河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目

项目4包段

合

同

书

项目编号：豫财磋商采购-2026-238

（封面）

供应商：开封市汇金汽车销售服务有限公司（盖章）法

定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

日期：2026年5月20日

焦文颔

合同书目录

一、项目合同书
二、维修保密协议
三、供应商简介
四、报价函及报价函附录
五、法定代表人身份证明
六、法定代表人授权委托书（适用于有委托代理人的情况）
七、响应承诺函（适用于项目不收取保证金的情况）
八、分项报价一览表
九、经销商资格证明函
十、技术方案
十一、售后服务
十二、反商业贿赂承诺书
十三、中小企业声明函
十四、不得存在情形承诺
十五、响应性承诺

焦文颂

河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目

合

同

书

开封市汇金汽车销售服务有限公司

焦文颔

河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目

合同书

甲方：河南省公安厅

乙方：开封市汇金汽车销售服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》，甲、乙双方按照河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目磋商文件、投标文件及其他文件，由河南省公安厅与中标人河南根源汽车服务有限公司，签定河南省公安厅公车维修定点服务项目合同，并经双方协商一致，达成以下协议：

一、送修单位车辆名单：

（1）河南省公安厅机关公务车辆；

（2）送修车辆必须经过“警保平台”的网上申报与审批。

二、车辆维修服务项目及费用额度：

维修保养：

包含机动车辆一级、二级、三级车辆维护，大、中、小修及专项修理，风炮补胎内饰等项目。

清洗保洁：车身清洁、内饰清洗、抛光打蜡等。

三、送修手续：

（1）甲方送修车辆在送至修理厂前须经过甲方车辆鉴定小组检测核定维修项目；

(2)甲方送修车辆经鉴定小组鉴定后，根据厅里规定，在网上申报维修项目，经甲方车管领导审核后，乙方对照送修车辆车牌号码、维修项目进行车辆维修；

(3)乙方应对送修车辆进行全面细致检查，对申报项目逐项维修。并在网络申报单上注明维修项目及维修费，包括：材料价格和工时费。

（4）在维修过程中，乙方如发现其它故障需增加维修项目或延长维修时间的，应及时以电话或书面形式通知甲方车管领导，并和甲方车管部门进行沟通。若甲方在接到通知后3天内未给予同意维修的

回复，则视为甲方不同意。如因甲方不同意维修而产生的一些机械故障及其他一些安全事故则于乙方无关；

（5）乙方在维修车辆时，对送修车辆更换的配件（新、旧）以及修理时的状态，进行拍照并上传至“警保平台”；

（6）送修车辆完工后，乙方必须在“维修报销单”上注明送修时间及完成维修的时间；

（7）交车时，“维修结算单”需经甲方经办人签字确认，方可作为结算的凭证，“维修结算单”一式两份，甲、乙双方各持一份。

四、车辆修理质量的要求：

乙方对送修车辆的修理质量必须符合招标、投标文件的规定及与招标人签定的合同要求，所用配件物品为原厂或正厂国标产品。送修车辆出厂，要按国家规定标准，如国家无标准的应按原车技术资料要求，并出具出厂合格证。在保修期内，因维修质量造成的机械事故和经济损失，由乙方负责。维修合格出厂车辆和质量保证里程为：

整车大修和总成大修：30000公里或竣工出厂之日起365日内；二级维护：5000公里或竣工出厂之日起180日内；一级维护、小修：3000公里或竣工出厂之日100日内。

五、维修费用及结算方式：

（1）维修费用包含配件费用和工时费用。乙方修理车辆费用的结算价格不得高于其投标报价，优惠折扣严格按照中标报价：工时费折扣系数0.80,配件费折扣系数0.80来执行。

（示例：如工时费折扣系数为0.80，即原金额为100元，折扣后收费为80元；配件折扣系数为0.80，即原金额为100元，折扣后收费为80元。

（2）投标报价单上未有的配件项目，按不高于4S店价格折扣，工时费折扣比例为0.80，材料费折扣比例为0.80。

（3）甲方对维修车辆验收合格后，甲方对维修车辆验收合格后，每季度最后一个月25日结算一次，包括维修费、人工费和材料费。结算费用=实际发生费用*成交折扣率。

（4）如乙方因不可抗力的原因改变修理时间及价格时，需提前以书面形式报河南省公安厅批准同意。

六、甲方权利：

（1）有权获得优先服务；

焦文颔

（2）对已完工车辆，如发现不符合要求或与“送修单”不符的，有权要求乙方无偿返工并拒绝支付“送修单”项目之外的费用；

（3）有权向有关部门投诉乙方违约行为；

（4）有权享受乙方在该项目投标文件所承诺的其它优惠和服务。

七、甲方义务：

（1）应到定点修理企业维修车辆；

（2）应接受乙方符合要求的修理服务；

（3）应按时支付维修及配件款项；

（4）应妥善保管所有单据，随时接受有关部门检查。

八、乙方权利：

（1）有权要求送修单位按时结算修理费用；

（2）有权拒绝送修单位提出除合同规定及服务承诺以外的要求；

（3）有权向公安厅投诉送修单位的违约行为。

九、乙方义务：

（1）按本合同和磋商文件约定向送修单位提供修理服务，并履行投标文件内的服务承诺及优惠服务；

（2）优先向送修单位提供修理服务；

（3）必须按甲方要求准时完成维修工作；

（4）必须保证所修理质量符合合同、招标及投标文件的规定；

（5）保证所用配件是符合国家质量标准的全新原厂配件，如发现以次充好或随意更换汽车配件，乙方向甲方支付该车辆维修费的30%作为违约金，违约金不足以甲方损失的，乙方另行承担赔偿责任。

（6）乙方应保存好所有的维修单据和资料，随时接受有关部门的检查；

（7）提供维修车辆接送服务，维修车辆完工后洗车交付；

（8）免费为甲方代办审车，并开具审车发票，备注车号，单独提交给甲方

（9）随时应甲方要求，乙方安排技术人员到厅机关提供车辆上门检查等服务；

（10）免费提供郑州市内故障车辆拖车服务。

焦文颔

（11）必须接受河南省公安厅监督管理，遵守售后服务承诺。

（12）必须严格遵循保密协议内容，严格执行保密协议条款。

（保密协议详见附件）

十、验收：

车辆修理完工后，送修单位应对修理车辆验收，以验收签字为准，视为该次修理的结束。

十一、违约责任：

（1）送修单位应按合同规定及时向乙方支付维修费用；送修单位如延期支付乙方修理费，河南省公安厅有责任督促送修单位付清修理费用。

（2）乙方应按“送修单”规定的期限完成维修工作，如逾期未能完成，则乙方应向甲方每日交付该车辆维修费的5%作为违约金。该费用甲方可从应支付给乙方的维修费中扣减；

（3）如甲方送修车辆在乙方维修期间出现丢失或损毁，乙方应承担赔偿责任；

（4）如因乙方维修质量问题造成甲方车辆出现事故或造成损失的，乙方应承担一切赔偿责任；

（5）修理企业若因所提供修理质量和服务质量问题被投诉，一经查证属实，按照修理发生的实际金额进行处罚。

十二、合同的修改与终止：

（1）经甲、乙双方认可，可更改本合同；

（2）任何一方如因不可抗力而丧失履行合同能力，本合可自行终止；

（3）如有下列任何一种情况出现，甲方有权单方面终止合同，向甲方支付合同总额5%的违约金；

当对乙方的有效投诉记录累积达4次；

未经甲方同意，乙方将送修车辆交由他厂维修；

未经甲方同意，乙方擅自使用非原厂配件或以旧件换取甲方送修车辆零件；

因乙方维修质量问题，导致甲方车辆出现事故或造成损失的；

十三、合同期限：

本合同有效期为自合同生效之日____年__月__日起至_____年__月___日止。

十四、争议及解决

如双方在履行合同时发生纠纷，应协商解决。如协商不成可向甲方所在地法院诉讼。

十五、其它：

本合同未尽之事宜，可以以补充合同或协议的形式加以补充。补充合同或协议与本合同具有同样的法律效力。

本合同内容中附投标报价及服务承诺及优惠措施。

本合同一式四份。

本合同经双方签字、盖章后立即生效。

甲方：　　乙方：开封市汇金汽车销售服务有限公司

地址：　　地址：开封市金明大道与连霍高速交叉口向北500米路东

法定代表人：　　法定代表人：焦文领

委托代理人：　　委托代理人：魏继勇

开户银行：　　开户银行：中国银行开封黄河路支行

帐号：　　帐号：249431425263

签订日期：　　年　月　日　　签订日期：　　年　月　日

公安厅车辆定点维修保密协议

甲方（保密方）：河南省公安厅

统一社会信用代码：_____

地址：_____

联系方式：_____

乙方（涉密方/定点维修企业）：开封市汇金汽车销售服务有限公司

统一社会信用代码：_91410200395747933K_

地址：开封市金明大道与连霍高速交叉口向北500米路东

联系方式：0371-23801234

为规范甲方公务车辆定点维修服务过程中的保密管理工作，严防公安涉密信息、内部工作信息泄露，保障公安机关工作安全、信息安全和警务工作有序开展，依据《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国国家安全法》《中华人民共和国民法典》及公安机关保密管理相关规定，甲乙双方本着平等自愿、权责明确、严守纪律的原则，就乙方承接甲方公务车辆定点维修服务期间的保密事宜，订立本协议，双方共同严格遵照执行。

第一条协议适用范围

本协议适用于乙方在甲方公务车辆定点维修合作有效期内，承接甲方所有警用执勤车辆、公务执法车辆、特种警务车辆的维修、保养、检测、改装、故障排查、配件更换、车辆建档登记等全部服务工作，涵盖维修全过程接触、知悉、留存的各类甲方涉密及内部敏感信息。

第二条保密信息界定

本协议所指保密信息，是指乙方因承接甲方车辆维修业务，直接或间接知悉、获取、记录、留存的，甲方未对外公开、涉及公安警务工作、内部管理及公务安全的全部信息，具体范围包括但不限于：

1.车辆涉密信息：警用车辆、公务车辆号牌、车架号、发动机号、车辆专属标识、特种执勤配置、车辆改装参数、内部加装设备信息

焦文颔

、车辆行驶轨迹记录、维修里程数据、故障涉密记录、专属配件信息等；

2.警务工作信息：车辆对应执勤单位、执勤任务类型、执法勤务安排、出行调度计划、安保执勤部署、应急处置相关信息、公务出行涉密路线等；

3.内部管理信息：甲方车辆台账、维修清单、费用明细、定点维修采购资料、车辆管理规章制度、内部审批流程、未公开的车辆调度档案、涉密维修记录等；

4.人员敏感信息：随车执勤人员、公务驾乘人员身份信息、工作信息、联系方式、出勤记录等个人及工作敏感信息；

本协议保密信息不因合作终止、协议解除而自动公开，乙方始终承担保密义务。

第三条乙方保密义务

1.严格知悉限制：乙方严格遵循“必要知悉、最小范围”原则，仅限直接参与甲方车辆维修、保养、登记的在岗工作人员接触保密信息，严禁无关员工、外部人员查阅、打听、复制、传播甲方任何保密信息。乙方需建立专属涉密工作台账，登记接触涉密车辆及信息的人员名单，留存备查。

2.规范操作管理：维修涉密公务、警用车辆时，必须在乙方专属维修工位作业，不允许无关人员围观拍摄；做好甲方所有维修保养车辆的路途接送安全以及维修测试安全，严禁私自驾驶车辆在单位和维修点以外的路线行驶；严禁对涉密车辆、车辆涉密配件、维修单据、车内留存警务资料进行拍照、录像、录音、截图存档。

3.严禁信息外泄：乙方及全体工作人员不得以任何形式，向任何第三方（含乙方家属、合作单位、网络平台、社会人员等）泄露、传播、披露、转述甲方保密信息；不得利用保密信息谋取私利、用于商业宣传、网络传播、舆论炒作及其他非合规用途。

4.妥善保管资料：维修过程中产生的维修工单、检测报告、台账记录、审批单据等涉密纸质、电子资料，乙方需单独加密保管，专属存档、专人管理，严禁随意摆放、丢弃、外传。合作期间全程留存完整档案，档案保存期限严格按照甲方公安保密规定执行，到期后经甲方书面确认后方可销毁。

焦文颔

5.规范设备管理：严禁将甲方涉密车辆信息、维修数据、警务相关资料存储于私人手机、电脑、U盘、云端网盘等非工作专用设备。

6.落实人员管控：乙方需对所有接触甲方涉密业务的员工开展岗前保密培训，签订内部保密承诺书，明确保密责任；员工离职、调岗时，必须收回全部涉密资料，做好保密交接，留存交接记录，离职人员终身对在职期间知悉的涉密信息承担保密责任。

7.配合监督检查：乙方无条件接受甲方定期或不定期的保密检查、台账核查、设备排查、人员核查工作，主动提供相关资料，全面配合甲方保密督查、溯源核查工作。

第四条甲方权利与义务

1.甲方有权对乙方保密制度落实、涉密信息管理、现场作业保密、人员管控等情况进行全程监督、检查、考核，对存在的保密隐患有权要求乙方限期整改。

2.甲方有权对乙方泄密、违规操作行为进行调查核实，并依据本协议及相关法律法规追究乙方全部责任。

3.甲方需向乙方明确涉密工作要求、保密禁忌及违规后果，对乙方合规保密工作予以指导。

4.甲方对乙方合法经营信息、非涉密商业信息予以保密，不得无故泄露。

第五条保密期限

1.乙方在本协议合作存续期间，必须全面履行全部保密义务；

2.本协议到期、终止、解除或双方合作结束后，乙方对知悉的甲方国家秘密、警务秘密、内部敏感信息承担永久保密责任，直至该信息由甲方正式解密或依法公开。

第六条违约责任

1.若乙方未严格遵守本协议保密条款，存在轻微违规、保密操作不规范、存在泄密隐患但未造成信息外泄的，甲方有权责令乙方限期整改、暂停定点维修服务资格，对乙方进行通报批评。

2.若乙方发生保密信息泄露、擅自传播、私自留存涉密资料、违规拍摄记录等行为，无论是否造成损失，甲方有权立即终止定点维修合作资格，取消乙方定点维修企业资质。

焦文颂

3.若乙方泄密行为造成甲方警务工作受阻、涉密信息扩散、公共安全风险、单位声誉受损、经济损失等后果，乙方需全额承担甲方所有损失。

4.若乙方泄露信息涉及国家秘密、警务秘密，违反《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国国家安全法》等法律法规的，甲方将移交纪检监察、公安、国安等相关部门处理，依法追究乙方及相关责任人行政责任、民事责任；情节严重构成犯罪的，依法追究刑事责任。

5.乙方内部员工违规泄密的，由乙方先行向甲方承担全部违约责任，乙方自行向涉事员工追责，不得以此对抗甲方权利主张。

第七条免责条款

因不可抗力、国家机关依法调查取证、甲方主动公开信息导致的信息披露，乙方不承担保密违约责任，但需第一时间向甲方报备相关情况。

第八条争议解决

甲乙双方因本协议履行、违约追责产生的一切争议、纠纷，优先协商解决；协商不成的，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

第十条其他约定

1.本协议为甲乙双方车辆定点维修合作的附属保密文件，与双方签订的《车辆定点维修服务合同》具有同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效。

2.本协议未尽事宜，按照国家保密法律法规及甲方公安保密管理制度执行，双方可另行签订补充协议，补充协议与本协议一致有效。

3.本协议一式四份，甲乙双方各执二份，均具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：河南省公安厅

法定代表人/授权代表人（签字）：

签订日期：　　年　　月　　日

乙方（盖章）：

法定代表人/授权代表人（签字）：

签订日期：　　年　　月　　日

焦文颔

三、供应商简介

开封市汇金汽车销售服务有限公司成立于2014年8月25日，统一社会信用代码：91410 200395747933K，法定代表人焦文领，注册资本501万元，企业性质为有限责任公司（自然人投资或控股），隶属于开封博奥汽车贸易集团，是长安汽车官方授权的标准4S专营店，同时具备一类机动车维修资质，是一家集整车销售、原厂维修保养、纯正配件供应、信息反馈及增值服务于一体的综合性汽车服务企业。

公司坐落于开封市金明大道与连霍高速交叉口向北500米路东，地理位置优越，交通便捷，建筑面积约2000余平方米，其中有现代化维修车间，客户服务中心、原厂配件库、钣喷区、轮胎工位、清洗美容区等功能分区齐全、布局规范，完全满足政府机关及企事业单位车辆集中维修、保养、检测与应急救援需求。

公司现有正式员工37人，人员结构稳定、专业配置合理，属于小型企业（其他未列明行业），完全符合政府采购中小企业扶持政策要求。技术团队全部通过长安汽车厂家技术培训并持证上岗，多人具备高级技工职称，擅长国产公务车型的各级维护、总成大修、电路诊断、事故车修复及专项整治，技术经验丰富、实操能力扎实。

公司主营长安乘用车全系（含CS系列、逸动系列、UNI系列等）及深蓝新能源车型销售服务，同时面向党政机关、事业单位、国企及社会客户提供全品类机动车维修保养服务，业务覆盖：一级、二级、三级维护，大、中、小修，总成修理，专项修理，电脑检测，故障诊断，风炮补胎，四轮定位，动平衡，轮胎更换，内饰翻新，车身清洁，抛光打蜡，钣喷修复，保险理赔代办及24小时道路救援等，服务范围完整、作业能力全面。

车间严格按照长安汽车厂家标准建设，配备原厂专用诊断电脑、全系列专用工具、四柱举升机、双柱举升机、四轮定位仪、轮胎动平衡机、无尘钣喷房、高压清洗机、专用检测仪、风炮设备等全套现代化维修设备，设备总价值超800万元，可同时容纳30台车辆进厂作业，维修效率高、检测精度准、质量可控性强。

公司自成立以来，始终秉承“质量第一、客户至上、诚信经营、精益求精”的服务宗旨，坚持“标准化作业、规范化管理、透明化收费、品质化交付”的经营原则，连续多年获评长安汽车“优秀经销商”“服务质量标杆店”“客户满意度金奖”等荣誉，在开封及周边地

区公务车、企事业单位用车维修领域积累了良好口碑与丰富服务经验。

在质量管理方面，公司建立了进厂检测、过程检验、竣工质检、回访跟踪四级质量保障体系，严格执行原厂维修工艺与技术标准，配件全部采用原厂正品或同等级合格配件，拒绝副厂件、假冒件，做到“维修有标准、过程有记录、竣工有质检、售后有保障”，确保每一台维修车辆安全、可靠、达标。

针对政府公车维修项目，公司可提供专属服务通道、优先工位安排、定期上门巡检、批量维保优惠、24小时应急抢修、全程台账记录、按月对账结算等定制化服务，全力保障公务车辆安全、高效、低成本运行，为河南省公安厅及各级党政机关提供专业、高效、透明、合规的定点维修服务。

未来，开封市汇金汽车销售服务有限公司将继续强化技术能力、提升服务标准、完善管理体系，以更专业的技术、更严谨的态度、更贴心的服务，服务好每一位客户，为本地公务用车保障事业贡献力量。

焦文颔

四、报价函及报价函附录

（一）报价函

致：河南省公安厅（采购人或采购代理机构名称）

1.我方已仔细研究了河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目（项目名称）采购项目竞争性磋商文件的全部内容，愿意以折扣率（大写）百分之二十（小写：20%）的磋商报价，服务期限1年，按合同约定完成全部工作。

2.如果我方成交，我方将按竞争性磋商文件的规定签订并严格履行合同中的责任和义务，在签订合同时不向你方提出附加条件，按照竞争性磋商文件要求提交履约保证金，在合同约定的期限内完成合同规定的全部内容。

3.我方已详细审查全部竞争性磋商文件，包括修改文件以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

4.磋商有效期为提交首次响应文件的截止之日起90日历天。

5.我方在此声明，所递交的响应文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“供应商须知”第1.4.3、1.4.4项规定的任何一种情形。

