

六、服务方案

格式自拟

我司有多年客车维修经验，维修设备设施齐全、性能卓越，可随时为贵单位提供车辆维修服务。

我单位已认真研读本项目征集文件，对征集文件的所有实质性内容完全响应。

（一）如我单位有幸中标，将会采取以下措施为维修单位提供以下**服务要求**：

1、我单位完全满足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。

2、我单位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。

3、按要求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，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，我单位承担维修费用。

4、我单位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。

5、维修期限内，我单位会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。

6、绿色通道：我单位保证对采购人实行优先服务。

7、我单位完全满足其他的服务要求：

（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；

（二）严格遵守行业法律法规，认真执行维修行业各项管理法规及规范性文件，合法经营，按章办事，以满足以下**质量要求**：

1、维修保养按照现行《机动车维修管理规定》执行。

2、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 21000 公里或者 110 日；二级维护质量保证期为车辆行驶 5100 公里或者 35 日；一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶 2100 公里或者 12 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。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。

3、维修车辆如未达到规定的质量标准和技术要求的，返修的车辆不会再计价收费。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，承修的汽车我厂会安排优先免费修理；

4、车辆维修完工出厂时按完工出厂技术要求进行严格检查和检测，维修质量不合格的车辆不允许出厂。对维修竣工出厂车辆如出现质量问题或与维修约定不符的问题我厂则进行无偿返工。

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，我单位甘愿被取消中标资格，并承担法律责任。

6、我单位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，不会以次充好，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，由我单位负责。

7、我单位储备相应的各车型库存配件，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（常用车型配件）。

8、我单位严格按照投标文件承诺履行义务，如果我单位所使用产品未达到要求标准，或者不履行投标文件承诺，采购人可以通过法律途径解决。

9、在保修期内，因维修质量造成的机械故障、机械事故并由此造成的经济损失（工时费、材料损耗），由我单位无条件承担，如我单位不承担各项费用采购人有权取消我单位中标资格，并按违约处理。

10、接受贵单位对我厂的生产、管理情况和车辆维修质量进行监督和检查，对发现和修车单位投诉的问题进行调查和处理。保证贵单位维修车辆在我方修理期间的安全，做到不丢失、不损坏，否则承担全部损失。