

## 六、服务方案

### （一）总体服务方案

#### 1. 服务要求、质量要求响应

致滑县机关事务中心：

我公司滑县大众汽车维修站参加滑县机关事务中心一般公务用车车辆维修服务项目(二次)项目编号：滑财购招-2024-10，郑重承诺，完全响应招标文件的服务要求和质量求：

##### 1.1 服务要求

1、用车单位小型车辆的指定部件维修，即根据车辆损坏部位的特定修理。

我站对用车单位小型车辆的指定部件维修，即根据车辆损坏部位的特定修理。根据用车单位提供的车辆信息和现场勘查结果，对损坏部件进行全面评估，确定维修方案。根据损坏评估结果，结合车辆型号、品牌及损坏部件的实际情况，制定详细的维修方案，包括维修流程、所需材料、维修工时等。按照维修方案，对指定部件进行精准维修。在维修过程中，使用高品质的原厂或等效替代部件，确保维修质量。维修完成后，对维修部位进行全面检验，确保维修质量符合相关标准。我们拥有专业的维修团队和先进的维修设备，能够对各种小型车辆的指定部件进行精准维修。根据损坏情况，制定高效的维修方案，缩短维修周期，降低用车单位的损失。提供全面的维修、检验和售后服务，让用车单位放心使用。

2、能够每年对公务用车维修档案进行汇总整理，列出详细清单以备检查。

我站会每年对公务用车维修档案进行汇总整理，列出详细清单以备检查。为确保公务用车维修工作的规范性和透明性，我站将每年对公务用车

维修档案进行汇总整理，并列出详细清单以备检查。此方案旨在完善档案管理流程，提高档案管理效率，确保档案信息的完整性和准确性。

定期收集公务用车的维修记录、发票、维修合同等相关资料，确保档案的完整性。按照车辆型号、维修日期、维修内容等要素对档案进行分类整理，便于后续查询和管理。根据分类整理的结果，建立详细的档案清单，包括车辆信息、维修记录、发票编号、合同编号等关键信息。采用电子化和纸质化相结合的存储方式，确保档案的安全性和可追溯性。同时，建立档案管理制度，明确档案借阅、归还、销毁等操作流程。每年度对公务用车维修档案进行汇总整理，更新档案清单，确保档案信息的实时性和准确性。

3、在规定的时限内完成维修服务，保障单位用车需要。车辆小修应当日完工，车辆在维修时2日内修理不好的应向使用单位出具相应故障情况。未能修理完善的车辆在其他地方维修的，中标维修单位应承担维修费用。

我站会在规定的时限内完成维修服务，保障单位用车需要。车辆小修应当日完工，车辆在维修时2日内修理不好的应向使用单位出具相应故障情况。未能修理完善的车辆在其他地方维修的，我站承担维修费用。我站承诺在接收公务用车小修请求后，当日内完成维修工作，确保车辆尽快恢复正常使用。对于较为复杂的车辆大修请求，我站将在接到任务后立即启动维修工作，并在规定的时限内完成。具体时限将根据车辆损坏情况和维修难度而定，但我们将尽最大努力缩短维修周期。当日未能完工的小修车辆：如因特殊原因（如配件缺货、技术难题等）导致车辆小修无法在当日内完成，我站将及时向使用单位出具相应的故障情况说明，并告知预计完成时间。对于在维修过程中发现无法在两日内修复的车辆，我站将向使用单位出具详细的故障情况说明，包括故障原因、维修进展和预计完成时间等信息。同时，我站将积极与使用单位沟通，协商解决方案，确保车辆尽

快恢复正常使用。如因我站原因（如技术不足、配件质量问题等）导致车辆未能在规定时限内修复完善，并在其他地方进行维修的，我站将承担由此产生的维修费用。对于由我站承担的维修费用，我站将与使用单位协商确定费用结算方式，并按照约定进行结算。