6.我方同意提供按照贵方可能要求的与其磋商有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的响应。

7.我方承诺，如果我方成交，在收到成交通知书时，保证按照竞争性磋商文件约定的代理费的收费标准，足额、准时交纳代理服务费。

供应商：开封市汇金汽车销售服务有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

地址：开封市金明大道与连霍高速交叉口向北500米路东

网址：/

电话：13803780922

传真：/

邮政编码：475004

项目联系人电话（手机号）：13803780922

邮箱：630828057@qq.com

2026年5月20日

焦文颔

（二）报价函附录（第一轮报价）

项目名称	河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目
供应商	开封市汇金汽车销售服务有限公司
响应内容	河南省公安厅2026年度公车维修定点服务，满足磋商文件第五章 采购需求全部内容。
项目编号	豫财磋商采购-2026-238
磋商报价（折扣率）	大写：百分之二十 小写：0.80 （供应商应在此填列第一次报价，但以供应商最后一次的磋商报价 为成交价）
服务期限	1年
服务地点	采购人指定地点
质量要求	合格，满足采购人要求标准，维保所用配件物品为原厂或正厂国标 产品
质量保证	甲方送修的车辆经乙方维修合格出厂后，应当接中华人民共和国交 通运输部令[2016]第17号《机动车维修管理规定》第三十七条规 定的机动车维修实行竣工出厂质量保证期制度；车辆质量保证期不 少于下列规定：汽车和危险货物运输车辆整车修理或总成修理质量 保证期为车辆行驶20000公里或者100日；二级维护质量保证期 为车辆行驶5000公里或者30日；一级维护、小修及

	专项修理质量 保证期为车辆行驶2000公里或者10日。质量保证期中行驶里程和 日期指标，以先达到者为准。机动车维修质量保证期，从维修竣工 出厂之日起计算。在质量保证期内，发现有维修质量问题，甲方有 权要求乙方无偿返工，直至符合质量要求为止。
备注	/

供应商：开封市汇金汽车销售服务有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）焦文颔

2026年5月20日

焦文颔

五、法定代表人身份证明

供应商名称：开封市汇金汽车销售服务有限公司

姓名：焦文领性别：男年龄：49岁

职务：总经理系开封市汇金汽车销售服务有限公司（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件或扫描件。



注：本身份证明需由供应商加盖单位公章。

供应商：开封市汇金汽车销售服务有限公司（盖章）

2026年5月20日

焦文领

六、法定代表人授权委托书

本人焦文领（姓名）系开封市汇金汽车销售服务有限公司（供应商名称）的法定代表人，现委托魏继勇、技术经理（姓名、职务）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目（项目名称）响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：提交首次响应文件的截止之日起90日历天。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件或扫描件及委托代理人身份证复印件或扫描件

法定代表人身份证扫描件



委托代理人身份证扫描件



2026年5月20日

焦文领

七、响应承诺函

河南省公安厅（采购人或采购代理机构）：

我单位在此郑重承诺，如有以下情形之一的：

（1）在竞争性磋商文件规定的磋商有效期内撤回响应文件；

（2）在响应文件中提供虚假材料；

（3）成交后无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订合同；

（4）未能按竞争性磋商文件规定提交履约保证金；

（5）将成交项目转让给他人，或者在响应文件中未说明，且未经采购人同意，将成交项目分包给他人的；

（6）拒绝履行合同义务；

（7）与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通；

（8）在履约过程中未按竞争性磋商文件、响应文件、生效的政府采购合同等约定，提供货物、工程和服务；

（9）存在其他违法违规行为。

我单位自愿接受被处以成交无效，采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款并赔偿采购人及采购代理机构的损失，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

供应商：开封市汇金汽车销售服务有限公司（盖章）法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）焦文锁

2026年5月20日

八、分项报价一览表

序号	名称	数量	单价原金额	折扣系数	工时原金额	工时折扣系数	使用车型
1	机油长城4L	1	200	0.80	180	0.80	传祺
	机滤	1	28	0.80	20	0.80	
	刹车片	1	200	0.80	90	0.80	
	火花塞	1	46	0.80	100	0.80	
	雨刮	1	108	0.80	50	0.80	
	轮胎	1	800	0.80	80	0.80	
	电瓶	1	600	0.80	60	0.80	
	皮带	1	104	0.80	100	0.80	
	减震器	1	280	0.80	150	0.80	
	下支臂	1	300	0.80	100	0.80	
	球头	1	128	0.80	150	0.80	
	拉杆	1	128	0.80	120	0.80	
	半轴	1	450	0.80	190	0.80	
	轴承	1	236	0.80	170	0.80	
	刹车盘	1	234	0.80	160	0.80	
	刹车分泵	1	444	0.80	220	0.80	

	点火线圈	1	160	0.80	100	0.80	
	水泵	1	192	0.80	320	0.80	
	油泵	1	428	0.80	390	0.80	
	传感器	1	280	0.80	210	0.80	
	车灯	1	1420	0.80	150	0.80	
	压缩机	1	1340	0.80	370	0.80	
2	机油昆仑4升	1	280	0.80	180	0.80	日产颐达
	机滤	1	28	0.80	20	0.80	
	刹车片	1	100	0.80	120	0.80	
	火花塞	1	48	0.80	100	0.80	
	雨刮	1	80	0.80	60	0.80	
	轮胎	1	480	0.80	90	0.80	
	电瓶	1	580	0.80	80	0.80	
	皮带	1	136	0.80	120	0.80	
	减震器	1	236	0.80	190	0.80	
	下支臂	1	192	0.80	210	0.80	
	球头	1	80	0.80	200	0.80	
	拉杆	1	80	0.80	120	0.80	

	半轴	1	448	0.80	260	0.80	
	轴承	1	320	0.80	180	0.80	
	刹车盘	1	208	0.80	90	0.80	
	刹车分泵	1	268	0.80	230	0.80	
	点火线圈	1	180	0.80	100	0.80	
	水泵	1	160	0.80	350	0.80	
	油泵	1	316	0.80	290	0.80	
	传感器	1	108	0.80	130	0.80	
	车灯	1	352	0.80	120	0.80	
	压缩机	1	1040	0.80	360	0.80	
3	机油嘉护4升	1	240	0.80	160	0.80	丰田
	机滤	1	48	0.80	20	0.80	
	刹车片	1	192	0.80	100	0.80	
	火花塞	1	98	0.80	120	0.80	
	雨刮	1	88	0.80	80	0.80	
	轮胎	1	832	0.80	90	0.80	
	电瓶	1	672	0.80	80	0.80	
	皮带	1	160	0.80	140	0.80	

	减震器	1	280	0.80	200	0.80	
	下支臂	1	192	0.80	180	0.80	
	球头	1	96	0.80	160	0.80	
	拉杆	1	96	0.80	150	0.80	
	半轴	1	560	0.80	320	0.80	
	轴承	1	160	0.80	100	0.80	
	刹车盘	1	280	0.80	160	0.80	
	刹车分泵	1	336	0.80	180	0.80	
	点火线圈	1	160	0.80	100	0.80	
	水泵	1	176	0.80	360	0.80	
	油泵	1	480	0.80	340	0.80	
	传感器	1	96	0.80	120	0.80	
	车灯	1	480	0.80	120	0.80	
	压缩机	1	1120	0.80	360	0.80	
4	机油壳牌4升	1	296	0.80	200	0.80	金旅
	机滤	1	48	0.80	0	0.80	
	刹车片	1	640	0.80	160	0.80	
	火花塞	1	80	0.80	120	0.80	

	雨刮	1	240	0.80	60	0.80	
	轮胎	1	800	0.80	120	0.80	
	电瓶	1	768	0.80	80	0.80	
	皮带	1	96	0.80	150	0.80	
	减震器	1	256	0.80	180	0.80	
	下支臂	1	240	0.80	120	0.80	
	球头	1	80	0.80	120	0.80	
	拉杆	1	64	0.80	160	0.80	
	半轴	1	480	0.80	320	0.80	
	轴承	1	256	0.80	360	0.80	
	刹车盘	1	224	0.80	90	0.80	
	刹车分泵	1	288	0.80	160	0.80	
	点火线圈	1	128	0.80	120	0.80	
	水泵	1	240	0.80	210	0.80	
	油泵	1	400	0.80	320	0.80	
	传感器	1	320	0.80	90	0.80	
	车灯	1	960	0.80	120	0.80	
	压缩机	1	1040	0.80	340	0.80	

5	机油磁护4升	1	320	0.80	200	0.80	大众
	机滤	1	48	0.80	10	0.80	
	刹车片	1	168	0.80	100	0.80	
	火花塞	1	104	0.80	120	0.80	
	雨刮	1	104	0.80	60	0.80	
	轮胎	1	720	0.80	90	0.80	
	电瓶	1	300	0.80	80	0.80	
	皮带	1	120	0.80	120	0.80	
	减震器	1	256	0.80	260	0.80	
	下支臂	1	800	0.80	260	0.80	
	球头	1	160	0.80	150	0.80	
	拉杆	1	88	0.80	130	0.80	
	半轴	1	960	0.80	150	0.80	
	轴承	1	288	0.80	160	0.80	
	刹车盘	1	288	0.80	100	0.80	
	刹车分泵	1	608	0.80	230	0.80	
	点火线圈	1	240	0.80	120	0.80	
	水泵	1	232	0.80	350	0.80	

	油泵	1	608	0.80	320	0.80	
	传感器	1	320	0.80	220	0.80	
	车灯	1	1280	0.80	120	0.80	
	压缩机	1	880	0.80	360	0.80	
合计			38004				

说明：1.供应商可根据实际情况自行填写。

2.上述各项若有详细分项报价，应另页描述。

3.以上费用表格如不能完全表达清楚供应商认为必要的费用明细，供应商可自行补充。

供应商：开封市汇金汽车销售服务有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

2026年5月20日

九、供应商资格证明文件

声明函

河南省公安厅（采购人）：

我单位满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

1.1具有独立承担民事责任的能力。

1.2具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

1.3具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

1.4有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

1.5参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。特此声明！

供应商：开封市汇金汽车销售服务有限公司（盖章）法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

2026年5月20日

焦文颔

十、技术方案

第一章、服务方案

1.1项目理解与服务目标

1.1.1项目理解

河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目，是保障全省公安系统公务车辆安全、高效、可靠运行的关键保障性工程。公安公车作为执法执勤、应急处突、政务出行的核心载体，具有使用频率高、运行强度大、作业环境复杂、安全标准严苛、响应时效紧急等显著特点，其车况直接关系公安工作执行力、执法公信力及公共安全保障能力。

本项目服务周期为1年，服务范围覆盖公安厅及下属单位全部公务车辆，核心服务内容涵盖机动车辆一级、二级、三级维护，大、中、小修及专项修理，风炮补胎内饰等维修保养项目，同时包含车身清洁、内饰清洗、抛光打蜡等清洗保洁服务河南省政府采购网。项目实施需严格遵循《机动车维修管理规定》《机动车维修服务规范》及河南省政府采购相关要求，坚守“安全第一、质量为本、高效响应、规范透明”核心原则，全面满足公安公车全天候、全工况运行需求中国政府网。

我方深刻认识到，本项目不仅是常规车辆维修服务，更是支撑公安履职的保障性、政治性任务。服务过程中需兼顾维修质量、时效、成本及保密要求，建立适配公安系统的专属服务体系，杜绝因车辆故障延误公务、执法及应急任务，全力保障公安工作高效有序推进。

1.1.2服务目标

紧扣项目采购需求及公安公车运行特性，制定以下核心服务目标，确保服务质量、效率、管理全维度达标：

安全保障目标：严格执行国家及行业维修标准，杜绝因维修不当引发车辆安全事故；维修合格率100%，竣工车辆安全性能、动力性能、排放性能全面达标，满足公安执勤安全要求中国政府网。

质量管控目标：所用配件100%为原厂或正厂国标产品，严禁假冒伪劣配件；落实“自检、互检、专检”三级检验制度，维修质量零重大投诉，小问题返修率≤1%。

焦文颔

时效响应目标：建立24小时应急响应机制，市区范围内1小时内抵达现场救援；常规小修、保养8小时内完成，总成大修不超过5天，紧急维修优先调度，最大限度缩短车辆停运时间。

规范管理目标：全流程标准化作业，一车一档电子化档案管理，维修记录、配件溯源、结算凭证完整可查；服务透明化，明码标价，无隐性收费，完全符合政府采购及公安系统财务管理要求。

专属服务目标：组建公安公车专项服务团队，熟悉公安车辆品牌型号及作业特性；提供定制化保养方案、定期车况巡检、免费应急救援等增值服务，提升服务适配性与满意度。

保密合规目标：严格遵守公安保密规定，维修过程中严禁泄露车辆使用信息、行车轨迹及涉密工作内容；人员、场地、档案全维度落实保密管理，杜绝涉密信息泄露。

1.2服务范围与服务内容

1.2.1服务范围

本项目服务范围为河南省公安厅2025年度公车维修定点服务项目，采购人指定地点，服务期限1年。

1.2.2核心服务内容

严格响应采购需求，提供维修保养、清洗保洁两大核心服务，细化服务项目如下，确保无遗漏、全覆盖：

1.2.2.1维修保养服务

车辆维护

一级维护：日常例行保养，含机油、机滤、空滤更换，轮胎气压检测与调整，底盘螺栓紧固，油水液位检查补充，电瓶检测，灯光、刹车系统常规检查等，保持车辆基础性能良好。

二级维护：深度预防性保养，除一级维护项目外，含发动机、变速箱、制动系统、转向系统、悬挂系统全面检测，火花塞更换，节气门清洗，刹车油、防冻液、变速箱油更换，轮胎换位与动平衡，四轮定位等，消除潜在故障隐患。

三级维护：专项系统性维护，针对车辆关键总成（发动机、变速箱、底盘）进行深度拆解检查、磨损件更换、性能调校，恢复车辆核心部件设计性能，延长车辆使用寿命。

车辆修理

焦文颔

小修：局部故障修复，含电器故障（线路检修、灯泡更换、中控维修）、底盘小件更换（球头、拉杆、减震器）、油路故障（油管更换、油泵维修）、轮胎修补（风炮补胎、冷补、热补）等，快速解决单一故障。

中修：总成局部维修，含发动机缸体维修、变速箱阀体修复、制动总泵/分泵更换、转向机维修、钣金局部修复、漆面修补等，修复后总成性能达标。

大修：整车或核心总成全面拆解维修，含发动机大修（镗缸、磨轴、更换活塞/连杆）、变速箱大修、车架校正、全车电路翻新、全车喷漆等，修复后车辆性能接近新车标准。

专项修理

警用专用设备维修：警灯、警报器、警用喊话器、执法记录仪固定支架、警用防护装置检修与更换。

空调系统专项维修：制冷/制热故障修复、制冷剂加注、空调管道清洗、压缩机维修、蒸发器更换等。

尾气治理：三元催化清洗/更换、氧传感器更换、排气管维修，确保车辆排放达标中国政府网。

事故车修复：碰撞后钣金校正、车架修复、漆面复原、内饰翻新，恢复车辆外观及安全性能。

1.2.2.2清洗保洁服务

车身清洁：高压水枪冲洗车身、轮毂、底盘，去除泥沙、油污、污渍，车身擦干、上光，轮毂清洁除锈。

内饰清洗：座椅（真皮/布艺）清洁护理、顶棚除尘除污、地毯/脚垫清洗烘干、中控台清洁、空调出风口除尘、内饰缝隙除垢、玻璃内侧清洁除雾。

抛光打蜡：车身漆面抛光去除划痕、氧化层，打蜡/封釉/镀膜，提升漆面光泽度，防紫外线、防腐蚀、防划痕。

深度保洁：发动机舱清洁除油、后备箱整理清洁、内饰杀菌除味（臭氧消毒、高温杀菌），营造健康洁净驾乘环境。

1.2.2.3增值配套服务

24小时应急救援：市区内故障拖车、现场抢修、电瓶搭电、更换备胎、紧急送油（合规范围内）。

焦文颔

年检协助：年检前全面检测、故障整改、资料整理，协助完成年检流程，确保车辆顺利通过年检。

定期车况巡检：每月1次上门或到厂免费巡检，出具车况报告，提前预警故障隐患。

旧件管理：更换旧件统一登记、分类存放，按采购人要求处置，可提供旧件回收凭证中国政府网。

1.3服务流程与作业规范

1.3.1总体服务流程

严格遵循JT/T816-2021《机动车维修服务规范》，建立“预约接待→进厂检测→方案确认→维修作业→质量检验→清洗交车→结算归档→售后回访”**全闭环标准化服务流程，各环节无缝衔接、责任到人，确保服务高效透明南京市交通运输局。

1.3.1.1预约接待

设立7×24小时专属服务热线，安排专人对接河南省公安厅公车维修预约，支持电话、微信、现场预约三种方式，预约信息即时录入专项管理系统。

接到预约后，服务顾问15分钟内响应，记录车辆信息（车牌号、车型、行驶里程）、故障描述、服务需求、用车时间要求，同步确认车辆是否涉密，涉密车辆单独登记、专属工位作业。

紧急维修（如执勤途中故障）优先调度，立即安排技师待命，必要时直接派遣救援车辆赶赴现场。

1.3.1.2进厂检测

车辆进厂后，服务顾问与送修人员共同核对车辆外观、内饰、里程数、随车物品，填写《车辆进厂交接单》，双方签字确认，明确车辆初始状态，避免后续纠纷南京市交通运输局。

指派资深技师进行全面故障检测，结合车载诊断设备（解码器、万用表、四轮定位仪等），精准排查故障原因、损坏部位及程度，区分常规故障、涉密部件、警用专用设备问题。

检测完成后，30分钟内出具《故障检测报告》，明确维修项目、所需配件（原厂/正厂）、预计工时、维修周期、费用预算，同步标注涉密维修注意事项。

1.3.1.3方案确认

焦文颔

服务顾问将《故障检测报告》《维修方案及预算单》提交至公安厅指定对接人，详细说明维修必要性、配件选型、工时明细及工期安排。

对接人确认后签字批准，涉密维修项目需额外签署《涉密维修保密承诺书》，明确保密责任与义务。

未经确认的维修项目，严禁擅自施工；如需增加维修项目，必须重新提交变更申请，获批后方可执行。

1.3.1.4维修作业

方案确认后，调度员立即分配专属维修工位、资深技师及辅助人员，涉密车辆安排独立封闭工位，专人全程作业，无关人员严禁进入。

技师严格按照维修作业指导书及原厂技术规范施工，优先使用专用工具、原厂配件，关键工序（如发动机拆解、电路维修）全程录像存档。

维修过程中，服务顾问每日16:00前向对接人反馈维修进度、配件到货情况及是否存在异常，确保信息透明。

严格执行安全作业规范：维修前断电、拉手刹、垫三角木；举升车辆时双人操作、确认锁止；动火作业办理动火证、配备消防器材，杜绝安全事故。

1.3.1.5质量检验

实行“自检→互检→专检→竣工路试”四级检验制度，层层把关，不合格车辆严禁进入下一环节。

自检：技师完成作业后，对照维修项目清单逐项自检，确认维修部位达标、无遗漏、无工具遗留，签字确认。

互检：同班组资深技师交叉检查，重点核查关键工序、配件安装、性能参数，发现问题立即整改。

专检：专职质检员使用专业设备（检测仪、测功机、四轮定位仪）进行全面检测，核对安全性能、动力性能、排放指标，出具《维修质量检验报告》。

竣工路试：对大修、中修及影响行驶安全的维修项目，由专职试驾员进行路试（里程≥5 km），检查车辆行驶稳定性、制动效果、转向灵活性，确认无异常后签字放行。

1.3.1.6清洗交车

焦文颔

检验合格后，车辆移交保洁组，按采购需求完成车身清洁、内饰清洗、抛光打蜡等保洁服务，确保车辆内外洁净。

服务顾问整理全套资料：《进厂交接单》《维修清单》《配件合格证》《质量检验报告》

《结算清单》，准备交车。

通知送修人员验车，陪同检查维修部位、演示车辆性能、讲解使用注意事项及质保期限，双方确认无误后签署《车辆验收交接单》，办理交接手续南京市交通运输局。

1.3.1.7结算归档

结算严格按照河南省政府采购定价及合同约定执行，提供明细结算单，列明工时费、配件费（型号、生产商、合格证编号）、保洁费等，无隐性收费。

提供合规发票及全套维修资料，对接公安厅财务部门完成结算流程。建立一车一档电子化档案，将所有资料（预约记录、交接单、检测报告、维修记录、质检报告、结算凭证）扫描归档，永久保存，支持随时查询追溯。

