

服务承诺



一、技术服务承诺

(1) 车辆整车大修时间不超过 10 天，总成大修不超过 5 天；小修在 2 天内完成；维修超时多次经采购方发函二次仍整改不到位的，采购方有权终止合同。

(2) 保证一般常用、易损配件库存充裕，随时更换。

(3) 车辆有故障可直接开至修理厂；车辆修理前须上报采购人处报修，经采购人确认后方可修理；车辆抛锚无法行驶时，我公司在接到电话通知后，1 个小时内到达现场。提供 24 小时 365 天全天候现场紧急救援和免费牵引服务。

(4) 维修车辆拆换的旧零部件，根据按修理清单以及采购人要求退回采购人处。

(5) 提供全年免费安全监测，同时每年长假前可组织工程师、技师至少两次免费上门为车辆集中安全检测，安全保障并进行免费年审服务。（年审除检测费（提供正规发票报账）外的其他费用均由我公司承担）

(6) 在车辆维修过程中，严禁以任何名义出现虚增项目、少修多收、巧立名目、多摊工时、虚开发票、弄虚作假等行为。

二、车辆大修（整车修理、总成修理）、一级、二级维护，小修及专项修理的服务项目承诺修复时限（从进场到出厂）：

(1) 电话响铃后，售后部立即接起电话响应。

(2) 车辆进厂后，优先安排维保：由车间主管直接上到专用车位，第一时间进行检测维修。

(3) 设立专人保证 24 小时抢修及拖车服务，在接到送修方报修电话后半小时内予以响应，车辆在辖区范围内出现故障，白天在接到通知后 1 个小时内免费提供拖车服务，除特大故障外，当天 5 小时内交车。10 公里以内能够提供上门服务（车辆出现突发状况时急需维修的，且可以现场维修的，保证上门服务）

(4) 上门取车、送车期限：按约定时间执行。

三、机动车维修质量保证期内出现维修质量问题解决方式：

(1) 不能修复的保证措施：

车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，公司应当负责联系其它车辆维修公司修理，并承担相应费用。

(2) 质保期内措施：

质量保证期内，因维修质量原因造成车辆故障、损坏、无法正常使用或者造成人身、财产损失的，公司应无偿返修，不得拒绝或者故意拖延，并依法承担赔

偿责任。

质量保证期内，车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，公司应当负责联系其它车辆维修公司修理，并承担相应费用。

(3) 质保期外措施：

因维修质量原因造成车辆故障、损坏、无法正常使用或者造成人身、财产损失的，公司应无偿返修，不得拒绝或者故意拖延，并依法承担赔偿责任。

四、返修承诺：

质量保证期内，因维修质量原因造成车辆故障、损坏、无法正常使用或者造成人身、财产损失的，公司应无偿返修，不得拒绝或者故意拖延，并依法承担赔偿责任。

质量保证期内，车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，公司应当负责联系其它车辆维修公司修理，并承担相应费用。

公司应制定车辆返修制度，保持返修记录。

五、施救承诺（24 小时值班制度、公布值班电话等）：

保证送修方获得优先服务的权利，并在不超过有关部门额定的工期内完成维修工作，设有 24 小时服务电话，在接到送修方报修电话后 10 分钟内予以响应，并能提供上门维修服务。配备有明显标志的抢修车，能在 1 小时内派人赶到救援现场，做到“应修必修、修必修好”，严格质量验收制度，杜绝重复修和返工现象。建立一车一档档案，24 小时服务热线：13905897137

六、客户回访承诺：

对于解决好了的问题，定期追踪回访，直至客户满意为止。

七、我公司承诺做到以下服务要求：

1. 按照合同要求，选派技术人员提供维修服务。如需临时调换（但不允许转包）须征求采购人意见。

2. 七项服务要求

(1) 保证采购人获得优先服务的权利，并在有关部门额定的工期内完成维修工作。

(2) 设有 24 小时服务电话，在接到采购人报修电话后 2 小时内予以响应，并能提供上门维修服务。

(3) 能为采购人提供紧急救援服务，并在 4 小时内派人赶到救援现场。

(4) 设有客户休息场所，并配备相关的配套服务设施。

(5) 对送修车辆建立采购人档案，开展跟踪服务。

(6) 为采购人维修的车辆定期免费检测调整制动、灯光、空调等系统。

(7) 协助有关部门做好廉政工作，防止腐败现象的出现。

3. 五项检测服务

包括发动机电喷系统检测诊断、电控自动变速系统检测诊断、四轮定位(FMC) (包括检、修工时费)、ABS 制动系统抱死系统检测、车轮动平衡等服务。

4. 质量保证期制度

(1) 实行竣工出厂质量保证期制度。公务用车整车修理或总成修理质量保证期不低于车辆行驶 20000 公里或者 100 日；二级维护质量保证期不低于车辆行驶 5000 公里或者 30 日；一级维护、小修及专项修理质量保证期不低于车辆行驶 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。

(2) 在质量保证期和承诺的质量保证期内，因维修质量原因造成机动车无法正常使用，且在 3 日内不能或者无法提供因非维修原因而造成机动车无法使用的相关证据的，我公司应当及时无偿返修，不得故意拖延或者无理拒绝。

(3) 在质量保证期内，因同一故障或维修项目经两次修理仍不能正常使用的，我公司应负责联系其他已征集的供应商，并承担相应修理费用。

八、其他服务承诺：

A、车辆办理保险索赔，代办年检免费检测调整制动、灯光、空调等系统。

B、免费提供每车每年两次免费四轮定位。

C、免费提供洗车，充气服务。

D、免费为车辆提供技术咨询，电脑解码服务。

E、免费负责维修车辆检测工作，及时进行质量分析，为不断改进质量提出意见和建议。

F、对招标单位车辆提供免费定期上门服务。

G、免费上门接送车服务、预约维修服务。

H、送修车辆以修复为原则，但涉及车辆行车安全的关键零部件(如：刹车系统、转向系统)，应一律予以更换。维修车辆更换零部件应为主厂件、原配件。

I、更换另配件的旧品，不得扣留，由驾驶人员带回单位，由车管人员验证留存。

J、免费提供（因缺油、缺电而无法行驶），送油（油费自理）、充电服务。

K、免费为送修方的车辆建有专门的用户档案，一车一档，档案内设有送修单，派工单结算单，实行“三单合一”管理，并有及时跟踪服务。