4、供应商应具有二十四小时维修等救援情况的服务能力；具有拖车、维修车辆，以确保车辆使用过程中，路上故障的维修及拖运。

我站具有二十四小时维修等救援情况的服务能力；具有拖车、维修车辆，确保车辆使用过程中，路上故障的维修及拖运。我站对采购人（公务车使用单位）应急拖运的车辆在县城区域内免费救援。我站具备 24 小时不间断的维修及救援服务能力，确保公务用车在任何时间出现故障都能得到及时处理。对于因故障无法继续行驶的公务用车，我站提供拖车服务，确保车辆能够及时送达维修站点进行检修。对于采购人（公务车使用单位）在县城区域内应急拖运的车辆，我站提供免费救援服务，减轻采购人的经济负担。

公务用车出现故障时，使用单位可通过电话、微信等方式向我站报修，并提供车辆信息、故障情况等必要信息。我站接到报修信息后，立即启动响应机制，根据故障类型和地点，调度最近的维修人员和拖车前往现场。维修人员到达现场后，对车辆进行初步检查，判断故障原因，并进行现场维修或拖车。对于现场无法解决的故障，我站将车辆拖回维修站点进行进一步检修。维修完毕后，通知使用单位取车，并提供维修报告和发票等相关资料。

5、维修期限内，供应商应做好各维修车辆的维修记录，并按采购人（公务车使用单位）要求每季度向采购人（公务车使用单位）报备该阶段车辆的维修费用清单。

我站会在维修期限内，做好各维修车辆的维修记录，并按采购人（公务车使用单位）要求每季度向采购人（公务车使用单位）报备该阶段车辆的维修费用清单。我站将为每一辆接受维修的公务用车建立详细的维修记

录，包括车辆信息、故障描述、维修时间、维修人员、维修内容、更换配件等关键信息。在维修过程中，我站将及时更新维修记录，确保信息的准确性和完整性。维修记录将以电子和纸质两种形式保存，便于查询和审计。

在每个季度末，我站将对当季度的公务用车维修费用进行统计，包括人工费、配件费、拖车费等相关费用。根据费用统计结果，我站将编制详细的维修费用清单，包括车辆信息、维修项目、费用明细等内容。我站将按照采购人（公务车使用单位）的要求，将维修费用清单通过邮件、传真或纸质形式报备给采购人。在报备后，我站将积极与采购人进行沟通，解答疑问，确保采购人对维修费用清单有清晰的了解。

我站所有维修记录和费用清单均真实、准确，无虚假和夸大情况。我站将确保维修记录的完整性，包括车辆信息、维修过程、费用明细等关键信息。我站将按照采购人的要求，及时报备维修费用清单，确保信息的时效性。

#### 6、绿色通道：供应商须保证对采购人实行优先服务。

我站保证对采购人实行优先服务，开启绿色通道。公务用车优先服务及绿色通道针对公务用车提供优先服务，确保其在维修过程中享有更快捷、更优先的处理。当公务用车出现故障或需要维修时，我站将立即响应，并在最短时间内安排专业人员进行检查和维修对于公务用车的紧急维修需求，我站将优先安排维修资源和时间，确保车辆能够在最短时间内恢复正常使用。我站将为公务用车设置独立的维修区域和绿色通道，确保公务用车在维修过程中能够享受到更快速、更便捷的服务。指定专人接待公务用车使用单位的人员，为其提供详细的维修咨询、服务指导以及问题解答对于进入绿色通道的公务用车，我站将指派专人负责维修进度的跟进，确保车辆能够按时、按质完成维修工作。

#### 7、其他服务要求

- (1) 1 小时 50 千米以内免费拖车服务(含节假日);
- (2) 2 小时 100 千米以内免费救援服务(含节假日);
- (3) 为出厂车辆提供免费清洁、吸尘服务;

我站承诺在 1 小时 50 千米以内免费拖车服务(含节假日); 2 小时 100 千米以内免费救援服务(含节假日); 为出厂车辆提供免费清洁、吸尘服务; 此服务包含节假日, 确保用户无论何时何地都能得到及时响应。一旦接到公务用车的拖车请求, 我站将在最短时间内安排拖车前往, 并力争在最短时间内将车辆拖至指定地点。救援服务包括但不限于故障诊断、现场维修、更换配件等。我站将根据车辆实际情况提供合适的解决方案, 确保车辆能够尽快恢复正常使用。

