明车牌号、配件名称、规格、数量、合格证编号和进货渠道；负责建立材料零配件账目、进货有效价格凭证档案和零配件清单，每月对台账、账目和库存实物全面核对一次，确保账目与实物相符；负责采集市场询价记录和4S店报价单作为材料定价依据，随结算附件提供；负责旧件回收登记和按采购人要求移交或留存；负责危险废物收集容器的日常巡查和台账登记配合。

**（六）维修班组职责。**维修班组按机修组、电控组、底盘与快保组、钣喷组划分，各组设班组长一名。具体职责包括：机修组负责发动机、变速器、冷却系统、润滑系统的维护修理和大修、总成修理；电控组负责电控系统故障诊断、线束修复、ECU匹配、警灯警报器和车载执法设备供电线路检修；底盘与快保组负责制动、转向、悬挂、轮胎、四轮定位和日常快保作业；钣喷组负责车身钣金校正、喷漆和漆面修复。各班组凭维修作业单施工，按经采购人书面确认的项目和范围作业，不得擅自增减项目；严格执行厂家维修手册和行

业技术规范，关键螺栓使用扭矩扳手并按标准拧紧做标记；作业中产生废油、废滤芯、废棉纱等按分类要求投放指定容器；完工后自检签字，配合质检员检验，检验不合格的立即返工；负责本工位区域卫生和工具归位。

**（七）安全环保员职责。**安全环保员具体负责维修作业安全、消防安全和有害物质管理。具体职责包括：负责每日巡查举升机、空压机、烤漆房等设备状态和消防器材完好情况；负责监督车辆举升支撑、车下作业警示、燃油系统作业防火等安全操作规程执行；负责危险废物贮存间的日常管理，检查容器密闭、标识清晰、有无泄漏满溢，登记危险废物管理台账；负责组织每年不少于两次安全培训和一次应急演练；负责事故隐患的登记、整改跟踪和复查验证；负责与生态环境部门相关的申报和检查配合。

**（八）财务结算员职责。**财务结算员具体负责报价确认、结算清单和发票管理。具体职责包括：负责核对维修作业单、配件领用单、竣工检验单和照片等结算附件是否齐全，缺项的通知受理专员补齐；负责按“维修费总金额=（维修工时综合单价+维修材料费）×维修项目整体折扣率”计算结算金额，工时综合单价参照《河南省机动车维修工时定额》；负责核对材料价格是否符合低于濮阳市市场平均价格且不高于4S店同型号材料价格百分之八十的约定，价格依据是否随附；负责编制结算清单，工时费和材料费分项列明，正式维修发票中材料费单独列出；负责按月汇总对账，配合采购人完成审核鉴证和付款流程；负责税费依法自行承担，不向采购人转嫁。

**（九）客服调度员职责。**客服调度员具体负责派工调度、时效跟踪和档案归集。具体职责包括：负责根据维修类别和车间负荷开具维修作业单，明确承修班组、主修人和承诺交车时间；负责跟踪在修车辆进度，对临近承诺时限的车辆提前预警，超时车辆向项目负责人报告；负责每日核对未结案报修和未交付车辆，确保每笔业务闭环；负责培训签到、考核成绩登记和培训档案归集；负责维修档案的接收、编号、装盒和电子档案录入，按车牌号、维修日期、维修类别建立检索目录；负责月度、年度档案汇总和详细清单编制，配合采购人及有关部门调阅。

## 四、岗位分工与协作机制

为避免岗位之间衔接脱节，我方明确以下分工界面和协作要求。受理环节由售后与受理专员负责，技术负责人配合诊断，配件材料管理员配合报价中材料部分的核价；报价确认由售后与受理专员提交采购人，财务结算员复核金额计算，项目负责人审批超常规项目；施工环节由维修班组负责，技术负责人技术指导，质检员过程巡检，安全环保员安全监督；竣工检验由质检员负责，主修人和班组长配合，技术负责人对有争议的检验结论作出裁定；交付环节由售后与受理专员负责，财务结算员提供结算清单，客服调度员更新台账；回访与归档由售后与受理专员回访，客服调度员归档。配件采购由配件材料管理员负责，质检员对配件质量异议进行核实，技术负责人对替代件技术适用性把关；危险废物管理由安全环保员负责，配件材料管理员配合台账登记，各班组负责分类投放。

团队实行每日晨会制度，由项目负责人或技术负责人主持，通报当日进厂车辆、在修进度、承诺交车时间和注意事项；实行每周例会制度，通报返修情况、时效达标情况和采购人反馈；实行每月质量分析会制度，分析返修原因、投诉原因和考核结果，制定改进措施。关键事项实行书面交接，受理、施工、检验、交付各环节在作业单上签字交接，做到责任可溯。