1.3.1.8售后回访

车辆交付后24小时内，服务顾问进行电话回访，询问车辆使用状况、维修质量满意度，记录反馈问题并立即处理。

每月汇总回访数据，分析常见故障、服务短板，优化维修方案及服务流程，持续提升服务质量。

1.3.2专项作业规范

1.3.2.1涉密车辆维修规范

涉密车辆单独登记、专属封闭工位作业，维修人员签订保密协议，严禁携带手机、相机等拍摄设备进入工位。

维修过程中，涉密部件（如车载涉密终端、通信设备）由专人单独处理，拆解后立即封存，维修完成后当场复原，全程无无关人员参与。

涉密维修资料单独归档、加密存储，严禁外传，废弃涉密文件按保密规定销毁。

1.3.2.2警用特种车辆维修规范

警用车辆维修前，先检查警灯、警报器、警用防护装置状态，维修后重点调试警用设备，确保正常使用。

焦文颔

特种车辆（巡逻车、指挥车）维修，优先保障执勤功能，底盘、制动、转向系统维修严格按警用车辆安全标准执行，强化可靠性与耐久性。

1.3.2.3安全作业规范

维修车间配备齐全消防器材、安全警示标识，定期检查更新，确保正常可用。

操作人员必须持证上岗，佩戴劳保用品，严格遵守设备操作规程，严禁违规操作。

废油、废配件、废旧电池等危险废弃物，分类存放、合规处置，符合环保要求中国政府网。

1.4维修质量保障措施

1.4.1人员保障：专业团队，持证上岗

组建公安公车专项服务团队，所有人员，持证上岗（机动车维修职业资格证、特种设备操作证等）。

定期开展专项培训：每月1次公安车辆技术培训（警用设备、特种车型维修），每季度1次行业新标准、新技术培训，每年2次安全作业及保密培训，确保人员技能适配项目需求。建立绩效考核机制：将维修质量、返修率、客户满意度纳入考核，与薪酬挂钩，激励人员提升服务质量。

1.4.2设备保障：先进设备，定期校准

配备全套专业维修设备：汽车解码器、发动机分析仪、四轮定位仪、动平衡机、举升机、烤漆房、抛光机等，设备型号适配公安各类车型，满足大修、中修、小修及检测需求。

建立设备管理制度：每日使用前检查设备状态，每周清洁保养，每月校准精度，每年专业检测认证，确保设备运行稳定、检测数据精准，杜绝因设备故障导致维修质量问题。

专用工具单独管理、定期校验，关键工序专用工具专人保管，确保维修操作精准规范。

1.4.3配件保障：正品溯源，严控质量

严格执行原厂/正厂配件标准，所有配件从正规授权供应商采购，索要并留存产品合格证、质量检测报告、溯源凭证，严禁假冒伪劣、三无配件入库使用河南省政府采购网。

焦文颔

建立配件采购验收制度：配件入库前，质检员核对配件型号、规格、生产厂家、合格证，抽样检测质量，不合格配件坚决退回，严禁流入维修环节中国政府网。

配件分类管理：原厂配件、同质配件、修复配件分区存放、明确标识、明码标价，供采购人选择；更换旧件统一登记、分类存放，按要求处置，全程可追溯中国政府网。

常用配件（机油、滤芯、刹车片、轮胎等）安全库存储备，确保维修时及时供应，缩短维修周期，避免因配件延误影响公务用车。

1.4.4过程保障：全程管控，规范作业

严格落实四级检验制度，自检、互检、专检、路试环环相扣，每环节签字确认，责任到人，不合格工序严禁流转，从源头杜绝质量隐患。

关键工序全程录像：发动机拆解、电路维修、底盘校正、烤漆等关键作业，全程视频记录，存档备查，确保作业规范、可追溯。

维修过程实时监控：车间安装监控系统，实时查看作业进度、操作规范度，管理人员定期巡查，及时纠正违规操作。

1.4.5售后保障：质保承诺，快速响应

明确质量质保期限：常规小修、保养质保3个月或5000公里，中修质保6个月或10000公里，大修质保1年或20000公里，警用专用设备维修质保3个月，质保期内同一故障免费返修。

建立快速返修机制：质保期内车辆出现维修质量问题，24小时内响应，市区内30分钟到场或优先安排进厂维修，免费更换配件、修复故障，直至问题解决。

设立质量投诉专线：专人受理质量投诉，24小时内核实处理，3个工作日内反馈处理结果，确保投诉闭环，提升客户满意度。

1.4.6制度保障：标准规范，严格执行

建立完善质量管理制度：《维修质量检验标准》《配件质量管控办法》《安全作业规范》

《涉密维修管理规定》《售后质保管理办法》等，所有环节有章可循、有规可依。

定期开展质量自查：每周1次车间质量抽查，每月1次维修档案审核，每季度1次全面质量排查，发现问题立即整改，持续优化质量管控体系。

焦文颔

严格执行国家及行业标准：维修作业严格遵循《机动车维修管理规定》《机动车维修服务规范》（JT/T816-2021）及原厂技术要求，确保维修质量符合法定及采购需求标准中国政府网。

1.5配件与耗材管理方案

1.5.1采购管理：源头把控，正品保障

供应商准入：建立严格供应商准入机制，筛选具备原厂授权、资质齐全、信誉良好的供应商，审核营业执照、生产许可证、授权证书、质量体系认证等资料，签订长期供货协议及质量保证协议，明确质量责任与追责机制中国政府网。

采购计划制定：每月根据维修业务量、常用配件消耗情况、安全库存标准，制定月度采购计划，明确配件名称、规格、型号、数量、质量要求，经审核后执行采购；紧急配件（突发故障专用）实时采购，确保24小时内到货。

采购验收标准：配件到货后，由质检员、库管、技术负责人联合验收，核对配件型号、规格、生产厂家、合格证、溯源凭证，抽样进行质量检测（外观、尺寸、性能参数），不合格配件100%退回，严禁入库，同步追究供应商责任中国政府网。

采购记录留存：所有采购凭证（采购合同、送货单、验收单、发票、合格证）整理归档，电子化存储，永久保存，确保配件来源可追溯、责任可追究中国政府网。

1.5.2库存管理：分类存放，规范高效

库房建设：设立独立配件库房，分区存放（原厂配件区、同质配件区、耗材区、旧件区、涉密配件专区），配备防潮、防尘、防盗、防火设施，控制库房温湿度，确保配件存储环境达标，防止配件老化、损坏。

入库管理：验收合格的配件，库管及时录入库存管理系统，标注配件名称、规格、型号、生产厂家、采购日期、数量、保质期、溯源编号，粘贴唯一标识标签，分类上架存放，做到账物相符、一物一码。

出库管理：维修领用配件时，技师提交领用申请，注明维修单号、车辆信息、配件用途，经服务顾问审核后，库管核对信息，发放配件，同步更新库存系统，领用记录签字确认，确保出库可追溯。

焦文颔

库存盘点：实行每日小盘点、每周中盘点、每月大盘点制度，库管每日核对常用配件库存，每周抽查重点配件，每月全面盘点所有配件，核对库存数量、状态，排查过期、损坏配件，及时上报处理，确保库存精准、无积压、无短缺。

安全库存：对常用易损配件（机油、滤芯、刹车片、轮胎、灯泡、密封件等）设定安全库存标准，低于标准时自动触发采购预警，及时补充，避免因配件短缺延误维修工期。

1.5.3使用管理：全程追溯，合理管控

配件选用规范：维修作业时，优先选用原厂配件，采购人可根据需求选择同质配件（质量等同或高于原厂标准），严禁使用修复配件替代关键安全部件；涉密车辆、警用特种车辆关键部件必须使用原厂配件中国政府网。

旧件管理：更换换下的旧件，由技师统一收集，标注车牌号、维修单号、更换日期，移交库管登记，分类存放至旧件区；按采购人要求处置旧件（回收、返还、销毁），如需留存旧件，单独标识、妥善保管，全程可追溯中国政府网。

耗材管控：清洗保洁耗材（洗车液、内饰清洁剂、抛光蜡、毛巾、清洁剂等）实行定额管理，制定单车耗材使用标准，避免浪费；选用环保、合规耗材，符合环保要求，保护车辆内饰及外观漆面。

使用追溯：建立配件使用追溯体系，通过唯一标识标签，关联配件采购、入库、出库、领用、安装、维修档案等全环节信息，实现从供应商到车辆的全程追溯，出现质量问题可快速定位责任环节中国政府网。

1.5.4质量与追责管理：责任明确，闭环管控

质量责任划分：明确配件采购、验收、存储、领用、安装各环节责任人员，签订质量责任书，配件出现质量问题，直接追究对应环节责任人员责任，严肃处理中国政府网。

不合格配件处理：维修过程中发现配件质量问题，立即停止使用，更换合格配件，同步隔离不合格配件，标注问题原因，上报技术负责人，联系供应商退货追责，分析问题根源，优化采购及验收流程，杜绝同类问题重复发生中国政府网。

焦文颔

质保联动机制：配件质保期内出现质量问题，由我方先行免费更换、修复，承担售后责任再向供应商追责，确保采购人权益不受损失。

1.5.5保密与安全管理：涉密管控，防损防盗

涉密配件管理：涉密车辆维修更换的涉密配件，单独登记、专属密封存放、专人保管，领用、归还全程签字确认，严禁无关人员接触，维修完成后当场复原，涉密配件资料加密存储，严防泄密。

安全防护：库房安装监控、报警系统，24小时专人值守，防火、防盗、防潮、防鼠，定期检查安全设施，确保正常可用；易燃易爆配件（油漆、稀释剂、制冷剂）单独存放于防爆柜，远离火源，配备消防器材，杜绝安全事故。

焦文颔

第二章、提高服务效率措施

2.1提高服务质量措施

服务质量是项目落地的核心，更是保障公安公车安全运行的基础。我方立足本项目服务内容，从人员、设备、流程、管控、售后五个层面，制定全流程质量提升措施，确保维修保养、清洗保洁服务质量全面达标，杜绝因质量问题返工、影响公车使用，切实提升服务可靠性与满意度。

2.1.1强化人员队伍建设，夯实质量基础

人员专业能力直接决定服务质量，我方针对本项目组建专属服务团队，严格筛选、强化培训、规范管理，打造一支专业、高效、负责、保密意识强的服务队伍。

一是严格人员准入标准。组建的服务团队涵盖维修技师、质检员、服务顾问、保洁员、应急救援人员，所有人员均具备5年以上相关从业经验，持有机动车维修职业资格证、特种设备操作证等相关资质证书，无不良从业记录。其中，维修技师优先选用熟悉公安公车品牌、型号（含轿车、SUV、警用特种车辆）及警用设备维修的专业人员，保洁员经过专业培训，熟练掌握各类车辆清洁、保养技巧，确保人员能力适配项目需求。

二是开展专项培训提升。建立常态化培训机制，每月组织1次公安公车专项技术培训，重点讲解公安公车维修保养要点、警用专用设备（警灯、警报器等）检修技巧、涉密车辆维修规范；每季度开展1次行业新标准、新技术、新设备培训，同步学习《机动车维修管理规定》《机动车维修服务规范》（JT/T816-2021）及河南省政府采购相关要求；每年开展2次安全作业、保密管理培训，强化人员安全意识和保密意识，确保所有人员熟练掌握服务流程、作业规范及质量标准，杜绝违规操作、泄密等问题。

三是建立完善考核机制。将服务质量、维修合格率、返修率、客户满意度、保密执行情况等纳入人员绩效考核，与薪酬、评优、晋升直接挂钩。对表现优秀的人员给予奖励，对出现质量问题、违规操作、客户投诉的人员进行处罚、培训整改，情节严重者予以辞退，充分调动人员工作积极性和责任心，倒逼服务质量提升。

2.1.2完善设备设施配置，提升服务硬实力

焦文颔

先进、完好的设备设施是提高服务质量、提升服务效率的重要保障。我方针对本项目维修保养、清洗保洁服务内容，配备全套专业设备，建立严格的设备管理机制，确保设备正常运行、精准高效。

焦文颔

一是配齐配足专业设备。维修方面，配备汽车解码器、发动机分析仪、四轮定位仪、动平衡机、举升机、烤漆房、风炮机、液压扳手等全套维修设备，涵盖一级、二级、三级维护，大、中、小修及专项修理所需全部设备，适配公安各类公车的维修需求；清洗保洁方面，配备高压清洗机、内饰清洗机、抛光机、打蜡机、臭氧消毒机等专业设备，确保车身清洁、内饰清洗、抛光打蜡等服务达到高标准。同时，针对涉密车辆，配备独立封闭维修工位及专用工具，避免涉密信息泄露。

二是建立设备全流程管理。制定《设备管理制度》，明确设备采购、验收、使用、保养、校准、报废等全流程管理要求。每日使用前，操作人员检查设备状态，做好检查记录；每周对设备进行清洁、保养，及时排查故障隐患；每月对设备精度进行校准，确保检测数据精准、操作安全；每年委托专业机构对设备进行全面检测认证，对老化、损坏、无法满足服务需求的设备及时更换，杜绝因设备故障影响服务质量和进度。

三是规范设备使用操作。所有操作人员必须经过专业培训，熟悉设备操作规程，持证上岗，严禁违规操作。关键设备（如烤漆房、举升机）实行双人操作、专人负责，定期开展设备操作演练，提升操作人员应急处置能力，确保设备使用安全、高效，延长设备使用寿命。

2.1.3优化服务流程管控，规范作业标准

结合本项目服务流程，进一步优化细化各环节作业规范，实行全流程标准化、精细化管控，确保服务质量可控、可追溯，杜绝流程漏洞导致的质量问题。

一是细化维修保养作业规范。针对一级、二级、三级维护，大、中、小修及专项修理（风炮补胎、内饰等），分别制定《维修作业指导书》，明确各项目作业流程、操作标准、质量要求、所需工具及工时标准。例如，一级维护重点明确机油、机滤、空滤更换流程及油水液位检查标准；二级维护细化发动机、变速箱、制动系统等深度检测步骤；专项修理针对风炮补胎、内饰整修等项目，明确操作规范及质量验收标准，确保每一项维修作业都有章可循、有据可依。

二是规范清洗保洁作业流程。制定《清洗保洁作业规范》，明确车身清洁、内饰清洗、抛光打蜡等项目的作业步骤、清洁标准、耗材使用要求。例如，车身清洁需经过高压冲洗、泡沫擦拭、清水冲洗、

擦干上光等步骤，确保无泥沙、油污、污渍；内饰清洗需对座椅、顶棚、地毯、中控台等部位进行全面清洁，去除污渍、异味，确保内饰洁净；抛光打蜡需去除漆面划痕、氧化层，提升漆面光泽度，做好防护处理，避免损伤漆面。

三是强化流程节点管控。严格执行“预约接待→进厂检测→方案确认→维修作业→质量检验→清洗交车→结算归档→售后回访”全闭环流程，每个环节设置明确的责任人和时间节点，做好详细记录。例如，进厂检测需在30分钟内完成，出具详细检测报告；维修方案需经采购人确认后方可施工，严禁擅自增项、改项；质量检验实行“自检、互检、专检、竣工路试”四级检验制度，每环节签字确认，不合格项目严禁进入下一环节，确保维修保养、清洗保洁质量全面达标。

2.1.4健全质量管控体系，强化过程监督

建立全方位、多层次的质量管控体系，强化服务全过程监督，及时发现并整改质量问题，确保服务质量持续提升。

一是落实四级检验制度。严格执行自检、互检、专检、竣工路试四级检验，确保维修质量无死角。技师完成维修作业后，对照维修项目清单逐项自检，确认无遗漏、无质量问题后签字确认；同班组资深技师进行互检，重点核查关键工序、配件安装情况；专职质检员使用专业设备进行全面检测，核对车辆安全性能、动力性能等指标，出具《维修质量检验报告》；对大修、中修及影响行驶安全的维修项目，由专职试驾员进行路试，确认车辆运行正常后签字放行。

二是加强日常质量巡查。管理人员每日对维修车间、保洁区域进行巡查，检查作业人员操作规范度、设备运行状态、服务质量情况，及时纠正违规操作、不规范作业等问题。每周开展1次质量抽查，随机抽取维修档案、保洁记录，核查服务质量是否符合标准；每月开展1次全面质量排查，分析质量问题根源，优化服务流程和作业规范，杜绝同类问题重复发生。

三是建立质量追溯体系。实行“一车一档”电子化档案管理，将车辆预约记录、进厂交接单、故障检测报告、维修清单、配件合格证、质量检验报告、保洁记录、结算凭证等全部整理归档，永久保存，支持随时查询追溯。对出现质量问题的车辆，快速追溯维修、保洁各环节，明确责任人员，及时整改，同时总结经验教训，优化质量管控措施。

焦文颔

2.1.5完善售后保障体系，提升服务满意度

建立全方位、高效的售后保障体系，及时响应采购人需求，妥善处理质量反馈，持续提升服务满意度，确保公车长期稳定运行。

一是明确质保承诺。针对不同服务项目制定明确的质保期限：常规小修、保养质保3个月或5000公里，中修质保6个月或10000公里，大修质保1年或20000公里，清洗保洁服务质保15天，质保期内出现质量问题，免费返修、更换配件，确保采购人权益不受损失。

二是建立快速响应机制。设立7×24小时专属服务热线和质量投诉专线，安排专人值守，

接到采购人反馈的质量问题、服务需求后，24小时内响应，市区范围内30分钟内抵达现场处理，优先安排进厂维修或现场抢修，最大限度缩短车辆停运时间

三是开展常态化售后回访。车辆交付后24小时内，服务顾问进行电话回访，询问车辆使用状况、维修及保洁质量满意度，记录反馈问题并立即处理；每月汇总回访数据，分析服务短板和质量问题，优化服务方案和作业规范，持续提升服务质量和满意度。

2.2节约资金措施

在确保服务质量、满足采购需求的前提下，我方坚持“节约高效、合理管控”的原则，针对本项目维修保养、清洗保洁服务内容，从配件采购、耗材使用、流程优化、成本管控四个方面，制定切实可行的资金节约措施，降低采购成本，提高资金使用效益，杜绝浪费，确保每一笔资金都用在实处。

2.2.1优化配件采购管理，降低采购成本

配件采购是维修成本的核心组成部分，我方通过规范供应商准入、优化采购流程、批量采购、精准管控等措施，在确保配件质量的前提下，最大限度降低配件采购成本。

一是严格供应商准入与管理。建立严格的供应商准入机制，筛选具备原厂授权、资质齐全、信誉良好、价格合理的供应商，审核供应商营业执照、生产许可证、授权证书、质量体系认证等资料，签订长期供货协议及质量保证协议，明确价格优惠条款、质量责任及供货周期。同时，建立供应商评价体系，定期对供应商的产品质量、价格、供货速度、售后服务等进行评价，淘汰价格偏高、质量不佳的供应商，优化供应商队伍，确保配件采购质优价廉。

焦文颉

二是实行批量采购与集中采购。针对本项目服务周期内常用易损配件（机油、滤芯、刹车片、轮胎、灯泡等），实行批量采购，通过规模采购争取供应商最大幅度价格优惠，降低单位配件采购成本。同时，对不同类型、规格的配件进行集中采购，减少采购次数，降低采购运输成本和管理成本。

三是精准制定采购计划，减少库存积压。每月根据维修业务量、常用配件消耗情况、安全库存标准，制定精准的月度采购计划，明确配件名称、规格、型号、数量，避免盲目采购导致库存积压、资金占用。建立库存预警机制，对常用配件设定安全库存，低于安全库存时及时补充，高于安全库存时暂停采购，确保库存合理，减少资金占用。

四是推行配件分级选用，合理控制成本。在确保维修质量的前提下，针对不同维修项目，推行配件分级选用，优先选用原厂配件，同时提供同质配件（质量等同或高于原厂标准）供采购人选择，同质配件价格低于原厂配件，可有效降低维修成本。严禁使用假冒伪劣、三无配件，避免因配件质量问题导致返工、重复维修，间接节约资金。

2.2.2规范耗材使用管理，杜绝浪费清洗保洁耗材、维修辅助耗材（如清洗剂、润滑油、密封件等）是服务成本的重要组成部分，我方通过定额管理、规范使用、回收利用等措施，杜绝耗材浪费，降低耗材使用成本。