为所有出厂车辆提供免费清洁、吸尘服务。清洁服务包括车身外部清洗、内部吸尘、座椅清洁等。我站将使用专业的清洁设备和工具, 确保车辆在出厂前达到干净整洁的状态。我站拥有一支专业的维修和救援团队, 他们具备丰富的经验和技能, 能够为用户提供高效、优质的服务。我站将严格执行服务承诺, 确保各项服务按照承诺内容执行。同时, 我们还将不断优化服务流程和管理机制, 提高服务质量和效率。我们重视客户反馈, 如果您在使用过程中遇到任何问题或建议, 请随时与我们联系。我们将认真倾听您的意见, 并及时改进服务。

## 1.2 质量要求

- 1、维修保养应按照现行《机动车维修管理规定》执行。

我站维修保养完全执行《机动车维修管理规定》。为确保机动车维修保养的规范化、专业化与高效化, 本站始终秉持行业标准和客户至上的服务理念, 全面执行《机动车维修管理规定》。本规定旨在规范机动车维修经营活动, 维护各方权益, 保障运行安全, 促进环保节能, 实现公平公正管理, 保障车主自主选择权利, 并推广先进技术。

严格遵守国家法律法规，确保维修经营活动合法合规。建立健全内部管理制度，明确岗位职责，确保维修流程规范有序。公示维修项目、工时定额和收费标准，接受社会监督。

尊重车主意愿，提供个性化维修服务。保障维修人员合法权益，合理确定薪酬待遇。履行维修合同，确保维修质量和时间。严格执行机动车维修技术标准，确保维修质量。配备专业检测设备和工具，提高故障诊断准确性。严格执行维修前检查、维修中监督、维修后验收的程序，确保车辆安全。

2、车辆竣工出厂执行质量保证期制度，不能低于中华人民共和国交通运输部所颁布的《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 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；维修质量保证期从维修竣工出厂之日起计算（供应商可对此提供更优的方案）。被修车辆达不到规定的质量标准和技术要求的，返修不得再计价收费。

我站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运输部所颁布的《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 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；维修质量保证期从维修竣工出厂之日起计算（供应商可对此提供更优的方案）。我站承诺被修车辆达不到规定的质量标准和技术要求的，返修不得

再计价收费。我们深知车辆维修质量对于客户行车安全至关重要。为确保客户的行车安全与满意度，我们站在维修过程中，严格遵守中华人民共和国交通运输部所颁布的《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）》中的相关规定，执行车辆竣工出厂质量保证期制度，所有质量保证期中的行驶里程和日期指标，均以先达到者为准。同时，维修质量保证期从维修竣工出厂之日起计算。

我们郑重承诺，若被修车辆在质量保证期内出现因维修质量原因导致的故障或未达到规定的质量标准和技术要求，我们将负责进行返修，并且不会因此再向客户收取任何费用。我们致力于为客户提供高质量的维修服务，保障客户的利益。

除了严格执行以上质量保证期标准外，我们还将根据客户的实际需求和行业发展趋势，积极优化维修服务，为客户提供更加周到、专业、便捷的服务体验。例如，我们将持续关注并采用更先进的维修技术和管理工具，提升维修效率和准确性；我们还将加强与客户的沟通和交流，及时解决客户的疑问和诉求，不断提升客户满意度。

3、维修车辆达不到规定的质量标准和技术要求的，返修的车辆不得再计价收费。车辆竣工出厂执行质量保证期制度，质量保证期内发生因维修质量引发的故障，承修的汽车修理厂必须优先免费修理；

我站的维修车辆达不到规定的质量标准和技术要求的，返修的车辆不得再计价收费。车辆竣工出厂执行质量保证期制度，质量保证期内发生因维修质量引发的故障，我站会优先免费修理。我们深知车辆维修质量对于行车安全至关重要。为了确保我们的服务质量，我站对维修车辆的质量有着严格的把控和要求。若因我们的原因，导致维修车辆达不到规定的质量标准和技术要求，我们承诺将对返修车辆进行免费维修，且不得再另行计价收费。我站执行严格的质量保证期制度，确保车辆在维修后能够稳定运