## 五、人员配备与能力保障

本项目团队人员均与本单位签订劳动合同并按规定缴纳社会保险，维修技工持相应职业资格证书上岗，其中汽车维修高级工不少于两名、中级工不少于三名；电工、焊工、钣金喷漆等特种作业人员持特种作业操作证上岗；质检员由从事汽车维修工作五年以上、熟悉竣工检验标准的人员担任；技术负责人由从事汽车维修工作八年以上、具备高级工以上职业资格或相应技术职称的人员担任。团队人员相对固定，项目负责人、技术负责人和质检员在服务期内不随意更换，确需更换的提前书面告知采购人并做好交接，接替人员资格不低于原人员。团队每年组织不少于两次内部技术培训和一次外部送培，重点培训执法执勤车辆常见车型的电控系统、警用装备线路检修和新能源车辆高压安全操作。

## 六、考核与监督机制

我方对本项目执行管理团队实行月度考核，考核指标包括响应时间达标率、一次修复率、返修率、交车时效达标率、档案完整率、配件账目相符率、危险废物台账完整率、投诉办结率和采购人满意度，考核结果与岗位绩效挂钩。对因失职造成维修质量事故、时效严重超期、结算材料不全被采购人退回、危险废物管理被有关部门处罚的，追究直接责任人和岗位主管责任。项目负责人每月向采购人书面报告团队履职和服务情况，每季度报告改进措施，对采购人提出的意见逐条登记、限期整改、书面反馈。团队接受采购人和财政、生态环境等有关部门的监督检查，如实提供维修档案、配件台账、危险废物台账和结算资料。

## （七）个性化服务

本项目第三标包服务对象为范县公安局执法执勤车辆，服务地点为范县境内，服务期限两年。执法执勤车辆承担接处警、巡逻防控、应急处突、重大安保等任务，具有出勤频繁、送修时间不固定、任务急、部分车辆集中停放不便送修的特点。征集文件第二章已明确24小时50千米以内免费拖车、24小时应急维修、24小时100千米以内免费救援等基础服务要求，并要求供应商入围后保障在范县具备可正常运营的车辆维修保养、应急维修服务需求。我方在完全响应上述基础要求的前提下，结合执法执勤车辆实际使用场景，围绕市县外维修到场、定期上门服务、非工作时间保障、配件耗材优惠、车辆代管代办、服务响应升级等方面，提供以下个性化惠服务。以下服务均为征集文件要求之外的我方主动承诺，不替代、不降低征集文件规定的基础服务标准。

### 一、市县外维修到场服务

执法执勤车辆执行跨区域追逃、押解、协查、重大安保等任务时，可能在范县境外发生故障。征集文件对范县境内救援有明确要求，对市县外维修到场未作具体规定，但这一需求客观存在。我方针对该场景提供市县外维修到场服务，并明确覆盖范围、到场时限、费用承担和拖车优惠。

**（一）覆盖范围与到场时限。**以范县县城为中心，单程100公里以内为第一覆盖圈，覆盖濮阳市城区、清丰县、南乐县、台前县以及山东省莘县、阳谷县等毗邻区域。接到采购人报修后，应急维修组携带常用工具、诊断设备和常用配件，在2.5小时内到达车辆现场。单程100公里至200公里范围为第二覆盖圈，在3.5小时内到达现场。到达后立即诊断，能现场排除的故障当场修复；不能现场排除的，与采购人协商拖回维修或就地抢修方案，并书面告知预计修复时间。因恶劣天气、道路管制等不可抗力无法按时到达的，第一时间向采购人说明原因并商定替代方案，不拖延、不失联。

**（二）不额外加收远程费用。**市县外维修到场产生的出车费用、人工费用由我方自行承担，不向采购人加收远程服务费、出车费或差旅费。维修项目费用仍按投标承诺的维修

项目整体折扣率结算，工时单价参照《河南省机动车维修工时定额》执行，材料价格执行低于濮阳市市场平均价格且不高于该品牌专卖店同型号材料价格百分之八十的约定。

**（三）市县外拖车优惠。**征集文件规定50千米以内免费拖车、100千米以内免费救援。我方在此基础上，对市县外故障车辆将免费拖车范围扩大至单程80千米以内，含从故障地点拖回范县维修场所，超出80千米的部分按成本价收取拖车费，不赚取利润，拖车费事先书面告知采购人并取得同意后实施。执行紧急任务的车辆优先拖运，必要时先行拖运后补办手续。

**二、定期上门服务**

执法执勤车辆集中停放于范县公安局及所属所队，部分车辆因执勤任务重、集中管理要求严，送修不便。我方提供定期上门服务，把维修保养送到采购人指定地点，减少车辆往返占用警力和时间。

**（一）上门频次与时间安排。**服务期内每月至少安排一次上门集中服务，每次不少于半天，具体时间由采购人车辆管理部门与我方协商确定，原则上安排在车辆集中归队、任务间隙的时段，不影响正常出警。遇重大安保任务前、季节交替等节点增加专项上门服务，每年不少于四次，其中入夏前重点检查空调与冷却系统，入冬前重点检查防冻液、蓄电池和暖风系统。上门服务不收取上门费、出车费。