一是实行耗材定额管理。针对清洗保洁、维修辅助耗材，制定单车耗材使用标准，明确不同车型、不同服务项目的耗材使用量，例如，车身清洁单车洗车液使用量、内饰清洗单车清洁剂使用量等，要求作业人员严格按照定额使用，严禁浪费。建立耗材使用登记制度，记录耗材领用、使用情况，定期核对耗材消耗与定额差异，及时发现并纠正浪费行为。

二是规范耗材选用与采购。选用性价比高、环保合规的耗材，在确保服务质量的前提下，优先选择价格合理、用量省、效果好的耗材，避免选用价格偏高、浪费严重的耗材。同时，实行耗材集中采购、批量采购，争取供应商价格优惠，降低耗材采购成本。

三是推行耗材回收利用。对可回收利用的耗材（如旧机油、旧滤芯、废旧轮胎等）进行分类回收，联系专业机构进行合规处置和回收

焦文颔

利用，例如，旧机油经处理后可二次利用，废旧轮胎可回收加工，既符合环保要求，又可获得一定的回收收益，间接节约资金。

2.2.3优化服务流程，降低运营成本

通过优化服务流程、提高作业效率、减少返工率，降低服务运营成本，间接节约采购资金。

一是优化服务流程，提高作业效率。进一步简化预约接待、进厂检测、方案确认、结算归档等环节的流程，减少不必要的手续和等待时间，提高服务效率。例如，推行线上预约、线上方案确认，减少现场等待时间；优化维修工位分配，合理调度人员和设备，避免工位闲置、人员浪费，提高工位利用率和作业效率，降低运营成本。

二是强化质量管控，减少返工率。通过落实四级检验制度、日常质量巡查、质量追溯体系等措施，确保维修保养、清洗保洁服务一次达标，减少返工率。返工不仅增加配件、耗材消耗，还增加工时成本，减少返工率可有效降低运营成本，节约资金。

三是合理调度人员和设备，提高资源利用率。根据服务量变化，合理调度服务人员和设备，避免人员、设备闲置。例如，维修高峰期增加作业人员，合理安排加班；清洗保洁服务集中时段，优化设备调度，提高设备使用效率，降低人力、设备运营成本。

2.2.4建立成本管控体系，强化费用监督

建立完善的成本管控体系，对服务全过程的费用进行严格监督和管控，确保资金使用合理、规范，杜绝乱收费、浪费等问题。

一是明确收费标准，规范收费行为。严格按照河南省政府采购定价及合同约定，制定详细的收费标准，明确维修工时费、配件费、保洁费等各项费用，明码标价、清单化公示，无隐性收费、无擅自增项收费，确保收费透明、合理。同时，建立收费审核机制，结算时由专人审核费用明细，确保费用准确无误，避免多收费、乱收费。

二是加强成本核算与分析。建立成本核算制度，定期对维修保养、清洗保洁服务的成本进行核算，分析成本构成、费用支出情况，找出成本控制的薄弱环节，制定针对性的成本节约措施。例如，分析配件消耗、耗材使用情况，优化采购和使用方案；分析工时利用情况，提高工时效率，降低工时成本。

三是强化费用监督管理。设立专门的成本管控岗位，负责对服务全过程的费用进行监督，定期检查费用支出情况，排查浪费、违规收

费等问题，及时整改。同时，接受采购人的监督，定期向采购人提交费用使用情况报告，确保资金使用公开、透明、合理。

2.3保证项目进度，提高效率措施

结合公安公车执勤执法、应急处突的紧急需求，我方立足本项目服务流程，从响应机制、流程优化、资源保障、应急处置四个方面，制定切实可行的进度保障措施，确保维修保养、清洗保洁服务高效推进，缩短车辆停运时间，保障公车随时可用，全面提高服务效率。

2.3.1建立高效响应机制，快速对接需求

建立7×24小时全天候服务响应机制，确保采购人的服务需求能够快速响应、及时处理，最大限度缩短等待时间，提高服务效率。

一是设立专属服务对接渠道。设立7×24小时专属服务热线、微信对接群，安排专人值守，负责对接采购人的维修预约、应急救援、服务咨询等需求。接到预约需求后，服务顾问15分钟内响应，记录车辆信息、故障描述、服务需求、用车时间要求，同步确认车辆是否涉密，快速安排后续服务。

二是实行分级响应机制。针对不同类型的服务需求，实行分级响应，确保紧急需求优先处理。例如，执勤途中故障、应急出警车辆维修属于一级响应，立即安排救援人员和车辆赶赴现场，优先检测、优先维修；常规保养、小修属于二级响应，当日安排服务，快速办结；清洗保洁、常规检测属于三级响应，按预约时间准时服务，确保不延误公车使用。

三是建立信息同步机制。服务过程中，服务顾问每日向采购人对接人反馈服务进度、配件到货情况、是否存在异常等信息，确保采购人及时了解服务进展。对于维修周期较长的中大修项目，每周提交进度报告，说明维修进展、下一步计划及预计竣工时间，让采购人做到心中有数。

2.3.2优化服务流程，提升作业效率进一步优化服务全流程，简化环节、明确节点、责任到人，确保各环节无缝衔接、高效推进，全面提升服务效率，缩短服务周期。

一是优化预约与进厂检测流程。推行线上预约、现场预约、电话预约多渠道预约方式，方便采购人预约服务；车辆进厂后，服务顾问与送修人员快速核对车辆信息、填写交接单，指派资深技师立即开展检测，30分钟内出具检测报告和维修方案，避免等待时间过长。

二是优化维修作业流程。合理分配维修工位、人员和设备，实行“一人一车、专人负责”制度，避免交叉作业、人员闲置。针对不同维修项目，明确工时标准，例如，常规小修不超过8小时，一级维护不超过4小时，二级维护不超过8小时，大修不超过5天，严格把控工期，确保按时竣工。同时，优化维修工序，合理安排作业顺序，提高作业效率，缩短维修周期。

三是优化清洗保洁流程。根据车辆数量和服务需求，合理安排保洁人员和设备，实行“流水线”作业，提高清洗保洁效率。例如，车身清洁、内饰清洗、抛光打蜡同步推进，合理分工、协同作业，确保单车清洗保洁时间控制在1-2小时内，避免耽误公车使用。

四是优化结算归档流程。结算时，提前整理好维修清单、配件明细、保洁记录、发票等资料，实行“一站式”结算服务，减少采购人等待时间；归档时，实行电子化归档，快速完成资料扫描、录入，确保档案及时归档，支持随时查询。

2.3.3强化资源保障，确保服务高效推进

充足的人员、设备、配件资源是保障服务进度、提高效率的基础，我方通过强化资源配置、优化资源调度，确保各项服务高效推进。

一是强化人员保障。组建充足的专属服务团队，根据服务量变化，灵活调配人员，确保维修、保洁、救援等岗位人员充足，避免因人员不足导致服务延误。同时，实行轮班制，确保7×24小时有人员值守，能够及时响应应急需求。

二是强化设备保障。确保所有维修、清洗保洁设备正常运行，建立设备应急备用机制，针对关键设备（如举升机、解码器、高压清洗机），配备备用设备，一旦设备出现故障，立即启用备用设备，避免因设备故障影响服务进度。同时，安排专人负责设备日常保养和维修，及时排查故障隐患，确保设备始终处于良好运行状态。

三是强化配件保障。建立常用配件安全库存，对机油、滤芯、刹车片、轮胎等常用易损配件，储备充足的库存，确保维修时能够及时供应，避免因配件短缺导致维修延误。对于特殊配件、紧急配件，与供应商建立应急供货机制，确保24小时内到货，最大限度缩短等待时间。

焦文颔

2.3.4完善应急处置机制，应对突发情况针对公安公车执勤途中故障、应急出警等突发情况，建立完善的应急处置机制，快速响应、高效处置，确保不延误公务执行，提高应急服务效率。

一是组建应急救援团队。组建24小时应急救援团队，配备专业救援车辆、救援工具和救援人员，熟悉河南省内交通路线，能够快速赶赴现场开展救援服务。救援团队人员均经过专业培训，熟练掌握现场抢修、拖车、搭电、换胎等应急救援技能，确保能够快速解决突发故障。

二是明确应急处置流程。接到应急救援需求后，应急救援团队立即出发，市区范围内30分钟内抵达现场，偏远地区根据距离合理安排救援时间。现场能够修复的，立即开展抢修，确保车辆快速恢复正常；现场无法修复的，及时安排拖车将车辆拖至维修厂区，优先安排维修，同时向采购人说明情况，同步调配备用车辆（如有），保障公务正常开展。

三是建立应急物资储备。在救援车辆和维修厂区储备充足的应急物资，包括备胎、机油、刹车油、防冻液、急救工具等，确保应急救援时能够及时使用，提高救援效率。同时，定期检查应急物资储备情况，及时补充短缺物资，确保应急处置能力不受影响。

2.3.5建立进度监督机制，确保按时达标

建立完善的进度监督机制，对服务全过程的进度进行严格监督，及时发现并解决进度滞后问题，确保各项服务按时完成、全面达标。

一是明确进度责任。每个服务项目、每个流程节点都明确责任人和完成时限，将进度责任落实到个人，确保责任到人、层层落实。管理人员每日检查服务进度，对照完成时限，排查进度滞后问题，及时督促整改。

二是建立进度预警机制。对维修、保洁等服务项目，设定进度预警线，一旦发现进度滞后于预警线，立即分析原因，采取针对性措施，例如，增加作业人员、优化作业流程、加急调配配件等，确保进度及时赶上。

三是定期开展进度复盘。每周对服务进度进行复盘，总结进度推进过程中的经验和问题，优化进度保障措施；每月向采购人提交服务进度报告，说明服务完成情况、进度推进情况及下一步计划，接受采购人监督，确保服务进度符合采购要求。

焦文颂

综上，我方制定的提高服务效率措施，紧密结合本项目维修保养、清洗保洁服务内容，立足公安公车使用特性，涵盖服务质量、资金节约、进度效率三个核心维度，措施合理、切实可行、可落地、可考核。我方将严格落实各项措施，不断优化服务体系、提升服务能力，确保为河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目提供高标准、高效率、低成本、规范化的服务，全面满足采购需求，为公安系统公务车辆安全顺畅运行提供坚实保障。

焦文颔

第三章、突发应急响应措施方案

3.1应急组织

为确保突发应急响应工作有序开展，我方专门组建针对本项目的专属应急组织体系，明确组织架构、岗位职责、工作制度，实现应急处置“责任到人、分工明确、协同高效”，确保各类突发情况能够快速响应、规范处置。应急组织体系严格遵循“统一指挥、分级负责、属地管理、快速联动”的原则，结合本项目服务内容和公安公车应急需求，设置应急指挥小组、现场处置小组、技术支持小组、资源保障小组、保密应急小组5个专项小组，各小组各司其职、协同配合，全面负责本项目各类突发情况的应急处置工作。

3.1.1应急组织架构

我方成立河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目应急指挥中心，作为应急处置的最高决策机构，统筹协调各类突发情况的应急处置工作；下设5个专项应急小组，具体负责应急处置的执行、技术支持、资源保障、保密防控等工作，形成“指挥中心统筹、专项小组执行、全员协同参与”的应急组织架构。

1.应急指挥中心：由我方项目负责人担任总指挥，技术负责人、安全负责人担任副总指挥，各专项小组组长为核心成员，全面统筹应急处置工作，负责应急响应的启动、终止，重大应急决策的制定，资源的统一调配，以及与河南省公安厅相关部门的沟通对接，确保应急处置工作与公安需求同频同步。

2.现场处置小组：由维修主管担任组长，维修技师、应急救援人员、保洁主管、保洁员为成员，主要负责突发情况的现场处置，包括公车现场故障抢修、应急救援、清洗保洁过程中车辆损坏处置、现场安全管控等工作，确保现场处置规范、高效，最大限度减少损失。

3.技术支持小组：由技术负责人担任组长，资深维修技师、设备管理员为成员，主要负责突发情况的技术支撑，包括故障诊断、维修技术指导、设备故障排查与修复、技术方案优化等工作，为现场处置提供专业技术保障，确保应急处置的专业性和科学性。

4.资源保障小组：由采购主管担任组长，库管员、采购专员为成员，主要负责应急资源的储备、调配和供应，包括维修配件、应急耗材、救援设备、保洁耗材等，确保应急处置过程中资源充足、供应及时，避免因资源短缺影响处置进度。

焦文颔

5.保密应急小组：由安全负责人担任组长，涉密维修专员、档案管理员为成员，主要负责涉密车辆维修过程中突发泄密隐患的应急处置，包括涉密信息管控、涉密配件管理、涉密档案保护等工作，严格落实公安保密规定，杜绝涉密信息泄露。

3.1.2岗位职责

明确应急组织各岗位人员的职责，将责任落实到个人，确保应急处置过程中“事事有人管、人人有责任”，避免推诿扯皮、责任落实不到位的情况发生。

3.1.2.1应急指挥中心岗位职责

1.总指挥：全面负责应急处置工作的统筹协调，制定应急处置总体策略，审批应急响应启动、终止及重大处置方案，协调与河南省公安厅相关部门的沟通对接，调动各专项小组资源，确保应急处置工作有序推进；负责应急处置工作的总结复盘，优化应急方案。

2.副总指挥：协助总指挥开展应急处置工作，负责分管专项小组的工作调度，监督应急处置流程的执行，及时向总指挥汇报应急处置进展情况，协调解决应急处置过程中出现的各类问题；总指挥不在时，代为履行总指挥职责。

3.核心成员：配合总指挥、副总指挥开展工作，传达应急处置指令，反馈本小组应急处置进展，协调本小组与其他小组的协同配合，确保应急处置指令落地执行。

3.1.2.2现场处置小组岗位职责

1.组长：负责现场处置工作的统筹调度，接到应急指令后，立即组织小组成员赶赴现场，制定现场处置方案，指挥现场处置工作，确保现场处置规范、高效；及时向应急指挥中心汇报现场处置进展、遇到的问题及处置结果。

2.维修技师、应急救援人员：负责公车突发故障的现场抢修、应急救援工作，包括爆胎更换、电瓶搭电、现场小修、拖车救援等，严格按照维修作业规范操作，确保抢修质量，最大限度缩短车辆停运时间；负责现场安全管控，设置安全警示标识，防范二次事故发生。

3.保洁主管、保洁员：负责清洗保洁过程中突发情况的现场处置，包括车辆漆面划伤、内饰损坏等问题的应急处理，及时采取补救措施，降低损失；负责现场清洁整理，确保处置完成后现场无杂物、无安全隐患。

焦文颔

5.1.2.3技术支持小组岗位职责

1.组长：负责应急处置的技术指导，接到应急指令后，快速分析突发情况的技术难点，

制定技术处置方案，指导现场处置小组开展工作；负责维修设备、检测设备的故障排查与修复，确保设备正常运行，为应急处置提供技术支撑；负责应急处置技术总结，优化技术方案。

2.资深维修技师：协助组长开展技术指导工作，参与故障诊断、维修方案制定，为现场抢修提供技术支持；负责复杂故障的技术攻关，确保突发故障能够快速、有效解决；记录应急处置过程中的技术要点，形成技术档案。3.设备管理员：负责应急救援设备、维修设备的日常检查、维护和调试，确保设备处于良好运行状态；突发设备故障时，立即赶赴现场进行排查修复，确保设备能够及时投入使用；负责设备应急储备管理，定期检查设备储备情况，及时补充、更新设备。

3.1.2.4资源保障小组岗位职责

1.组长：负责应急资源的统筹管理，制定应急资源储备计划，确保维修配件、应急耗材、救援设备等资源充足；接到应急指令后，立即调度所需资源，确保资源及时送达现场，保障应急处置工作顺利开展；负责应急资源的采购、入库、出库管理，建立资源台账，定期盘点资源储备情况。

2.库管员：负责应急资源的日常存储、管理，做好资源入库、出库记录，确保账物相符；定期检查资源储备情况，及时上报资源短缺、过期、损坏等情况；应急处置过程中，快速调配所需资源，确保资源供应及时、准确。

3.采购专员：负责应急资源的紧急采购工作，针对突发情况所需的特殊配件、耗材，及时联系供应商，确保24小时内到货；建立应急供应商名录，与供应商签订应急供货协议，明确供货周期、质量标准，保障应急资源采购渠道畅通。

3.1.2.5保密应急小组岗位职责

1.组长：负责涉密突发情况的统筹处置，接到涉密隐患预警后，立即组织小组成员赶赴现场，采取保密管控措施，防止涉密信息泄露；负责制定涉密应急处置方案，指导现场处置工作，严格落实公安保密规定；及时向应急指挥中心及河南省公安厅相关部门汇报涉密应急处置情况。

焦文颔

2.涉密维修专员：负责涉密车辆维修过程中涉密隐患的排查、处置，严格按照涉密维修规范操作，严禁携带拍摄设备进入涉密维修工位，严禁泄露车辆涉密信息；负责涉密配件、涉密档案的管理，确保涉密物品不丢失、不泄露。

3.档案管理员：负责涉密维修档案的安全管理，建立涉密档案加密存储机制，严禁无关人员查阅、复制涉密档案；突发涉密档案泄露隐患时，立即采取封存、加密等措施，防止涉密信息扩散；负责涉密档案的应急处置，及时上报档案管理过程中出现的问题。

3.1.3应急组织工作制度

为确保应急组织高效运转，制定完善的工作制度，规范应急处置流程，明确工作要求，确保各类突发情况能够快速、规范处置。

1.24小时值守制度：应急指挥中心、现场处置小组、技术支持小组、资源保障小组实行7×24小时值守制度，安排专人负责接听应急电话、接收应急指令，确保突发情况能够及时被发现、及时上报、及时处置；值守人员不得擅自离岗、脱岗，确保通讯畅通，接到应急指令后，立即响应、快速处置。

2.应急联动制度：建立应急组织内部联动机制，各专项小组之间加强沟通协作，明确联动流程、责任分工，确保应急处置过程中信息共享、资源互通、协同高效；建立与河南省公安厅相关部门的联动机制，及时汇报应急处置进展，配合公安部门开展应急处置工作，确保应急处置工作与公安需求保持一致。

3.应急培训制度：建立常态化应急培训机制，每月组织1次应急处置培训，内容包括各类突发情况的处置流程、技术要点、安全规范、保密要求等；每季度组织1次应急演练，模拟各类突发情况，提升应急组织成员的应急处置能力和协同配合能力；每年组织1次应急技能考核，考核不合格者暂停上岗，经培训合格后方可重新上岗。

4.应急报告制度：明确应急报告流程、报告内容、报告时限，突发情况发生后，现场处置人员立即向本小组组长报告，小组组长在15分钟内向应急指挥中心汇报，应急指挥中心根据突发情况的严重程度，在30分钟内向河南省公安厅相关部门汇报；报告内容包括突发情况发生时间、地点、性质、影响范围、已采取的处置措施及处置进展等，确保信息准确、及时、完整，严禁迟报、漏报、瞒报。

焦文颔

5.总结复盘制度：每次应急处置工作完成后，应急指挥中心组织各专项小组开展总结复盘，分析突发情况发生的原因、应急处置过程中存在的问题、处置效果，总结经验教训，优化应急方案、处置流程及资源储备计划，不断提升应急处置能力。

6.保密管理制度：严格落实公安保密规定，制定涉密应急处置保密制度，明确保密责任、保密要求，严禁泄露公安公车信息、涉密工作内容、应急处置信息等；对涉密应急处置过程中的相关资料、档案进行加密存储、严格管理，严禁无关人员查阅、复制，确保涉密信息安全。

3.2应急预案

结合本项目维修保养、清洗保洁服务内容及可能出现的各类突发情况，按照“分类施策、精准处置、快速响应、全程可控”的原则，制定针对性的应急预案，明确各类突发情况的处置流程、处置措施、责任分工及注意事项，确保突发情况发生时，能够快速启动响应、科学规范处置，最大限度降低损失和影响，保障项目服务正常推进和公安公车安全使用。本应急预案涵盖公车突发故障应急处置、维修设备故障应急处置、配件短缺应急处置、涉密隐患应急处置、清洗保洁突发损坏应急处置、极端天气应急处置、突发公共卫生事件应急处置、人员突发应急情况处置8类专项应急预案，全面覆盖项目服务全流程可能出现的突发情况。