行。在质量保证期内，若因维修质量引发的故障，我们将优先提供免费修理服务。只需将车辆送回我站，我们将尽快安排专业技术人员进行检测和修复，确保您的车辆尽快恢复正常使用。

4、车辆维修完工出厂时按完工出厂技术要求进行检查和检测，维修质量不合格的车辆不准出厂。对维修竣工出厂车辆出现的质量问题或与维修约定不符的问题进行无偿返工。

我站在车辆维修完工出厂时按完工出厂技术要求进行检查和检测，维修质量不合格的车辆不准出厂。对维修竣工出厂车辆出现的质量问题或与维修约定不符的问题我站进行无偿返工。我们站在车辆维修完工出厂时，严格按照完工出厂技术要求进行详尽的检查和检测。我们深知维修质量的重要性，因此在车辆维修完工出厂前，我们将对车辆进行全面、细致的检查和检测。这些检查包括但不限于发动机、底盘、电器系统、车身等各个方面，确保每一项维修项目都达到预定的技术标准和要求。对于在检查和检测中发现维修质量不合格的车辆，我们坚决不允许其出厂。我们将对不合格项目进行重新维修，直至达到预定的技术标准和要求，确保车辆的安全性和可靠性。我们深知客户的信任与支持是我们最宝贵的财富。因此，对于因我们原因导致的维修竣工出厂车辆出现的质量问题或与维修约定不符的问题，我们将进行无偿返工。这包括修复故障、更换配件等，且不再额外收取费用。我们将尽全力解决客户在使用过程中遇到的任何问题，确保客户得到满意的解决方案。

5、维修后的车辆出现质量问题，如发现因偷工减料或者使用假冒伪劣配件材料原因导致，将取消其中标资格，并承担法律责任。

我站维修后的车辆出现质量问题，如发现因偷工减料或者使用假冒伪劣配件材料原因导致，将取消其中标资格，并承担法律责任。详见管理制度。我们深知车辆维修质量对于客户的行车安全具有重大影响。为确保我



们的服务质量，保护客户的合法权益，维修后的车辆将严格遵守国家及行业的相关技术标准和要求。我们将使用正规渠道采购的合格配件材料，确保不偷工减料，不使用假冒伪劣配件材料。若维修后的车辆出现质量问题，经我们确认确属因偷工减料或使用假冒伪劣配件材料导致，我们将承担全部责任，并按照以下方式处理：

立即启动应急响应机制，对故障车辆进行免费检修和修复。

对相关责任人进行严肃处理，取消其中标资格，并禁止其再次参与我站的任何业务。

对给客户造成的损失，我们将承担法律责任，包括但不限于赔偿直接经济损失、承担因质量问题导致的其他相关费用等。

我们已建立完善的管理制度，对维修流程、配件采购、质量检验等环节进行严格把控。我们将严格遵守该制度，确保维修服务的每一环节都符合规定，以保证维修质量。持续关注行业动态和技术发展，引进先进的维修技术和设备，提升员工的专业素养和服务意识。同时，我们将加强与客户的沟通和交流，及时解决客户的疑问和诉求，不断提升客户满意度。

6、中标企业必须保证所提供配件材料是符合国家质量标准的全新原厂配件，不得以次充好，配件质量保质期应在一年以上，在保质期因质量问题引发的事故及由此造成的一切经济损失，由中标企业负责。

我站保证所提供配件材料是符合国家质量标准的全新原厂配件，不得以次充好，配件质量保质期在一年以上，在保质期因质量问题引发的事故及由此造成的一切经济损失，由我站负责。我们深知配件材料的质量对于车辆维修的整体效果具有至关重要的作用。为确保我站维修的车辆能够得到最优质的配件材料，我们保证，提供的所有配件材料均符合国家质量标准，且为全新原厂配件。我们坚决杜绝使用次品、仿冒品或以次充好的行为，以确保车辆维修的质量和可靠性。所提供的配件材料具有一年以上的

质量保质期。在保质期内，若因配件材料质量问题引发的事故及由此造成的一切经济损失，我们将全权负责，并承担由此产生的一切相关费用。

若在配件质量保质期内出现任何问题，我们将立即启动应急响应机制，为您提供及时、有效的解决方案。我们将尽快安排专业技术人员进行故障排查和修复，确保您的车辆在最短时间内恢复正常使用。

