

六、服务方案

格式自拟

第一章、总体服务方案

第一节、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。
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。
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，我单位应承担维修费用。

4、我单位具有24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，我单位将做好各维修车辆的维修记录，并按采购人（公务用车使用单位）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、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

第二节、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。

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。

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；

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。

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。

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、我单位已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）

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，采购人将通过法律途径解决。

第三节、其他服务

一、定期回访

定期回访是汽车维修企业提供售后服务的重要环节，通过电话、短信等方式与客户联系，询问车况、听取意见和建议，同时告知客户维护保养的重要性，维护和提高客户的满意度和忠诚度。定期回访可以帮助企业了解客户对服务质量的满意度和客户需求的变化，及时提供改进和调整措施，使客户感到关注和尊重，也有益于建立良好的企业形象。

二、快速反馈和维修

在汽车维修过程中，如果客户出现问题或需要紧急维修，维修企业应该提供快速、专业的反馈和维修服务，让客户得到及时的解决问题。企业应当建立快速反馈和维修机制，确保维修调度和技术维修人员的专业水平，从而提高客户的满意度。同时也应该定期对技术团队进行专业培训，提升技术水平，使企业的维修人员可以更好地服务和满足客户的需求。

三、定期推送维修技巧和知识

汽车维修企业应该向客户定期推送汽车维修技巧和知识，增加客户对汽车的了解，提高客户对汽车维修的信心和认可。同时，通过汽车维修知识和技巧的推

送，客户可以及时发现和解决汽车问题，保证汽车的安全、稳定、高效。这种服务形式不仅可以增加客户粘性，也可以积累企业的口碑和品牌形象。

四、满意度调查

汽车维修企业应该定期对客户进行满意度调查，了解客户对企业服务的满意度和不满意之处，以及提供改进和优化的措施。满意度调查可以帮助企业了解客户的需求和期望，及时做出调整和改进，提高客户的忠诚度和满意度，也可以积累企业的口碑和品牌形象。



信源公共资源交易平台投标文件制作软件（河南省版）
E1D83FDB1E324DE68E864FE60FF75106