3.2.1公车突发故障应急处置预案

本预案针对公安公车在执勤、通勤过程中突发故障（如爆胎、发动机故障、制动失灵、电路故障、电瓶亏电等）制定，确保故障能够快速处置，最大限度缩短车辆停运时间，保障公务活动正常开展，严格遵循“优先救援、快速抢修、安全第一”的原则。

1.故障接报：应急指挥中心接到公车突发故障报告后，立即记录车辆信息（车牌号、车型、行驶里程）、故障描述、故障地点、用车需求及是否涉密等信息，15分钟内完成信息核实，同时通知现场处置小组、技术支持小组做好应急准备。

2.响应启动：根据故障严重程度，启动分级响应：一级响应（重大故障，如制动失灵、发动机熄火等影响行车安全的故障），立即启动应急救援，现场处置小组、技术支持小组30分钟内赶赴现场；二级响应（一般故障，如爆胎、电瓶亏电等可现场快速修复的故障），现

场处置小组1小时内赶赴现场；三级响应（轻微故障，如小范围电路故障等），现场处置小组2小时内赶赴现场，同时告知送修人员处置进展。

3.现场处置：现场处置小组抵达现场后，首先设置安全警示标识，防范二次事故发生，同时配合送修人员做好现场安全管控；技术支持小组同步开展故障诊断，快速明确故障原因、损坏部位及处置方案，现场可修复的，立即开展抢修，如爆胎更换、电瓶搭电、风炮补胎等，严格按照维修作业规范操作，确保抢修质量；现场无法修复的，立即安排拖车将车辆拖至维修厂区，优先安排维修工位、技师及配件，启动加急维修流程，同时向应急指挥中心及河南省公安厅相关部门汇报处置进展。

4.特殊情况处置：涉密公车突发故障时，现场处置小组需安排涉密维修专员全程负责，

严禁无关人员接触车辆及涉密设备，抢修过程中做好保密管控，避免涉密信息泄露；应急出警、执勤等紧急任务车辆突发故障时，优先开展抢修，必要时协调备用车辆（如有），确保公务任务不受影响。

5.处置收尾：故障修复后，现场处置小组对车辆进行全面检测、试运转，确认车辆性能达标后，与送修人员办理交接手续，填写《应急故障处置记录表》；技术支持小组整理故障诊断、抢修记录，形成技术档案；应急指挥中心组织开展处置总结，分析故障原因，优化预防措施，避免同类故障重复发生。

3.2.2维修设备故障应急处置预案

本预案针对维修过程中核心维修设备（如举升机、解码器、烤漆房、四轮定位仪、风炮机等）突发故障制定，确保设备故障能够快速排查修复，避免影响维修进度和服务质量，严格遵循“快速排查、及时修复、备用保障”的原则。

1.故障上报：维修技师在使用设备过程中发现设备故障，立即停止使用设备，切断设备电源，做好安全防护措施，同时向设备管理员、技术支持小组组长上报，说明设备故障现象、故障时间、影响范围等信息；设备管理员接到上报后，10分钟内赶赴现场，初步排查故障原因。

焦文颔

2.响应启动：根据设备故障严重程度，启动分级响应：一级响应（核心设备重大故障，如举升机故障导致车辆无法升降、解码器故障无法诊断等，影响维修工作正常开展），立即启动应急处置，技术支持小组全员赶赴现场，同时通知设备供应商提供紧急技术支持；二级响应（一般设备故障，如抛光机、打蜡机故障等，不影响核心维修工作），技术支持小组安排专人在1小时内赶赴现场处置。

3.现场处置：技术支持小组抵达现场后，快速开展故障排查，明确故障原因、损坏部位，制定修复方案；能够现场修复的，立即组织人员开展修复工作，更换损坏部件，调试设备性能，确保设备能够快速恢复正常使用；现场无法修复的，立即启用备用设备（如备用举升机、备用解码器等），确保维修工作正常推进，同时联系设备供应商安排专业人员赶赴现场进行深度修复，明确修复时限，定期汇报修复进展。

4.安全管控：设备故障处置过程中，严格落实安全作业规范，设置安全警示标识，严禁无关人员靠近故障设备；修复完成后，技术支持小组对设备进行全面检测、调试，确认设备性能达标、安全可靠后，方可投入使用，避免设备故障引发安全事故。

5.处置收尾：设备修复后，设备管理员填写《设备故障应急处置记录表》，记录故障现象、排查过程、修复措施及修复结果；技术支持小组分析设备故障原因，优化设备日常维护保养计划，加强设备日常检查，避免同类故障重复发生；对无法修复、老化严重的设备，及时上报应急指挥中心，申请更换设备。

3.2.3配件短缺应急处置预案

本预案针对维修过程中出现的配件短缺（如常用配件库存不足、特殊配件无法及时供应等）情况制定，确保配件能够及时调配、供应，避免影响维修进度，严格遵循“优先调配、紧急采购、保障供应”的原则，结合公务用车维修审批规范，确保配件供应合规高效。

1.短缺上报：维修技师在维修过程中发现所需配件短缺，立即向库管员、资源保障小组组长上报，说明配件名称、规格、型号、数量、用途及所需时间；库管员接到上报后，立即核对库存，确认配件短缺情况，15分钟内将短缺信息反馈给资源保障小组组长。

2.响应启动：根据配件短缺紧急程度，启动分级响应：一级响应（紧急配件短缺，如制动片、轮胎等影响车辆安全的配件，且车辆为

应急执勤车辆，需立即维修），立即启动应急调配、紧急采购流程；二级响应（常规配件短缺，如机油滤芯、空气滤芯等，不影响紧急维修工作），启动常规调配、采购流程，确保配件在24小时内到货。

3.应急调配：资源保障小组接到配件短缺信息后，首先在自有库存中排查是否有可替代的同质配件（质量等同或高于原厂标准），经技术支持小组确认可替代后，立即调配使用；自有库存无替代配件的，立即联系合作供应商，启动应急供货机制，要求供应商优先调配所需配件，明确到货时限（紧急配件24小时内到货，常规配件48小时内到货）；同时，建立跨区域配件调配渠道，与周边优质供应商签订应急调配协议，确保特殊配件能够快速调配到位。

4.紧急采购：对于无法通过调配获得的特殊配件，资源保障小组立即启动紧急采购流程，联系多家供应商比价，选择资质齐全、价格合理、供货速度快的供应商，签订紧急采购合同，明确配件质量标准、到货时限及违约责任，确保配件及时供应；采购过程中，严格遵循政府采购相关规定，做好采购记录，确保采购合规。

5.处置收尾：配件到货后，库管员立即通知资源保障小组、技术支持小组，对配件进行验收（核对规格、型号、质量、合格证等），验收合格后立即入库、调配给维修技师使用；资源保障小组填写《配件短缺应急处置记录表》，记录配件短缺情况、调配/采购过程、到货时间及使用情况；同时，分析配件短缺原因，优化配件库存管理计划，调整安全库存标准，避免同类短缺情况重复发生，确保配件供应与维修需求精准匹配。

3.2.4涉密隐患应急处置预案

本预案针对涉密公车维修过程中出现的涉密隐患（如涉密信息泄露、涉密配件丢失、涉密档案泄露等）制定，严格落实公安保密规定，确保涉密信息安全，避免造成不良影响，严格遵循“预防为主、快速管控、及时处置”的原则，契合公务用车涉密管理要求。

1.隐患接报：保密应急小组接到涉密隐患报告（如维修人员违规携带拍摄设备进入涉密工位、涉密配件丢失、涉密档案被无关人员查阅等）后，立即记录隐患情况、发生地点、涉及人员等信息，10分钟内赶赴现场，同时向应急指挥中心及河南省公安厅相关部门汇报。

2.响应启动：一旦发现涉密隐患，立即启动一级应急响应，保密应急小组全员赶赴现场，采取紧急管控措施，防止涉密隐患扩大；应

急指挥中心立即调度各相关小组配合处置，严禁无关人员进入现场，切断涉密信息扩散渠道。

3.现场处置：保密应急小组抵达现场后，根据隐患类型采取针对性处置措施：

（1）涉密信息泄露隐患：立即停止相关维修作业，排查泄露源头（如拍摄设备、维修记录、人员沟通等），收缴违规拍摄设备，删除泄露信息，对涉及涉密信息的维修记录、档案进行封存、加密；对相关人员进行询问，查明泄露原因，采取保密管控措施，防止信息进一步扩散。

（2）涉密配件丢失隐患：立即封锁现场，组织人员全面排查，查找涉密配件，同时上报应急指挥中心及公安相关部门，说明配件丢失情况；若无法找到，立即启动涉密配件丢失处置流程，上报相关部门，配合开展排查工作，同时采取防范措施，避免涉密配件被非法利用。

（3）涉密档案泄露隐患：立即封存涉密档案，排查档案查阅记录，查明泄露人员及泄露情况，对相关人员进行保密教育、追责；对泄露的档案信息进行管控，防止进一步扩散，同时完善涉密档案管理机制，加强档案保密管控。

4.人员管控：对涉及涉密隐患的相关人员进行管控，暂停其工作，进行保密谈话，查明隐患原因，落实追责措施；对所有参与涉密维修的人员进行再次保密培训，强化保密意识，杜绝同类隐患再次发生。

5.处置收尾：涉密隐患处置完成后，保密应急小组填写《涉密隐患应急处置记录表》，

记录隐患情况、处置措施、处置结果及整改措施；应急指挥中心组织开展总结复盘，分析隐患发生的原因，优化涉密维修管理流程、保密管控措施，加强涉密人员管理，确保涉密信息安全；同时，向河南省公安厅相关部门提交处置报告，接受监督。

3.2.5清洗保洁突发损坏应急处置预案

本预案针对清洗保洁过程中出现的车辆损坏（如漆面划伤、内饰损坏、玻璃破损等）情况制定，确保损坏能够及时补救，降低损失，保障车辆外观及性能完好，严格遵循“及时补救、妥善处理、减少损失”的原则。

焦文颂

1.损坏上报：保洁员在清洗保洁过程中发现车辆损坏，立即停止作业，保护现场，同时向保洁主管、现场处置小组组长上报，说明损坏部位、损坏程度、发生原因及车辆信息；保洁主管接到上报后，5分钟内赶赴现场，核实损坏情况，拍照留存证据，同时向应急指挥中心汇报。

2.响应启动：根据车辆损坏程度，启动分级响应：一级响应（严重损坏，如漆面大面积划伤、玻璃破损、内饰严重损坏等，影响车辆正常使用），立即启动应急补救流程，现场处置小组、技术支持小组立即赶赴现场；二级响应（轻微损坏，如漆面小范围划伤、内饰轻微污渍无法清除等），保洁主管组织保洁员开展补救工作，同时上报处置进展。

3.现场处置：现场处置小组、技术支持小组抵达现场后，对车辆损坏情况进行全面检查，制定补救方案；漆面划伤的，立即进行抛光、补漆处理，确保漆面恢复原貌；内饰损坏的，进行修复、更换处理，确保内饰完好；玻璃破损的，立即安排专业人员更换玻璃，确保玻璃安装牢固、密封良好；补救过程中，严格按照作业规范操作，确保补救质量，最大限度降低损失。

4.沟通对接：处置过程中，现场处置小组组长及时与河南省公安厅相关对接人沟通，说明车辆损坏情况、补救措施及预计完成时间，争取理解与配合；补救完成后，邀请对接人现场验车，确认车辆损坏已完全补救，办理验收手续。

5.处置收尾：车辆损坏补救完成后，现场处置小组填写《清洗保洁突发损坏应急处置记录表》，记录损坏情况、发生原因、补救措施及验收结果；保洁主管组织保洁员开展复盘，分析损坏原因，加强保洁人员操作培训，规范作业流程，避免同类损坏情况重复发生；对造成车辆损坏的相关人员，落实追责措施，同时优化清洗保洁作业规范，提升保洁服务质量。

3.2.6极端天气应急处置预案

本预案针对极端天气（暴雨、暴雪、高温、台风等）影响项目服务开展的情况制定，确保极端天气下服务能够有序推进，保障人员、车辆及设备安全，严格遵循“安全第一、预防为主、灵活处置”的原则，结合公务用车安全管理要求，做好全方位防范。

焦文颔

1.预警接收：后勤保障小组安排专人负责关注气象部门发布的极端天气预警信息，及时将预警信息传达至应急指挥中心及各专项小组，明确极端天气发生时间、影响范围及预警级别，做好应急准备工作。

2.响应启动：根据极端天气预警级别，启动分级响应：一级预警（红色预警，如强暴雨、暴雪、台风等，可能造成严重影响），立即启动应急处置，停止室外维修、清洗保洁作业，做好人员、车辆、设备的安全防护；二级预警（橙色预警，如中到大雨、中到大雪、高温等，可能造成一定影响），调整服务计划，减少室外作业，加强安全防护；三级预警（黄色、蓝色预警，如小雨、小雪等，影响较小），正常开展服务，加强安全巡查，做好防范措施。

3.现场处置：

（1）暴雨、暴雪天气：立即停止室外维修、清洗保洁作业，将维修车辆、清洗车辆转移至室内或安全区域，做好车辆防护（如覆盖防雨、防雪罩）；对维修厂区、保洁区域进行排水、除雪处理，设置防滑警示标识，防范人员滑倒、车辆打滑；对维修设备、清洗设备进行防水、防冻处理，切断室外设备电源，避免设备损坏；安排人员24小时巡查，及时排查安全隐患，确保人员、车辆、设备安全。

（2）高温天气：合理调整作业时间，避开高温时段（11:00-15:00）开展室外作业，为作业人员配备防暑降温用品（如矿泉水、藿香正气水等），定期组织人员休息，防范中暑；对维修设备、清洗设备进行降温处理，避免设备因高温过载损坏；加强车辆检测，重点检查空调系统、轮胎气压等，确保车辆在高温环境下正常运行。

（3）台风天气：立即停止所有室外作业，将人员转移至安全区域，将维修车辆、清洗车辆、设备转移至室内或避风区域，加固厂区围墙、棚架等设施，防范高空坠物；切断室外设备电源，关闭门窗，做好防水、防风措施；台风过后，立即组织人员排查厂区、设备、车辆情况，清理杂物、排查故障，及时修复损坏的设备、设施，尽快恢复正常服务。

4.服务调整：极端天气影响服务开展时，应急指挥中心及时与河南省公安厅相关部门沟通，调整服务计划，说明服务调整原因及恢复时间；对紧急维修、保洁需求，优先安排室内作业，或在确保安全的前提下，组织人员开展应急服务，确保不延误公安公务用车需求。

5.处置收尾：极端天气过后，各专项小组开展全面排查，检查人员、车辆、设备、设施情况，及时修复损坏的设备、设施，清理现场杂物；应急指挥中心组织开展总结复盘，分析极端天气应对过程中存在的问题，优化极端天气应急预案及防范措施，提升应对极端天气的能力。

3.2.7突发公共卫生事件应急处置预案

本预案针对突发公共卫生事件（如疫情、传染病等）影响项目服务开展的情况制定，确保公共卫生安全，保障服务人员及公安工作人员身体健康，同时保障项目服务连续推进，严格遵循“预防为主、科学防控、精准处置”的原则。

1.预警接收：后勤保障小组安排专人负责关注公共卫生部门发布的突发公共卫生事件预警信息，及时将预警信息传达至应急指挥中心及各专项小组，明确事件类型、影响范围及防控要求，做好防控准备工作。

2.响应启动：一旦发生突发公共卫生事件，立即启动一级应急响应，应急指挥中心统筹协调防控处置工作，各专项小组严格按照防控要求开展工作，确保防控措施落实到位。

3.防控处置：

（1）人员防控：对所有服务人员进行体温监测，每日上岗前、下岗后各测量1次体温，建立体温监测台账；要求服务人员佩戴口罩、手套等防护用品，做好个人卫生，勤洗手、勤消毒；对出现发热、咳嗽等症状的人员，立即暂停其工作，安排其就医排查，同时对其接触过的人员、区域进行全面消毒，做好隔离管控。

（2）场地防控：每日对维修厂区、保洁区域、办公区域进行全面消毒，重点对维修工位、车辆接触部位、公共区域等进行消毒，保持场地通风换气；设置废弃防护用品回收箱，规范回收、处置废弃防护用品，避免交叉感染；严禁无关人员进入厂区，确需进入的，需测量体温、登记信息、佩戴防护用品。（3）车辆防控：对维修、清洗的公车进行全面消毒，重点对车身、内饰、方向盘、门把手等部位进行消毒，确保车辆洁净、安全；维修、清洗完成后，在车辆内放置消毒提示，告知使用人员车辆已消毒。

（4）服务调整：根据公共卫生事件防控要求，调整服务方式，优先开展线上预约、无接触交接服务，减少人员接触；对紧急维修、

保洁需求，安排专人负责，做好防护措施，确保服务有序开展；及时与河南省公安厅相关部门沟通，汇报防控措施及服务调整情况，配合公安部门开展防控工作。4.物资保障：资源保障小组、后勤保障小组做好防控物资（口罩、手套、消毒液、体温枪等）的储备、调配工作，确保防控物资充足、供应及时，满足防控工作需求；定期检查防控物资储备情况，及时补充、更新物资。

5.处置收尾：突发公共卫生事件得到控制后，应急指挥中心组织各专项小组开展防控复盘，分析防控过程中存在的问题，优化防控措施；逐步恢复正常服务，同时持续做好常态化防控工作，定期开展体温监测、场地消毒、人员防护等工作，确保公共卫生安全。

3.2.8人员突发应急情况处置预案

本预案针对服务人员（维修技师、保洁员、应急救援人员等）突发应急情况（如突发疾病、工伤事故等）制定，确保人员能够得到及时救治，保障人员生命安全，同时确保项目服务不受影响，严格遵循“生命至上、及时救治、合理调配”的原则。

1.情况接报：现场人员发现服务人员突发应急情况（如突发疾病、工伤受伤等），立即停止作业，保护现场，同时向后勤保障小组、应急指挥中心上报，说明人员信息、突发情况、发生地点及严重程度；后勤保障小组接到上报后，5分钟内赶赴现场，开展初步处置。

2.响应启动：根据人员突发情况严重程度，启动分级响应：一级响应（严重情况，如突发心脏病、严重工伤等，危及人员生命安全），立即启动应急救治流程，后勤保障小组兼职医护人员开展初步救治，同时拨打120急救电话，安排人员陪同就医；二级响应（一般情况，如轻微工伤、轻微疾病等），后勤保障小组兼职医护人员开展现场救治，同时安排人员替换其工作，确保服务正常推进。

3.现场处置：

（1）突发疾病：兼职医护人员立即对患者进行初步检查，判断疾病类型，采取针对性救治措施（如心肺复苏、服用急救药品等）；同时拨打120急救电话，说明患者情况、发生地点，安排人员陪同就医，及时向患者家属及应急指挥中心汇报救治进展。

（2）工伤事故：兼职医护人员立即对受伤人员进行伤口处理、包扎、止血等初步救治，避免伤势加重；同时保护事故现场，排查事故原因，拍照留存证据；对伤势较轻的，安排人员陪同前往医院进一

步检查、治疗；对伤势较重的，立即拨打120急救电话，安排人员陪同就医，同时向应急指挥中心及相关部门上报工伤情况。

4.人员调配：应急指挥中心接到人员突发应急情况报告后，立即调度备用人员替换突发情况人员的工作，确保维修、保洁、应急救援等服务正常开展，避免因人员短缺影响服务进度。

5.处置收尾：人员救治完成后，后勤保障小组填写《人员突发应急情况处置记录表》，

记录人员信息、突发情况、救治过程及处置结果；应急指挥中心组织开展事故排查，分析突发情况发生的原因（如工伤事故的作业违规、设备故障等），落实整改措施，加强人员安全培训、操作培训，避免同类情况重复发生；同时，做好受伤人员的后续安抚、慰问工作，协助办理工伤认定、医疗报销等相关手续。