我们拥有严格的质量管理体系，对配件材料的采购、检验、存储等环节进行严格把控。我们将确保所有配件材料都符合质量标准，并经过严格的检验和测试，以确保其质量和可靠性。我们将持续关注行业动态和技术发展，引进先进的配件材料和维修技术，以提升我们的服务质量和技术水平。同时，我们也将加强与客户的沟通和交流，及时了解客户的需求和反馈，以提供更加符合客户需求的维修服务。

7、中标人须储备相应的库存配件，以保证在维修车辆需要更换配件的三日内，将车辆维修所需配件配齐（指常用车型配件）

我站储备相应的库存配件，以保证在维修车辆需要更换配件的三日内，将车辆维修所需配件配齐（指常用车型配件）。我们深知及时供应优质配件对于车辆维修的顺利进行至关重要。为确保车辆在维修过程中能够迅速获得所需配件，我们已储备了充足的常用车型配件库存，以应对日常维修需求。我们承诺，对于常用车型的配件，我们拥有足够的库存量，以确保在维修车辆需要更换配件时，能够在三日内将所需配件配齐。建立完善的配件供应流程，并与优质供应商建立了长期稳定的合作关系。一旦车辆需要更换配件，我们将迅速启动配件供应流程，与供应商紧密协作，确保在最短时间内将配件送达我站。

我们将严格按照维修流程和管理制度的要求进行操作，确保整个维修过程高效、规范。我们将及时与您沟通车辆维修进度和配件供应情况，让您随时了解车辆维修的最新动态。

不断完善和优化配件储备和供应流程。我们积极引进先进的配件管理系统和物流技术，提高配件供应的效率和准确性。加强员工培训和技能提升，确保员工能够熟练掌握维修流程和配件供应要求。

8、中标人应严格按照投标文件承诺履行义务，如果中标人所使用产品未达到要求标准，或者不履行投标文件承诺，采购人将通过法律途径解决。

我站将严格按照投标文件承诺履行义务，如果我站所使用产品未达到要求标准，或者不履行投标文件承诺，采购人将通过法律途径解决。将严格按照投标文件中所列明的各项条款和承诺，履行我们的责任和义务。我们充分认识到，产品质量和服务品质对于双方的合作关系至关重要。我们保证，在提供的产品和服务方面，将遵循以下原则：

我们保证所使用或提供的产品均符合投标文件中所列明的技术规格、质量标准以及其他相关要求。我们深知产品质量对于您的满意度和信赖具有决定性影响，因此我们将尽最大努力确保所提供产品的质量和性能。

按照投标文件中所列明的服务内容、期限、价格等条款，严格履行我们的责任和义务。我们深知投标文件的承诺是我们与采购人建立合作关系的基础，因此我们将全力以赴确保承诺的履行。

我们明白，如果我们未能按照投标文件的要求和标准提供产品或服务，或者未能履行投标文件中的承诺，这将对采购人造成损失和不便。因此，我们郑重承诺，在出现此类情况时，采购人有权通过法律途径解决纠纷，我们将承担由此产生的一切法律责任。

我们深知信任是合作关系的基础，因此我们承诺将竭尽所能履行我们的义务和承诺，确保提供优质的产品和服务。我们期待与采购人建立长期、稳定的合作关系，并共同推动双方事业的发展。

### **1.3 增值服务**

我公司除以上服务外还提供以下增值服务：

1. 维修车辆均提供免费添加玻璃水和免费洗车服务；
2. 我站具备 24 小时救援服务能力。有救援拖车两台，确保车辆使用过程中，路上故障的维修及拖运，并且提供在滑县城区内免费救援服务。
3. 如遇到因为我站原因、无法按时交付维修车辆，可为提供代步车服务。（详见服务承诺）

供应商（盖单位公章）：滑县大众汽车维修站

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：2024 年 07 月 15 日

公共资源交易平台投标专用  
ECC0B32489EB49D4880D9BF292F1C0DB