**（二）上门服务内容。**上门服务携带常用工具、诊断设备、便携式举升设备和常用配件，开展以下作业：常规保养，包括机油、机油滤清器、空气滤清器更换和各类液位检查补充；制动系统检查，包括刹车片厚度、制动液含水量、制动盘状况；轮胎检查与气压调整；灯光、喇叭、雨刮检查更换；蓄电池电压检测与桩头清洁；警灯警报器和车载执法设备线路外观检查；电控系统故障码读取与清除。能现场完成的当场完成，需回厂维修的当场登记并协商送修时间。

**（三）上门服务记录。**每次上门服务填写《上门服务记录单》，逐车记录检查项目、发现问题和处理情况，由采购人车辆管理人员签字确认，一份交采购人留存，一份随车归

入维修档案。上门服务中发现需要维修的项目，按正常流程出具报价确认单，经采购人书面确认后实施，不在现场擅自维修未经确认的项目。

**三、非工作时间与节假日专项保障**

执法执勤车辆故障不分工作日和节假日，夜间和周末出警车辆故障同样需要及时处理。我方在征集文件要求的24小时应急维修基础上，提供以下专项保障。

**（一）夜间和节假日备勤升级。**征集文件要求夜间及节假日保证至少两名技师在岗待命。我方在此基础上，安排一名技术负责人或班组长级别的技术骨干参与夜间和节假日轮值，确保疑难故障能够现场判断决策，减少因技术判断延误造成的车辆停驶。值班表提前报采购人备案，值班人员姓名和手机号同步提供。

**（二）重大安保任务期间驻点保障。**遇重大安保、专项行动、突发事件处置，我方根据采购人需求，安排技术人员携带工具和常用配件到采购人指定地点驻点保障，任务期间驻点人员不撤离，车辆故障随报随修，驻点保障不收取额外费用。任务结束后对参战车辆进行一次免费复检，重点检查制动、轮胎、灯光和警灯警报。

**（三）长假前专项检查。**春节、国庆等长假前，执法执勤车辆出勤频次增加，我方主动联系采购人，在长假前一周内对采购人车辆进行一次免费专项安全检查，内容包括制动、转向、轮胎、灯光、油液、蓄电池和警灯警报，发现隐患当场处理或书面告知，确保假期车辆状态良好。此项服务不收取费用。

**四、配件与耗材优惠**

**（一）常用耗材专属优惠。**对采购人车辆日常保养常用的机油、机油滤清器、空气滤清器、空调滤清器、刹车片、灯泡、雨刮片等易损件，我方在投标承诺的材料价格基础上再给予采购人专属优惠：单次结算材料费中易损件金额超过2000元的，超出部分按九折结算；年度累计易损件结算金额超过2万元的，超出部分按八五折结算。优惠金额在结算清单中单独列示，接受采购人核对。

**（二）免费添加项目。**采购人车辆到厂维修或保养时，免费添加玻璃水，免费补充冷却液，每次不超过2升，免费检查并调整轮胎气压，免费清洁可清洁型空气滤清器，免费清洁蓄电池桩头。上述项目不单独计费，已包含在维修项目整体折扣率内。

## 五、车辆代管与代办服务

**（一）维修期间车辆免费代管。**采购人车辆因等待配件、排队维修等原因需在我方停放超过24小时的，我方提供免费代管，车辆停放于厂区内指定区域并锁闭，钥匙专人保管，每日巡查车辆状态并记录。代管期间车辆发生损坏或丢失的，由我方承担赔偿责任。

**（二）年检与手续代办协助。**采购人车辆需要办理年检、环保检测等手续时，我方可根据采购人需求协助送检，不收取代办服务费，检测费用由采购人承担。协助送检期间发生的油费、过路费由我方承担。

**（三）免费技术咨询。**向采购人车辆管理人员和驾驶员提供免费技术咨询，内容包括故障预判、日常检查要点、季节性用车注意事项、仪表报警灯含义解释等。可应采购人要求为驾驶员开展用车常识简短培训，每年不少于一次，不收取培训费用。

## 六、服务响应升级承诺

在征集文件要求和本方案前述响应时间基础上，我方对采购人车辆实行响应优先级最高级。采购人报修电话接入后不排队、不转接，直接由售后专员或值班技术骨干接听；同时有多台社会车辆和采购人车辆需要救援时，采购人车辆优先出车；维修工位紧张时，采购人车辆优先安排工位；配件库存紧张时，采购人车辆优先调件。上述优先权不附加任何费用。

## 七、个性化服务的落实保障

上述个性化服务不是口头承诺，我方通过以下措施保证落实。

一是在框架协议签订时，将上述服务内容写入服务承诺书，作为履约依据，接受采购人监督。

二是将市县外到场时限、上门服务频次、免费项目清单纳入售后专员和应急维修组的岗位考核，未按承诺执行的追究责任。

三是每次市县外到场、上门服务和代办服务均填写记录单，由采购人签字确认，服务记录随车归档，作为履约证明和结算依据。

四是每季度向采购人书面报告个性化服务开展情况，包括市县外到场次数、上门服务次数、免费项目和优惠金额，接受采购人核对。

五是采购人对个性化服务提出调整意见的，我方在三个工作日内书面答复并落实。