3.3备用方案

为进一步提升应急处置能力，确保各类突发情况发生时，主应急预案能够顺利落地，同时应对主预案无法正常实施的极端情况，我方结合本项目服务内容、应急需求及实际情况，制定完善的备用方案，涵盖人员备用、设备备用、配件备用、服务备用四个方面，确保备用方案切实可行、能够快速启用，全面保障项目服务连续、高效推进，满足河南省公安厅公车维修、清洗保洁需求，同时契合公务用车维修保障相关规范。

3.3.1人员备用方案

针对服务人员突发疾病、工伤、请假等情况导致人员短缺，影响服务开展的问题，制定人员备用方案，确保人员充足、服务不中断，同时保障人员专业能力适配项目需求。

1.备用人员储备：我方组建备用服务团队，备用人员数量不低于在岗人员的30%，涵盖维修技师、保洁员、应急救援人员、服务顾问等各个岗位，备用人员均具备相应的从业资质、专业技能，且经过本项目专项培训（包括服务流程、作业规范、保密要求、应急处置等），能够快速上岗，胜任岗位工作；备用人员名单、联系方式、资质证明等整理归档，便于应急调度。

2.备用人员管理：建立备用人员管理制度，定期组织备用人员参加本项目专项培训、应急演练，确保备用人员熟悉服务流程、作业规范及应急处置措施，保持专业技能水平；建立备用人员值守制度，备

用人员需保持通讯畅通，接到应急调度指令后，1小时内赶赴指定岗位，开展工作；定期对备用人员进行考核，考核不合格者及时更换，确保备用人员队伍质量。

3.人员调配机制：当在岗人员出现突发情况、短缺时，应急指挥中心立即调度备用人员，明确岗位、工作任务及工作要求，确保备用人员快速上岗，替换短缺人员开展工作；同时，合理调整在岗人员工作安排，优化人员分工，确保服务正常推进，不影响维修、保洁进度及服务质量；若备用人员数量不足，立即联系合作的人力资源机构，紧急调配具备相应资质、技能的人员，确保人员充足。

4.特殊情况处置：若出现大面积人员突发情况（如突发公共卫生事件导致多名人员隔离）,立即启动人员备用方案，调度所有备用人员上岗，同时联系人力资源机构、行业协会等，紧急调配人员，确保服务能够正常开展；同时，加强人员防控、培训，确保备用人员能够胜任岗位工作，保障服务质量。

3.3.2设备备用方案

针对维修、清洗保洁设备突发故障，无法及时修复，影响服务开展的问题，制定设备备用方案，确保设备能够快速替换，保障服务进度，同时确保备用设备性能达标、安全可靠。

1.备用设备储备：针对核心维修、清洗保洁设备，配备充足的备用设备，具体包括：备用举升机、备用解码器、备用风炮机、备用高压清洗机、备用抛光机、备用打蜡机等，备用设备型号与在用设备一致或兼容，能够满足维修、清洗保洁服务需求；备用设备放置在专用区域，由设备管理员负责日常管理、维护、调试，确保备用设备处于良好运行状态，能够随时启用。

2.备用设备管理：建立备用设备管理制度，设备管理员每日对备用设备进行检查、调试，每周进行清洁、保养，每月进行全面检测，确保备用设备性能达标、安全可靠；记录备用设备的检查、维护、使用情况，建立备用设备台账，定期盘点备用设备，及时补充、更新损坏、老化的备用设备；备用设备启用后，及时对损坏设备进行修复，修复完成后作为备用设备，确保备用设备数量充足。

3.设备替换机制：当在用设备突发故障，无法现场修复时，设备管理员立即启动备用设备替换流程，组织人员快速将备用设备调配至作业工位，安装、调试完成后，立即投入使用，确保维修、清洗保洁

工作正常推进；同时，技术支持小组组织人员对损坏设备进行紧急修复，明确修复时限，修复完成后及时替换备用设备，恢复正常设备配置；若备用设备也出现故障，立即联系设备供应商，紧急调配备用设备，确保设备供应不中断。

4.设备应急保障：与设备供应商签订应急保障协议，明确供应商在设备故障时的应急修复、备用设备调配责任，要求供应商在接到设备故障报告后，24小时内安排专业人员赶赴现场修复，紧急情况下提供备用设备支援；同时，建立设备维修技术储备，技术支持小组人员熟练掌握设备故障修复技术，能够快速排查、修复常见设备故障，确保设备能够及时恢复正常使用。

3.3.3配件备用方案

针对维修配件短缺、无法及时供应，影响维修进度的问题，制定配件备用方案，确保配件能够快速供应，保障维修工作正常开展，同时确保备用配件质量达标、可追溯，契合公务用车维修配件管理要求。

1.备用配件储备：建立备用配件库存，重点储备常用易损配件、紧急配件及特殊配件，具体包括：机油、机滤、空滤、刹车片、轮胎、电瓶、灯泡、密封件、风炮补胎材料等，备用配件数量根据维修业务量、消耗速度合理确定，确保能够满足应急维修需求；备用配件均为原厂或正厂合规产品，具备产品合格证、溯源凭证，严禁假冒伪劣、三无配件作为备用配件；备用配件分类存放、明确标识，由库管员负责日常管理。

2.备用配件管理：建立备用配件管理制度，库管员每日对备用配件进行检查，核对库存数量、状态，确保备用配件完好、无过期、无损坏；每周对备用配件进行盘点，每月进行全面盘点，及时补充短缺的备用配件，更新过期、损坏的备用配件；建立备用配件使用台账，记录备用配件的领用、使用情况，确保备用配件使用可追溯；备用配件启用后，及时采购补充，确保备用配件库存保持充足。

3.配件应急调配：当维修过程中出现配件短缺，自有库存无相关配件时，立即启动备用配件调配流程，库管员快速调配备用配件，确保维修工作正常推进；若备用配件也短缺，立即联系合作供应商，启动应急供货机制，要求供应商优先调配所需配件，同时启动跨区域配

焦文颔

件调配渠道，确保配件能够及时供应；对于特殊配件，提前与多家供应商建立合作关系，确保能够快速采购、调配到位。

4.配件质量保障：备用配件入库前，严格进行验收，核对配件规格、型号、质量、合格证等，抽样检测质量，不合格配件坚决不予入库；备用配件存放过程中，做好防潮、防尘、防盗、防火措施，确保配件质量不受影响；备用配件启用前，再次检查配件质量，确保配件能够正常使用，避免因配件质量问题导致维修返工、影响服务质量。

3.3.4服务备用方案

针对主应急预案无法正常实施、极端情况（如大面积设备故障、人员短缺、极端天气持续影响等）导致服务无法正常开展的问题，制定服务备用方案，确保服务能够灵活调整、持续推进，满足河南省公安厅公车维修、清洗保洁需求，同时严格遵循政府采购及公安公车管理相关规定。

服务方式备用：当主服务方式（如现场维修、现场清洗保洁）无法正常开展时，立即启动备用服务方式，包括：上门维修、上门清洗保洁、远程技术指导、无接触交接等；针对紧

急维修需求，安排应急救援人员上门抢修，确保车辆快速恢复正常；针对常规保养、清洗保洁需求，与河南省公安厅相关部门沟通，调整服务时间、服务地点，确保服务有序开展。

2.服务合作备用：与周边优质的维修企业、清洗保洁企业签订应急合作协议，明确合作内容、责任分工、服务标准及费用结算方式，当我方出现大面积设备故障、人员短缺等极端情况，无法满足服务需求时，立即启动合作备用方案，协调合作企业提供支援，安排专业人员、设备协助开展维修、清洗保洁服务，确保服务不中断；同时，安排专人对接合作企业，监督服务质量，确保服务符合本项目采购要求。

3.服务进度备用：当突发情况导致服务进度滞后时，立即启动服务进度备用方案，调整服务计划，优化作业流程，增加作业人员、设备，延长作业时间（合理安排加班），加快服务进度，确保能够按时完成维修、清洗保洁任务；对紧急维修、保洁需求，优先安排作业，实行“加急处理、优先完成”，确保不延误公安公车使用；同时，及时向河南省公安厅相关部门汇报服务进度调整情况，说明滞后原因及整改措施，争取理解与配合。

焦文颂

4.服务质量备用：当突发情况导致服务质量受到影响时，立即启动服务质量备用方案，加强质量管控，增加质量检验频次，严格落实四级检验制度，确保维修、清洗保洁质量达标；对出现的质量问题，立即进行返工、补救，确保车辆性能、外观完好；同时，加强人员培训、操作规范指导，提升服务人员专业能力，避免同类质量问题重复发生；定期向河南省公安厅相关部门提交服务质量报告，接受监督，及时整改反馈问题。

3.3.5备用方案启用与终止

1.启用条件：当主应急预案无法正常实施，或出现极端情况（如大面积人员短缺、设备故障、极端天气持续影响、配件严重短缺等），导致服务无法正常开展时，由应急指挥中心总指挥审批，立即启动备用方案，各专项小组严格按照备用方案开展工作，确保服务连续、高效推进。

2.终止条件：当突发情况得到控制，主应急预案能够正常实施，服务恢复正常，人员、设备、配件等资源能够满足服务需求时，由应急指挥中心总指挥审批，终止备用方案，恢复正常服务模式；同时，组织各专项小组开展总结复盘，分析各用方案启用过程中存在的问题，优化备用方案，提升应急处置能力。

综上，我方制定的突发应急响应措施方案，紧密结合本项目维修保养、清洗保洁服务内容，涵盖应急组织、应急预案、备用方案三大核心内容，针对各类可能出现的突发情况，制定了针对性、可落地的处置措施，明确了责任分工、处置流程及保障机制，完全符合河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目采购需求。我方将严格落实本方案的各项要求，加强应急组织建设、

应急培训、应急演练，完善应急资源储备，确保各类突发情况能够快速、高效、规范处置，最大限度降低损失和影响，全力保障项目服务连续、优质、高效推进，为河南省公安厅公务车辆安全、顺畅运行提供坚实的应急保障。

焦文颔

第四章、人员配置与组织保障方案

4.1项目组织机构设置方案

为确保项目各项服务工作有序开展，实现“统一指挥、分级负责、协同高效、全程可控”的管理目标，我方专门组建针对本项目的专属组织机构，结合项目维修保养、清洗保洁两大核心服务内容，参照政府采购“分事行权、分岗设权、分级授权”的管理原则，设置项目总指挥部、职能管理部门、现场作业部门三大层级，明确各层级、各部门的职责分工，形成“指挥统筹、管理监督、作业执行”的三级管理体系，确保组织机构高效运转，各项服务工作闭环推进，同时兼顾涉密管理、安全管控等特殊需求。

4.1.1组织机构设置原则

1.专业性原则：组织机构设置贴合维修保养、清洗保洁服务特性，各部门、各岗位人员均具备相应的专业资质和技能，确保服务专业性，严格遵循《机动车维修管理规定》中关于技术人员配备的相关要求，保障服务质量达标。

2.权责清晰原则：明确各层级、各部门、各岗位的工作职责、工作权限和工作目标，做到“事事有人管、人人有责任”，避免推诿扯皮、责任落实不到位的情况，同时建立岗位间的制衡机制，实现不相容岗位分离。

3.协同高效原则：优化组织机构架构，减少管理冗余，确保各部门、各岗位之间沟通顺畅、协同配合，提升工作效率，能够快速响应河南省公安厅的服务需求，尤其是应急维修、紧急保洁等任务。

4.适配性原则：结合本项目服务周期、服务规模和服务需求，合理设置部门和岗位，配置充足的人员，确保组织机构能够适配项目推进过程中的各项工作需求，同时预留人员储备，应对突发情况。

5.保密合规原则：专门设置保密管理相关岗位，将保密要求融入组织机构各环节，严格落实公安公车涉密管理规定，确保涉密信息安全，杜绝涉密泄露隐患。

4.1.2组织机构架构

我方为本项目设置的组织机构分为三大层级，具体架构如下：

第一层级：项目总指挥部（决策层），作为项目的最高决策和统筹机构，负责项目整体规划、重大决策、资源调配和统筹协调，确保项目服务符合采购需求和公安系统相关要求。

焦文颔

第二层级：职能管理部门（管理层），负责项目的日常管理、监督检查、质量管控、人员管理、物资管理、保密管理等工作，为现场作业提供支撑和保障，确保各项管理工作规范有序。

第三层级：现场作业部门（执行层），负责具体的维修保养、清洗保洁服务执行工作，直接对接河南省公安厅的服务需求，确保各项服务任务按时、按质、按量完成。

4.1.3各层级、各部门职责分工

4.1.3.1项目总指挥部（决策层）

项目总指挥部由我方高层管理人员、项目负责人、技术负责人组成，核心职责如下：

1.统筹规划项目整体服务方案，制定项目服务目标、工作计划和实施策略，确保服务方案贴合河南省公安厅公车维修、清洗保洁需求，符合相关法规和标准要求。

2.负责重大事项决策，包括人员调配、资源投入、服务流程优化、重大质量问题处置、涉密隐患处置等，确保项目顺利推进。

3.协调与河南省公安厅相关部门的沟通对接，及时了解采购需求变化，反馈项目服务进展，处理项目服务过程中的重大投诉和争议，建立良好的合作关系。

4.监督职能管理部门和现场作业部门的工作开展，检查服务质量、工作效率和各项管理制度的落实情况，及时发现并解决项目推进过程中的突出问题。

5.负责项目资源的统筹调配，包括人力、物力、财力等资源，确保各项服务工作顺利开展，保障应急服务需求能够快速响应。

4.1.3.2职能管理部门（管理层）

职能管理部门下设5个专项管理部门，各部门职责分工明确、协同配合，具体如下：

1.项目管理部：作为项目管理的核心部门，负责项目日常管理工作，制定项目月度、季度工作计划，跟踪工作进度，协调各部门之间的工作衔接；负责项目档案管理，整理维修记录、保洁记录、人员培训记录、考核记录等相关资料，建立完善的项目档案体系，实现服务全过程可追溯；负责与河南省公安厅的日常对接，接收服务需求、反馈服务进度、收集意见建议，及时传达至相关部门并督促整改；负责

焦文颔

项目应急预案的落实和应急处置的统筹协调，确保突发情况快速响应、规范处置。

2.质量管控部：负责项目服务质量的全程管控，制定维修保养、清洗保洁服务质量标准和检验规范，严格落实“自检、互检、专检、终检”四级检验制度；安排专职质量检验人员，对维修保养的每一道工序、清洗保洁的每一个环节进行质量检验，确保服务质量符合采购要求和相关标准；负责质量问题的排查、分析和整改，建立质量问题台账，跟踪整改落实情况，避免同类质量问题重复发生；定期开展质量检查总结，优化质量管控措施，提升服务质量；同时负责维修配件、保洁耗材的质量检验，确保所用材料符合质量标准，杜绝假冒伪劣产品。

3.人员管理部：负责项目所有人员的招聘、调配、培训、考核和管理工作，建立人员档案，记录人员资质、技能水平、培训情况、考核结果等信息；制定人员培训计划和考核方案，组织开展常态化培训和考核工作，提升人员专业技能和职业素养；负责人员考勤、绩效考核、薪酬福利等管理工作，调动人员工作积极性；负责备用人员的储备和管理，确保人员短缺时能够快速调配，保障服务不中断；负责人员保密教育和管理，强化人员保密意识，杜绝涉密信息泄露。

4.物资保障部：负责项目所需物资的采购、储备、调配和管理工作，包括维修配件、维修设备、保洁耗材、保洁设备等；建立物资采购管理制度，严格筛选供应商，确保物资质优价廉，采购过程合规透明，符合政府采购相关要求；建立物资库存台账，定期盘点物资库存，及时补充短缺物资，避免因物资短缺影响服务进度；负责物资的存储、保管和维护，确保物资完好可用；负责废旧物资的分类回收和合规处置，既符合环保要求，又实现资源合理利用。

5.安全保密部：负责项目安全管理和保密管理工作，制定安全管理制度和保密管理制度，落实安全防护措施和保密管控措施；负责维修厂区、作业现场的安全巡查，排查安全隐患（包括消防安全、作业安全、用电安全等），及时督促整改，防范安全事故发生；负责涉密车辆维修、涉密信息管理的监督检查，安排专职保密人员，全程管控涉密服务环节，确保涉密信息安全；负责组织安全培训和保密培训，提升人员安全意识和保密意识；负责安全事故和涉密隐患的应急处置，及时上报相关情况并配合处理。

焦文颔

4.1.3.3现场作业部门（执行层）

现场作业部门下设3个专项作业团队，分别负责维修保养、清洗保洁和应急救援工作，直接开展现场作业，具体职责如下：

1.维修保养作业团队：负责公车的一级、二级、三级车辆维护，大、中、小修及专项修理，风炮补胎、内饰维修等所有维修保养项目；严格按照维修作业规范和质量标准开展作业，做好维修记录，确保维修质量达标；负责维修设备的日常使用、维护和保养，确保设备正常运行；配合质量管控部开展质量检验，及时整改质量问题；负责应急维修任务的现场处置，快速响应紧急维修需求，确保公车尽快恢复正常使用；严格遵守保密规定，对涉密车辆维修实行专项管控，杜绝涉密信息泄露。

2.清洗保洁作业团队：负责公车的车身清洁、内饰清洗、抛光打蜡等所有清洗保洁项目；严格按照清洗保洁作业规范和质量标准开展作业，做好保洁记录，确保保洁质量达标；负责保洁设备的日常使用、维护和保养，确保设备正常运行；配合质量管控部开展质量检验，及时整改保洁质量问题；根据河南省公安厅的需求，灵活调整保洁时间和保洁方式，提供便捷、高效的保洁服务；做好作业现场的清洁整理，避免环境污染。

3.应急救援团队：负责公车执勤途中突发故障、应急抢修等任务，配备专业救援车辆、救援工具和救援人员，实行7×24小时值守制度；接到应急救援需求后，快速赶赴现场开展救援作业，包括爆胎更换、电瓶搭电、现场小修、拖车救援等；配合维修保养作业团队完成应急维修任务，确保公车快速恢复正常使用；负责应急救援设备的日常维护和保养，确保救援设备完好可用；做好应急救援记录，及时上报救援情况。

4.1.4组织机构运行机制

为确保组织机构高效运转，建立完善的运行机制，实现各层级、各部门之间的协同配合和工作闭环：

1.定期会议机制：项目总指挥部每月召开1次项目推进会，总结上月工作情况，分析存在的问题，部署本月工作任务；各职能管理部门每周召开1次工作例会，沟通工作进展，协调解决工作中遇到的问题；现场作业部门每日召开班前会，明确当日工作任务和注意事项，总结前日工作情况。

2.沟通对接机制：建立项目管理部与河南省公安厅的日常对接机制，确保服务需求及时接收、服务进度及时反馈、意见建议及时处理；建立各部门之间的沟通协调机制，通过工作群、书面通知等方式，及时传递工作信息，协调工作衔接，避免工作脱节。

3.监督考核机制：质量管控部、安全保密部定期对现场作业部门的服务质量、安全管理、保密管理等工作进行监督检查，建立检查台账，及时督促整改；人员管理部定期对所有人员进行考核，考核结果与薪酬福利、岗位调整挂钩，调动人员工作积极性。

4.应急响应机制：应急救援团队实行7×24小时值守制度，接到应急需求后，立即启动应急响应，快速开展处置工作；各部门密切配合，确保应急资源及时调配、应急处置高效推进，最大限度降低突发情况对项目服务的影响。

5.档案管理制度：项目管理部建立完善的项目档案体系，对维修记录、保洁记录、人员档案、培训记录、考核记录、物资台账等相关资料进行分类整理、规范存储，确保档案完整、可追溯，同时严格落实涉密档案管理要求，实行加密存储、专人管理。

4.2项目管理人员配置方案

项目管理人员是项目顺利推进的核心力量，负责项目的统筹管理、监督检查、协调对接等工作，直接影响项目服务质量和效率。结合本项目需求，我方严格按照“专业过硬、经验丰富、

责任意识强、熟悉公安系统相关要求”的标准，合理配置项目管理人员，明确各管理人员的岗位职责、任职资格和工作要求，确保管理人员能够胜任岗位工作，高效推进项目各项管理工作，同时严格遵循《道路运输从业人员管理规定》中关于管理岗位的相关要求。

4.2.1管理人员配置原则

1.专业适配原则：管理人员需具备相应的专业知识和管理经验，熟悉维修保养、清洗保洁服务流程和质量标准，了解公安公车服务的特殊需求和保密要求，能够精准开展管理工作。

2.经验丰富原则：优先选用具有3年以上相关项目管理经验，尤其是公务用车、公安公车维修服务项目管理经验的人员，能够熟练处理项目推进过程中的各类问题，确保管理工作有序开展。

焦文颔

3.责任意识强原则：管理人员需具备较强的责任意识、服务意识和保密意识，能够严格履行岗位职责，主动担当作为，确保各项管理工作落实到位，杜绝管理漏洞。

4.梯队合理原则：合理搭配管理人员的年龄、学历和专业结构，形成老中青结合的管理梯队，确保管理工作的稳定性和连续性，同时具备较强的创新能力和应急处置能力。

5.合规任职原则：所有管理人员均需具备相应的任职资质，无违法违规记录，严格遵守政府采购相关规定和公安系统保密要求，确保管理工作合规有序。

6.2.2管理人员配置明细

结合项目组织机构设置和管理工作需求，我方为本项目配置专职管理人员12名，涵盖项目总指挥部、各职能管理部门，具体配置明细如下：

1.项目负责人：作为项目总负责人，全面统筹项目各项工作，对项目服务质量、进度、安全、保密等工作负总责，具备5年以上公务用车维修服务项目管理经验，熟悉公安系统公车服务相关要求，具备较强的统筹协调能力和决策能力。

2.质量管控部经理：负责质量管控部的日常管理工作，制定质量管控方案和检验规范，监督质量检验工作开展，处理质量问题，具备3年以上质量管控经验，熟悉维修保养、清洗保洁质量标准，持有质量检验相关资质证书，严格遵循《机动车维修管理规定》中质量检验人员的任职要求。

3.质量检验员）：专职负责维修保养、清洗保洁服务的质量检验工作，按照检验规范开展每一道工序、每一个环节的检验，做好检验记录，反馈质量问题，具备2年以上质量检验经验，熟悉检验流程和质量标准，认真履行质量检验职责。

4.应急协调员：负责应急处置的统筹协调工作，对接应急救援团队，跟踪应急处置进度，反馈应急处置情况，具备2年以上应急管理经验，熟悉应急处置流程，能够快速响应应急需求。

4.2.3核心管理人员岗位职责

4.2.3.1项目负责人

焦文颔

1.全面负责本项目的统筹规划和整体推进，制定项目服务目标、工作计划和实施策略，确保项目服务符合河南省公安厅采购需求和相关规范要求。

2.负责项目重大事项的决策，包括人员调配、资源投入、服务流程优化、重大质量问题处置、涉密隐患处置等，确保项目顺利推进。

3.协调与河南省公安厅相关部门的沟通对接，及时了解采购需求变化，反馈项目服务进展，处理项目服务过程中的重大投诉和争议，建立良好的合作关系。

4.监督各职能管理部门和现场作业部门的工作开展，检查服务质量、工作效率、安全管理和保密管理等工作落实情况，及时发现并解决项目推进过程中的突出问题。

5.负责项目团队建设，调动管理人员和作业人员的工作积极性，组织开展团队培训和考核，提升团队整体素质和服务水平。

6.负责项目资金的统筹管理，合理安排资金使用，确保资金使用合规、高效，降低采购成本。

4.2.3.2质量管控部经理

1.全面负责项目服务质量管控工作，制定质量管控方案、检验规范和质量标准，明确质量检验流程和责任分工，确保质量管控工作有序开展。

2.监督质量检验员开展工作，检查质量检验记录，确保质量检验工作规范、细致，检验结果真实、准确，严格落实四级检验制度。

3.负责质量问题的排查、分析和整改，建立质量问题台账，跟踪整改落实情况，组织开展质量复盘，优化质量管控措施，提升服务质量。

4.负责维修配件、保洁耗材的质量检验，对接物资保障部，严格审核配件和耗材的质量证明文件，抽样检测质量，杜绝假冒伪劣产品投入使用。

5.组织开展质量培训工作，提升管理人员和作业人员的质量意识，规范作业行为，确保各项服务符合质量标准。

6.定期向项目负责人和河南省公安厅相关部门提交质量报告，反馈服务质量情况，接受监督和检查。

4.2.4管理人员任职资格要求

焦文颔

基本要求：年满18周岁，身体健康，无违法违规记录，具备良好的职业素养、责任意识和服务意识，严格遵守公安系统保密要求，认同我方服务理念。

2.学历要求：项目负责人、技术负责人、各部门经理需具备大专及以上学历，质量检验员、保密专员、应急协调员需具备中专及以上学历，专业贴合岗位需求（如机械制造、汽车维修、人力资源管理、安全管理等）。

3.经验要求：项目负责人、技术负责人需具备5年以上相关工作经验，各部门经理需具备3年以上相关工作经验，质量检验员、应急协调员需具备2年以上相关工作经验，优先选用有公安公车服务项目相关经验的人员。

4.资质要求：技术负责人需持有机动车维修相关专业技术职称证书；质量检验员需持有质量检验相关资质证书；安全保密部经理需持有安全管理或保密管理相关资质证书；所有管理人员需具备相应的岗位技能，能够熟练开展岗位工作，技术负责人、质量检验员需严格符合《道路运输从业人员管理规定》中相关岗位的任职条件。

5.能力要求：具备较强的沟通协调能力、组织管理能力、问题解决能力和应急处置能力，能够高效推进各项管理工作，快速应对突发情况；熟悉相关法律法规和行业标准，尤其是《机动车维修管理规定》《道路运输从业人员管理规定》等相关法规。

4.3维修作业人员配置方案

维修作业人员是项目服务执行的核心力量，直接负责公车维修保养、清洗保洁和应急救援等具体工作，其专业技能和职业素养直接影响服务质量和效率。结合本项目维修保养、清洗保洁服务内容，我方严格按照《机动车维修管理规定》《道路运输从业人员管理规定》相关要求，遵循“专业匹配、技能过硬、数量充足、梯队合理”的原则，合理配置维修作业人员，明确各作业人员的岗位职责、任职资格和工作要求，确保作业人员能够精准完成各项服务任务，同时严格落实保密要求，契合公安公车服务特性。

6.3.1维修作业人员配置原则

1.专业匹配原则：作业人员需具备相应的专业技能和从业资质，维修人员需熟悉机动车维修技术，保洁人员需熟悉清洗保洁流程，应急救援人员需具备应急救援技能，确保技能与岗位需求精准匹配，严

格遵循《机动车维修管理规定》中关于维修技术技能人员的配备要求。

2.技能过硬原则：优先选用具备丰富的作业经验、熟练掌握相关技能的人员，能够快速、高效完成维修保养、清洗保洁和应急救援任务，确保服务质量达标，鼓励作业人员优先取得国家职业资格证书或者职业技能等级证书。

3.数量充足原则：结合本项目服务规模和服务需求，配置充足的作业人员，确保能够满足日常服务和应急服务需求，避免因人员短缺影响服务进度，同时配备一定数量的备用人员，应对突发情况。

4.梯队合理原则：合理搭配作业人员的年龄、技能等级和从业经验，形成初级、中级、高级相结合的作业梯队，确保作业工作的稳定性和连续性，同时具备较强的应急处置能力。

5.保密合规原则：作业人员需具备较强的保密意识，严格遵守保密规定，尤其是涉密车辆维修作业人员，需经过专门的保密培训，具备相应的保密资质，杜绝涉密信息泄露；所有作业人员无违法违规记录，严格遵守安全生产和作业规范。

4.3.2维修作业人员配置明细

结合项目现场作业部门设置和服务需求，我方为本项目配置专职维修作业人员，涵盖维修保养、清洗保洁、应急救援三大专项作业团队，同时配置备用作业人员，确保人员充足、服务不中断，具体配置明细如下：

4.3.2.1维修保养作业团队

负责公车一级、二级、三级车辆维护，大、中、小修及专项修理，风炮补胎、内饰维修等项目，按技能等级和专业分工配置人员，确保维修作业专业、高效，严格遵循《机动车维修管理规定》中关于机修、电器、钣金、涂漆等维修技术技能人员的配备要求：

1.中级维修技师：具备机动车维修经验，持有中级机动车维修技师证书，熟练掌握机动车一级、二级、三级维护和小修技术，能够独立完成常规维修项目，配合高级维修技师开展复杂维修工作，熟悉所从事工种的维修技术和操作规范。

3.初级维修技师：具备机动车维修经验，持有初级机动车维修技师证书，熟练掌握机动车基础维修技术，负责基础维修、辅助维修和

焦文颂

维修设备的日常维护工作，配合中、高级维修技师开展工作，了解机动车维修相关政策法规。

4.内饰维修专员：具备汽车内饰维修经验，熟练掌握内饰清洗、修复、更换等技能，负责公车内饰维修、翻新等项目，确保内饰维修质量达标。

5.风炮补胎专员：具备风炮补胎经验，熟练掌握各类轮胎的补胎、更换技能，负责公车轮胎补胎、更换等专项作业，能够快速响应应急补胎需求。

4.3.2.2清洗保洁作业团队

负责公车车身清洁、内饰清洗、抛光打蜡等项目，按作业分工配置人员，确保保洁质量达标、效率高效：

1.保洁主管：具备汽车清洗保洁管理经验，熟悉清洗保洁流程和质量标准，负责清洗保洁作业团队的日常管理、任务分配和质量监督，协调解决保洁过程中的问题。

2.车身清洁专员：具备汽车车身清洁经验，熟练掌握车身清洗、擦干、除尘等技能，负责公车车身清洁工作，确保车身无污渍、无划痕。

3.内饰清洗专员：具备汽车内饰清洗经验，熟练掌握内饰吸尘、擦拭、消毒等技能，负责公车内饰清洗工作，确保内饰干净、整洁、无异味。

4.抛光打蜡专员：具备汽车抛光打蜡经验，熟练掌握抛光、打蜡技巧，负责公车抛光打蜡工作，确保车身光泽度达标、无划痕。

4.3.2.3应急救援团队

负责公车执勤途中突发故障、应急抢修等任务，配置专业救援人员，确保应急救援快速、高效：

1.应急救援主管：具备应急救援经验，熟悉各类机动车故障应急处置方法，负责应急救援团队的日常管理、应急调度和救援指挥，具备较强的应急处置能力。

2.应急救援技师：具备应急救援经验，熟练掌握现场抢修、拖车、搭电、换胎等应急救援技能，持有应急救援相关资质证书，实行7×24小时值守，能够快速赶赴现场开展救援工作。

4.3.2.4备用作业人员

焦文颔

为应对作业人员突发疾病、请假、离职等情况，配置备用作业人员，其中包括维修保养备用人员、清洗保洁备用人员、应急救援备用人员，备用人员均具备相应的专业技能和从业资质，经过本项目专项培训，能够快速上岗，确保服务不中断，备用人员定期参与培训和演练，保持技能水平。

4.3.3核心维修作业人员岗位职责

4.3.3.1高级维修技师

1.负责公车大修、中修及复杂专项修理项目，熟练掌握各类机动车的发动机、制动系统、电气系统等核心部件的维修技术，能够快速诊断和解决复杂维修故障。

2.指导中级、初级维修技师开展维修工作，传授维修技术和经验，提升团队整体维修水平，组织开展维修技术研讨和技能演练。

3.严格按照维修技术规范和质量标准开展作业，做好维修记录，确保维修质量达标，杜绝返工、重复维修情况发生，严格遵守维修作业安全规范。

4.参与维修技术优化和流程改进，结合自身经验，提出合理的维修建议，提升维修效率和服务质量，关注行业最新维修技术动态。

5.负责涉密车辆维修的核心技术工作，严格遵守保密规定，杜绝涉密信息泄露，配合保密专员开展保密管控工作。

6.负责维修设备的日常检查和维护，发现设备故障及时上报并配合修复，确保设备正常运行。

4.3.3.2保洁主管

1.负责清洗保洁作业团队的日常管理工作，制定保洁工作计划，分配保洁任务，监督保洁人员的作业情况，确保保洁工作按时、按质、按量完成。

2.熟悉清洗保洁流程和质量标准，对保洁质量进行全程监督，及时发现并纠正保洁过程中的问题，确保保洁质量符合采购要求。

3.负责保洁设备和保洁耗材的日常管理，指导保洁人员正确使用设备和耗材，避免浪费和设备损坏，配合物资保障部做好耗材补充工作。

4.组织保洁人员开展保洁技能培训和安全培训，提升保洁人员的专业技能和安全意识，规范保洁作业行为。

焦文颔

5.对接项目管理部和河南省公安厅相关部门，接收保洁需求，反馈保洁进度，收集意见建议，及时整改落实。

6.负责保洁作业现场的安全管理和环境整理，防范安全事故发生，确保作业现场整洁有序。

4.3.3.3应急救援主管

1.负责应急救援团队的日常管理工作，制定应急救援工作计划，组织开展应急救援培训和演练，提升救援人员的应急处置能力。

2.实行7×24小时值守制度，接到应急救援需求后，立即调度应急救援技师赶赴现场，制定救援方案，指挥救援工作，确保救援高效、有序开展。

3.熟练掌握各类机动车故障应急处置方法，能够快速诊断故障原因，指导救援技师开展现场抢修、拖车、搭电等救援作业。

4.负责应急救援设备和物资的日常检查、维护和保养，确保救援设备完好可用，救援物资充足，定期检查应急物资储备情况。

5.做好应急救援记录，及时上报救援情况和救援结果，总结救援经验，优化应急救援方案，提升应急救援能力。

6.对接项目管理部和河南省公安厅相关部门，反馈应急救援进展，配合处理应急救援过程中的相关问题，确保应急救援工作符合公安系统需求。

4.3.4维修作业人员任职资格要求

1.基本要求：年满18周岁，身体健康，无违法违规记录，具备良好的职业素养、责任意识和服务意识，严格遵守保密规定和安全生产规范，认同我方服务理念，能够适应轮班值守工作（应急救援人员）。

2.学历要求：高级、中级维修技师需具备中专及以上学历，初级维修技师、内饰维修专员、风炮补胎专员、保洁人员、应急救援技师需具备初中及以上学历，专业贴合岗位需求（如汽车维修、机械制造、保洁服务等），符合《道路运输从业人员管理规定》中相关岗位的学历要求。

3.经验要求：高级维修技师需具备8年以上机动车维修经验，中级维修技师需具备5年以上机动车维修经验，初级维修技师需具备2年以上机动车维修经验，内饰维修专员、风炮补胎专员、保洁主管需具

焦文颔

备3年以上相关经验，保洁人员、应急救援技师需具备2年以上相关经验。

4.资质要求：维修技师需持有相应等级的机动车维修技师证书，应急救援技师需持有应急救援相关资质证书，保洁人员需具备相应的保洁技能证书；所有作业人员需具备相应的岗位技能，能够熟练开展作业工作，维修技术技能人员需严格符合《道路运输从业人员管理规定》中相关岗位的任职条件。

5.能力要求：具备较强的动手能力、问题解决能力和应急处置能力，能够快速、高效完成作业任务；维修人员需熟悉各类机动车的构造和维修技术，保洁人员需熟悉清洗保洁流程和质量标准，应急救援人员需熟悉应急救援技能和流程；具备良好的沟通能力，能够配合管理人员和其他作业人员开展工作；严格遵守作业规范和安全要求，尤其是涉及电路检修、燃油系统作业时，需严格落实安全防护措施。

4.4人员培训与考核机制

为确保项目所有人员具备相应的专业技能、职业素养和保密意识，能够持续提升服务质量

和效率，我方建立完善的人员培训与考核机制，坚持“培训常态化、考核规范化、奖惩分明化”的原则，结合本项目服务内容和公安公车服务需求，制定针对性的培训计划和考核方案，实现

“培训-考核-整改-提升”的闭环管理，同时严格遵循《机动车维修管理规定》中关于人员培训的相关要求，鼓励从业人员提升职业技能水平。

4.4.1人员培训机制

4.4.1.1培训目标

通过常态化、系统化的培训，使所有人员达到以下目标：

1.管理人员：熟练掌握项目管理、质量管控、安全保密、人员管理等相关知识和技能，提升统筹协调能力、问题解决能力和应急处置能力，熟悉公安系统公车服务相关要求和政府采购相关规定。

2.维修作业人员：熟练掌握维修保养、清洗保洁、应急救援等相关技能，熟悉作业规范和质量标准，能够快速、高效完成各项作业任务，提升应急处置能力和服务意识，严格遵守保密规定和安全作业规范。

焦文颔

3.所有人员：具备较强的保密意识、安全意识和服务意识，熟悉项目相关管理制度和公安系统保密要求，能够严格遵守各项规章制度，杜绝违法违规行为和涉密泄露事件发生，认同我方服务理念，提升职业素养。

4.4.1.2培训对象

培训对象涵盖本项目所有管理人员和维修作业人员，包括项目总指挥部、职能管理部门、现场作业部门的所有人员，以及备用人员，实现培训全覆盖，确保每一位人员都能接受系统的培训，提升自身能力。

4.4.1.3培训内容

结合项目服务内容、公安公车服务需求和人员岗位特点，培训内容分为四大类，确保培训内容针对性、实用性强，同时严格结合《机动车维修管理规定》《道路运输从业人员管理规定》等相关法规要求：

1.基础培训：包括项目概况、服务内容、管理制度、工作流程、保密要求、安全规范等，使所有人员了解项目基本情况和各项规章制度，明确工作要求和责任分工；重点培训政府采购相关规定和公安系统公车服务相关要求，确保服务合规。

2.专业技能培训：

（1）管理人员：项目管理、质量管控、人员管理、物资管理、安全保密管理、沟通协调等专业技能培训，提升管理水平和业务能力；重点培训质量管控方法、保密管控措施和应急协调技巧。

（2）维修人员：机动车一级、二级、三级维护技术，大、中、小修技术，专项修理技术（风炮补胎、内饰维修等），维修设备的使用和维护，故障诊断和排除等专业技能培训；结合最新维修技术和行业标准，开展技术升级培训，鼓励维修人员考取更高等级的职业资格证书。

（3）保洁人员：车身清洁、内饰清洗、抛光打蜡等保洁技能，保洁设备的使用和维护，保洁耗材的合理使用等专业技能培训；重点培训保洁质量标准和环保作业规范。

（4）应急救援人员：现场抢修、拖车、搭电、换胎等应急救援技能，应急处置流程，救援设备的使用和维护等专业技能培训；重点培训突发故障应急处置和涉密车辆救援的相关要求。

3.保密培训：包括公安系统保密规定、涉密信息管理要求、涉密车辆维修管控流程、涉密隐患排查和处置等内容，提升所有人员的保密意识，规范保密行为，杜绝涉密信息泄露；重点培训涉密档案管理、涉密配件管理和涉密作业管控等内容。

4.应急培训：包括各类突发情况（公车突发故障、设备故障、极端天气、涉密隐患、安全事故等）的应急处置流程、应急响应措施、应急协同配合等内容，提升所有人员的应急处置能力，确保突发情况能够快速、规范处置；结合项目应急预案，开展应急演练培训，提升应急实战能力。

4.4.1.4培训方式

采用“线上+线下”“理论+实操”相结合的培训方式，确保培训效果，灵活适配不同人员的培训需求：

1.线下培训：邀请行业专家、资深技术人员、公安系统相关负责人开展现场授课、实操演示、案例分析等培训活动；组织管理人员和作业人员开展内部研讨、技能交流、实操演练等活动，提升培训的针对性和实用性；针对维修、保洁、应急救援等实操性强的岗位，重点开展实操培训，确保人员熟练掌握相关技能。

2.线上培训：利用线上学习平台，上传培训课件、视频教程、规章制度等学习资料，供人员随时学习；组织线上考试、线上研讨等活动，方便人员利用业余时间提升自身能力；针对异地培训或临时培训需求，采用线上直播的方式开展培训。

3.岗前培训：所有新入职人员（包括管理人员和作业人员）必须参加岗前培训，培训合格后方可上岗；岗前培训重点包括项目概况、规章制度、岗位技能、保密要求等内容，确保新入职人员快速适应岗位工作。

4.常态化培训：每月组织1次全员集中培训，每季度组织1次专项技能培训，每年组织1次技能提升培训；针对新设备、新技术、新规范，及时组织专项培训，确保人员技能跟上行业发展和项目需求；定期组织维修技术研讨和保洁技能交流，分享经验和技巧。

4.4.1.5培训考核与档案管理

1.培训考核：每次培训结束后，组织开展培训考核，考核分为理论考核和实操考核，考核结果分为优秀、合格、不合格三个等级；理论考核主要考查人员对培训内容的掌握程度，实操考核主要考查人员

的岗位技能和应急处置能力；考核不合格的人员，需参加补训和补考，补考仍不合格的，予以调岗或辞退，确保培训效果。

2.培训档案：人员管理部建立完善的培训档案，记录每一位人员的培训时间、培训内容、培训考核结果等信息，实现培训全过程可追溯；培训档案作为人员考核、岗位调整、薪酬晋升的重要依据，定期更新和完善，确保档案完整、准确。

4.4.2人员考核机制

4.4.2.1考核目标

通过规范化、常态化的考核，全面评价人员的工作表现、专业技能、职业素养和保密意识，激励人员提升服务质量和工作效率，淘汰不合格人员，确保项目服务团队的整体素质，推动项目服务持续优化，同时落实《机动车维修管理规定》中关于从业人员诚信监管的相关要求。

4.4.2.2考核对象

考核对象涵盖本项目所有管理人员和维修作业人员，包括项目总指挥部、职能管理部门、现场作业部门的所有人员，以及备用人员，实现考核全覆盖，确保每一位人员都能接受公平、公正的考核。

4.4.2.3考核内容与考核标准

考核内容结合人员岗位特点和项目服务需求，分为工作表现、专业技能、职业素养、保密安全四个方面，制定明确的考核标准，确保考核公平、公正、可操作，考核标准定期根据项目需求和服务情况进行优化调整：

1.管理人员考核内容及标准：

（1）工作表现（40分）：包括工作态度、工作效率、工作质量、沟通协调能力等；工作态度端正、积极主动，按时完成工作任务，工作质量达标，沟通协调顺畅的，可得满分；出现工作拖延、工作失误、沟通不畅等情况的，酌情扣分。

（2）专业技能（30分）：包括岗位管理技能、业务能力、问题解决能力等；熟练掌握岗位所需专业技能，能够高效开展管理工作，快速解决工作中遇到的问题的，可得满分；专业技能不足、无法胜任岗位工作的，酌情扣分。

（3）职业素养（15分）：包括责任意识、服务意识、团队协作意识等；具备较强的责任意识和服务意识，能够主动担当作为，积极

配合团队开展工作的，可得满分；出现推诿扯皮、服务态度差、团队协作不畅等情况的，酌情扣分。

（4）保密安全（15分）：包括保密意识、保密行为、安全管理等；严格遵守保密规定和安全管理制度，未出现涉密泄露和安全隐患的，可得满分；出现涉密违规、安全隐患等情况的，酌情扣分，情节严重的，直接考核不合格。

2.维修作业人员考核内容及标准：

（1）工作表现（40分）：包括工作态度、工作效率、工作质量、作业规范等；工作态度端正、积极主动，按时完成作业任务，作业质量达标，严格遵守作业规范的，可得满分；出现工作拖延、作业失误、违规作业等情况的，酌情扣分。

（2）专业技能（30分）：包括岗位作业技能、故障诊断和排除能力、设备使用和维护能力等；熟练掌握岗位所需专业技能，能够快速、高效完成作业任务，熟练使用作业设备的，可得满分；专业技能不足、无法胜任作业工作的，酌情扣分。

（3）职业素养（15分）：包括责任意识、服务意识、团队协作意识等；具备较强的责任意识和服务意识，能够主动配合管理人员和其他作业人员开展工作的，可得满分；出现推诿扯皮、服务态度差、团队协作不畅等情况的，酌情扣分。

（4）保密安全（15分）：包括保密意识、保密行为、安全作业等；严格遵守保密规定和安全作业规范，未出现涉密泄露和安全事故的，可得满分；出现涉密违规、安全事故等情况的，酌情扣分，情节严重的，直接考核不合格。

焦文颔

第五章、响应及时性

我公司保证我公司在接到维修通知后的0-1小时内到达厅机关采购人办公地单位。

5.1总体响应服务承诺

我方针对本项目专属开通7×24小时全天候服务响应通道，无节假日、无休息空档，专人值守、专线畅通，全面承接河南省公安厅公车常规维修、各级别车辆维护、专项修理、补胎内饰维修、车身内饰清洗、抛光打蜡及突发故障应急抢修、道路救援等全部服务需求。严格实行“接报即响应、分级定时效、超时必追责”的服务机制，区别常规民用车辆维保服务标准，针对公安公车优先派单、优先处置、优先完工，最大限度压缩响应时长、缩短维修周期，保障公车随时待命、随时可用。

5.2接通知极速响应

我方建立多渠道、无死角的接单响应体系，杜绝漏接、迟接、无人对接等问题，确保采购人各类服务通知第一时间接收、第一时间处置。

5.2.1多渠道值守接单保障

设立本项目专属服务对接专班，配置专职值守客服、应急调度专员，实行两班轮换、24小时在岗值守，开通专属服务热线、微信对接群、线上工单系统三大对接渠道，全程对接河南省公安厅后勤管理部门车辆维保通知。工作时间、夜间及节假日均保持专人盯守，杜绝电话无人接听、消息无人回复、工单无人处理等情况。

5.2.2即时调度派单机制

工单建档完成后，调度专员3分钟内完成人员、设备、工位调度派单，根据服务类型、紧急等级、车辆位置、故障类型精准匹配对应作业人员：常规维保、清洗保洁任务匹配对应技师；大中小修、三级维护、专项修理匹配中高级维修技师；道路抛锚、执勤突发故障匹配应急救援专班，实现专人专岗、精准处置，避免错派、乱派导致的时效延误。

派单完成后，立即将作业人员姓名、联系方式、预计到场时间、处置方案同步反馈至采购人对接人员，全程透明、实时同步，让采购人全程掌握服务进度。同时同步通知作业人员立即出发，做好工具、配件、耗材准备，杜绝准备工作拖延到场时间。

焦文颂

5.3分级分类限时响应处置措施

结合公安公车使用场景，我方将所有服务需求划分为应急抢修类、常规维修类、日常保洁维保类三个等级，实行分级响应、限时办结、差异化保障，全面优于常规政府采购服务时效标准，确保紧急任务极速处置、常规任务高效办结，完全契合评分细则中对反应速度的考核要求。

5.3.1一级响应：应急紧急故障（最高优先级）

适用场景：公安公车执勤途中抛锚、制动故障、轮胎爆胎、电路故障、无法启动等影响正常执勤、存在安全隐患的突发故障；重大安保、执勤任务期间车辆突发故障；夜间、节假日突发用车故障等紧急情况。

响应时效及保障措施：接到通知后，10秒接听、1分钟建单、3分钟完成调度，市区范围内30分钟内救援维修人员携带全套工具、应急配件抵达现场，开展现场抢修、风炮补胎、搭电启动、简易故障排除等作业；无法现场修复的，立即启动拖车救援，安全转运至维修场地，并同步对接备用车辆保障建议，最大限度减少公车停运时间。

应急专班实行7×24小时待命机制，车辆、设备、应急配件全天候整装待命，不排班空档、不脱岗离岗，确保突发紧急任务随时响应、即刻出动。

5.3.2二级响应：常规维修维保服务

适用场景：车辆一级、二级、三级常规维护，大中小常规修理、内饰维修、专项修理等非突发故障维保任务，不影响车辆基础安全行驶、无紧急执勤需求。

响应时效及保障措施：接到通知后，立即完成接单建档与人员调度，市区范围内60分钟内技师到场接车或进场开工，提前核对车辆维保项目、所需配件耗材，提前备料、提前规划工位，到场即可作业，杜绝到场等待、物料缺失、工位占用等延误问题。

常规维保项目实行“当日接单、当日排工、限时完工”机制，常规小修、基础维护当日办结，中修项目48小时内办结，大修项目提前制定工期计划并报备采购人，严格按期完工。

5.3.3三级响应：清洗保洁及常规增值服务

适用场景：车身清洁、内饰清洗、抛光打蜡、内饰养护等常规保洁服务，无紧急时限要求。

焦文颔

响应时效及保障措施：接到通知后5分钟内完成对接，确认服务时间、服务地点，可根据采购人公务排班灵活错峰服务，2小时内安排专人到场开展保洁作业，做到不影响公车正常执勤、不耽误公务使用，保质保量完成清洁、抛光、打蜡全流程作业。

5.4人员与资源前置保障措施

为杜绝“有制度、无落实、响应慢、到场晚”等问题，我方针对本项目配置专属固定服务团队、前置储备物资、专用作业设备，从人力、物资、设备、场地全方位保障响应及时性，为快速响应提供硬性支撑。

5.4.1专属人员驻场+应急备勤保障

针对本项目配置固定专属服务团队，包含项目负责人、技术负责人、专职调度、高级维修技师、应急救援技师、保洁专员及备用人员，全员定岗定责、专人专服务本项目，不兼职其他非公安项目，保障服务专注度与响应速度。

日常安排技师常态化备勤，夜间、节假日安排专人值班备勤，建立备用人员梯队，若出现人员临时离岗、请假等情况，备用人员即刻补位，全年无响应空档、无服务断档，确保任何时段均可快速接单、快速出动。

5.4.2配件耗材前置储备保障

我方建立公安公车专属配件耗材储备库，针对公安常用公务车型，前置储备轮胎、滤芯、制动配件、电路配件、内饰配件、保洁耗材、抛光蜡、清洁药剂等常用物料，杜绝因缺件、调货导致的维修延误。

所有储备物资建立台账、定期盘点、及时更新，常用配件常备库存、应急配件专项储备，确保到场维修、保洁作业无需等待物料，实现到场即施工、施工即完工，大幅压缩整体服务周期。

5.4.3设备与车辆全天候待命

配备全套专业维修设备、清洗保洁设备、应急救援设备，包含风炮设备、检测诊断设备、抛光清洗设备、拖车设备、应急救援车辆等，所有设备每日班前检查、班后养护，确保设备1 00%完好可用。应急救援车辆全天候整装待命，随时可出车救援，彻底解决设备故障、车辆缺位导致的响应滞后问题。

5.5节假日及夜间专项响应保障

焦文颂

公安公车节假日、夜间执勤、应急出警频次高，突发故障概率大，我方专项制定夜间、节假日无差别响应保障机制，取消节假日调休、夜间脱岗制度，实行全员轮值值守。

法定节假日、周末全天安排应急专班在岗待命，服务热线、线上通道全程畅通，应急救援、抢修服务时效与工作日完全一致、不降级、不延时，确保公安公车无论工作日、夜间、节假日，出现故障均可第一时间响应、第一时间处置，全面保障公安执勤工作不间断、不缺位。

焦文颔

十一、售后服务

格式自拟

河南省公安厅（采购人）：

（一）服务承诺：

1、车辆维修后我公司将进行车辆免费清洗，我公司承诺精致洗车。

2、我公司承诺车辆发生故障后免费救援。

3、我公司承诺24小时保障服务

（二）售后服务

1、售后服务组织架构体系

为确保售后服务工作有序推进，设立分层级售后服务体系，明确各部门及岗位的职责，实现“分工明确、协同高效、责任到人”：

售后服务领导小组：由公司分管副总担任组长，负责统筹售后服务战略规划、资源调配、重大问题决策、监督售后工作落实情况，协调跨部门（销售、研发、生产）协作。

售后服务部：作为售后服务核心执行部门，下设客户服务组、技术维修组、回访投诉组，负责售后咨询响应、故障排查、现场维修、客户回访、投诉处理等日常工作，制定售后工作细则，培训售后人员。

技术支持部：配合售后服务部，提供技术支撑，负责复杂故障的技术攻坚、产品升级指导、技术文档编制、售后人员技术培训，协助解决客户提出的专业技术问题。

销售部门：负责售前咨询延伸服务，协助售后部门对接客户需求，反馈客户在销售环节提出的售后相关疑问，配合售后部门进行客户沟通、问题核实，确保售后与销售环节无缝衔接。

合作服务商：经公司审核备案的第三方维修、安装机构，负责指定区域、指定产品的现场安装、维修服务，接受公司售后服务部的管理、培训与考核，按照本方案标准提供服务。

2、售后咨询与故障报修流程

客户通过售后热线、微信、官网、线下门店等渠道，提出咨询或故障报修需求，客服人员需在规定时间内（具体时限见4.1）响应，

焦文颂

详细记录客户信息、产品信息、咨询内容或故障描述（故障现象、发生时间、影响范围等）；

客服人员对咨询内容或故障进行初步判断，属于基础咨询的，直接解答客户疑问；属于简单故障的，通过远程指导（电话、视频）协助客户解决；

属于复杂故障、无法远程解决的，客服人员将故障信息分流至技术维修组，明确维修人员及处理时限，同时告知客户处理进度；

维修人员接到任务后，及时与客户联系，确认故障细节、现场情况，约定上门维修时间，携带相关工具、配件前往现场；

维修人员到达现场后，严格按照维修规范排查故障、进行维修，确保故障彻底解决，不留下安全隐患；

维修完成后，维修人员向客户演示产品运行情况，告知客户故障原因、维修内容、日常维护注意事项，填写维修记录表，由客户签字确认；

维修人员将维修记录表反馈给售后服务部，客服人员在维修完成后24小时内，回访客户，确认维修效果，收集客户意见。

3、售后服务质量标准

人员素养：售后人员需着装规范、言行文明、态度热情，具备专业的产品知识和维修技能，耐心解答客户疑问，不与客户发生争执；

咨询解答：解答客户疑问需准确、清晰、全面，不夸大产品功能，不隐瞒售后服务限制，确保客户理解；

安装调试：严格按照产品安装调试规范操作，确保产品安装牢固、运行正常，演示清晰，教会客户使用及日常维护方法；

故障维修：准确排查故障原因，一次性解决故障，不敷衍了事，维修后产品运行稳定，无遗留问题；维修过程中，爱护客户财物，保持现场整洁；

投诉处理：公平、公正、耐心处理客户投诉，不推诿、不拖延，主动承担责任，确保客户诉求得到合理解决，提升客户满意度；

服务记录：所有售后服务活动（咨询、报修、维修、回访、投诉）需详细记录，内容完整、准确，归档规范，便于查询和追溯。

4、服务保障措施

4.1人员保障

焦文颔

建立完善的售后人员招聘、培训、考核体系，招聘具备专业技能、服务意识强的售后人员，确保售后团队素质达标；

定期开展售后人员培训，内容包括产品知识、维修技能、服务流程、服务礼仪、沟通技巧等，提升售后人员专业能力；

建立售后人员考核机制，考核指标包括响应时限、服务质量、客户满意度、维修成功率等，

考核结果与绩效挂钩，激励售后人员提升服务水平；

与专业技术培训机构合作，为售后人员提供进阶培训，及时掌握新产品、新技术，适应市场及客户需求。

4.2物资保障

建立售后物资储备库，储备足够的维修工具、配件、耗材等，确保维修、安装工作顺利开展；

定期对储备物资进行盘点、更新，及时补充短缺物资，确保物资质量合格、可用；

为售后人员配备必要的服务设备（如笔记本电脑、检测仪、交通工具等），提升服务效率；

与配件供应商建立长期合作关系，确保配件供应及时、质量可靠，避免因配件短缺影响服务进度。

4.3技术保障

技术支持部组建专业技术团队，负责复杂故障攻坚、技术创新、产品优化，为售后服务提供强有力的技术支撑；

建立技术知识库，收集整理常见故障、解决方案、技术文档等，供售后人员查询、学习，提升故障处理效率；

定期开展技术交流活动，组织售后人员、技术人员分享经验、探讨难题，提升团队整体技术水平；

及时跟踪产品技术发展趋势，结合客户需求，推动产品升级迭代，减少售后故障发生率。

4.4制度保障

完善售后服务相关制度，包括服务流程制度、服务标准制度、考核奖惩制度、客户信息管理制度、投诉处理制度等，规范售后工作行为；

定期对售后服务制度进行修订、完善，结合市场变化、客户需求及公司发展，确保制度的适用性、可操作性；

焦文颂

加强制度执行监督，售后服务领导小组定期检查售后工作落实情况，对违反制度的行为进行处罚，对执行到位的进行奖励；

建立客户反馈机制，及时收集客户对售后服务的意见建议，根据反馈优化服务制度、提升服务质量。

4.5应急保障

建立应急服务机制，针对重大故障、批量产品故障、紧急投诉等突发情况，制定应急预案，

明确应急处理流程、责任人及资源调配方案；

组建应急服务团队，确保突发情况发生时，能够快速响应、高效处理，最大限度降低客户损失，维护公司品牌形象；

定期开展应急演练，提升应急服务团队的应急处置能力，确保应急预案能够有效落地；

建立应急物资储备，针对突发情况，储备必要的维修工具、配件、应急设备等，保障应急服务顺利开展。

供应商：开封市汇金汽车销售服务有限公司（盖章）

2026年5月20日

焦文颔

十二、反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目（采购项目名称）采购活动中，我公司保证做到：

1.公平竞争参加本次采购活动。

2.杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

3.若出现上述行为，我公司及参与磋商的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

供应商（公章）：开封市汇金汽车销售服务有限公司

法定代表人（签字或盖章）：焦文颔

授权委托人（签字或盖章）：魏继勇

2026年5月20日

焦文颔

十三、中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加河南省公安厅（单位名称）的河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.河南省公安厅2026年度公车维修定点服务项目（标的名称），属于其他未列明行业 （采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为开封市汇金汽车销售服务有限公司（企业名称），从业人员37人，营业收入为1190.092523万元，资产总额为2890.341295万元①，属于小型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：开封市汇金汽车销售服务有限公司

2026年5月20日

注：①从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

②以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

③在政府采购活动中，供应商提供的服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，才能享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的价格扣减。

④在服务采购项目中，服务的承接商应当为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商作出要求。**（提醒：如果供应商不是中小企业，则不需要提供《中小企业声明函》）**

焦文颂

不得存在情形承诺

河南省公安厅（采购人）：

我公司不存在下列情形之一：

（1）与采购人存在利害关系且可能影响磋商公正性；

（2）与本磋商项目的其他供应商为同一个单位负责人；

（3）与本磋商项目的其他供应商存在控股、管理关系；

（4）为本磋商项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；

（5）为本磋商项目的采购代理机构；

（6）供应商以他人名义投标、串通投标、以行贿手段牟取中标，或在投标中弄虚作假的；

（7）法律法规规定的其他情形。

我公司不存在下列情形之一：

（1）不同供应商的电子响应文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

（2）不同供应商的响应文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；

（3）不同供应商的响应文件由同一电子设备打印、复印；

（4）不同供应商的响应文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或（5）不同联系人的联系电话一致的；

（5）不同供应商的响应文件的内容存在两处以上细节错误一致；

（6）不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；

（7）不同供应商响应文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；

（8）其它涉嫌串通的情形。

特此承诺！

供应商：开封市汇金汽车销售服务有限公司（盖章）

2026年5月20日

焦文颔

响应性承诺

河南省公安厅（采购人）：

我公司完全响应以下内容：

响应承诺函	按照竞争性磋商文件的规定提交响应承诺函
磋商报价	报价未超过竞争性磋商文件中规定的预算金额或者最高限价
响应内容	符合竞争性磋商文件第二章“供应商须知前附表”第1.3.1项规定， 河南省公安厅2026年度公车维修定点服务，具体内容详见磋商文 件第五章采购需求
服务期限	符合竞争性磋商文件第二章“供应商须知前附表”第1.3.2项规定， 1年
服务地点	符合竞争性磋商文件第二章“供应商须知前附表”第1.3.3项规定， 采购人指定地点
质量要求	符合竞争性磋商文件第二章“供应商须知前附表”第1.3.4项规定， 合格，满足采购人要求标准，维保所用配件物品为原厂或正厂国标 产品
磋商有效期	符合竞争性磋商文件第二章“供应商须知前附表”第3.3.1项规定， 提交首次响应文件的截止之日起90日历天
服务标准	完全响应竞争性磋商文件要求及国家相关规定

特此承诺！

供应商：开封市汇金汽车销售服务有限公司（盖章）

2026年5月20日

焦文颔