

服务方案

一、汽车配件进货台帐

汽车维修档案管理工作，是汽车维修的基础管理工作，也是企业生产、技术管理的基础工作。

1. 汽车维修档案由业务部门负责收集、整理、保管。汽车大修、总成大修、汽车二级维护的维修档案一车一档，一档一袋，档案内容包括维修合同、检验签证单、竣工证存根、工时清单、材料清单等；汽车一级维护、小修的资料在维修登记本中保存。

2. 维修档案应保持整齐、完整。一车一档装于档案袋中，不得混杂乱装。档案袋应有标识，以便检索。

3. 档案放置应便于检索、查阅，同时防止污染、受潮、遗失。

4. 车辆维修竣工后，检验员应在车辆技术档案中记载总成和重要零件更换情况及重要维修数据（如气缸、曲轴直径加大尺寸）。

5. 单证入档后除工作人员外，一般人员不得随意查阅，更改，抽换。如确需更正，应经有关领导批准同意。

6. 车辆维修档案保存期 2 年。

二、维修质量

为提高车辆的维修质量，加强全厂职工的质量意识，杜绝质量事故的发生，制定如下制度。

1. 质量管理机构

本厂成立质量管理领导小组，由分管厂长负责。具体质量管理工作由生产技术部门负责。

2. 质量机构职责

全面负责全厂质量管理工作，贯彻执行国家和行业主管部门有关《汽车维护工艺规范》、《汽车维护出厂技术条件》、交通部《汽车维修质量管理办法》等有关规定，贯彻执行有关汽车维修质量的规章制度，确定质量方针，制定质量目标，对全厂维修车辆进行监督、检查、考核，对维修技术、质量问题进行分析，并提出整改方案。

（1）建立健全内部质量保证体系，加强质量检验，进行质量分析。

（2）收集保管汽车维修技术资料及工艺文件，确保完整有效，及时更新。

（3）制定维修工艺和操作规程。

（4）负责车辆档案管理工作。

（5）负责标准计量工作。

（6）负责设备管理维修工作。

(7) 负责汽车的检验工作。提高汽车维修质量。

(8) 负责质量纠纷的质量分析工作。

3. 对维修车辆一律进行三级检验，严格进行汽维护前检验、过程检验、竣工检验，严格执行竣工出厂技术标准，未达标准不准出厂。

认真执行汽车维修质量的抽查监督制度。

4. 材料仓库应严把配件质量关，严格做好采购配件的入库验收工作。

5. 严禁偷漏作业项目。一经发现，即严肃查处。

三、配件质量

一、仓库管理、配件采购、检验制度

1. 保管员对库存物资要进行定期盘点，做到账、卡、物相符。

2. 库存物资要做到，物物有标签，一目了然。

3. 库容整洁，堆放整齐、美观。

4. 消防器材要有专人管理，定期检查，确保使用完好。

5. 做好防火防盗工作，对易燃易爆品应分库保管。

6. 仓库物资，原则上应先进先发、后进后发。

7. 保管员定期记账，每月在规定时间将当月报表、领料单等交财务部门。

8. 严格执行采购计划，就近采购，价廉物美，择优选购，减少采购成本。

9. 货物验收时，保管员会同采购人员同时验收，保管员填写验收单，连同发票交财务部门入账。

10. 掌握库存物资，及时向厂长和计划人员反映库存情况，把好储备资金关，防止新的积压。

11. 记录配件购买日期、供应商名称、地址、产品名称及规格型号等，并查验产品合格证等相关证明。

二、领发料制度：

1. 领料人员根据生产填制领料单，经规定人员签字后，保管员方可发料。

2. 领料单以一单一料为原则。

3. 保管员有权拒绝无正式手续的领发料。

三、能源管理制度：

1. 节约用煤：食堂应及时掌握就餐人数，提高饭菜质量，精打细算，节约用煤。

2. 节约用电：做到人走关灯或切断电源，不开无人灯和机械设备空转现象。

3. 节约用水：人走水关，对地下管道要定期检查，防止漏水。

四、配件价格

1、严格按照机动车维修工时定额收费标准和投标优惠率结算，并公示上墙，以诚信服务客户。

2、严格保证零配件纯正，库存零配件明码实价，并公示上墙，严格执行投标价及优惠率。

五、接待服务

1. 接待员应身穿统一、整洁的服装，佩戴胸牌，用语文明、热情服务。

2. 耐心听取客户诉求，实事求是与客户沟通，尊重客户的知情权。

3. 为客户提供全程服务，接待员要为客户联系各部门、人员办理业务手续。

4. 公示有关证照、工时收费标准及质量承诺、服务程序。

5. 公开投诉电话，设置意见簿、投诉箱，对客户意见、投诉均有答复。

6. 顾客对本厂的服务质量、汽车维修质量、工时材料费用的结算等有意见或异议时，可用电话或书面形式向厂方经理或副经理投诉。

7. 厂方接到顾客的投诉后应即由负责生产的厂长或副厂长召集投诉处理小组成员进行调查处理，一般情况下在 24 小时内给顾客以答复，并向顾客详细说明答复的理由。

8. 顾客如对厂方的答复不满意或不同意，可继续向市运管处投诉。

六、返修率承诺

1、汽车维修竣工质量检验由总检负责。

2、汽车维修竣工质量检验内容为整车检查、检测、路试、路试后的检查及车辆验收。

3、修竣车辆竣工质量检验依据竣工检验标准进行。首先进行整车外观和底盘检查。检查合格后进行上线检测或路试，对于路试中发生的不正常现象，要认真复查。路试合格后重新进行底盘检查，确保各项技术性能合格后，将有关内容记入《车辆维修竣工检验单》和《机动车维修记录》。

4、对检查（测）中发现有不合格项目，应填写返修派工单，交由维修人员返修。

5、将检验合格的车辆交付车主。

6、对整车修理、总成修理和二级维护竣工出厂的车辆，由总检签发《竣工出厂合格证》随车交付车主。

7、为配合项目，搞好各单位车辆维修保养，确保投标时在收费、质量服务等方面的承诺，提高维修质量、服务水平、降低修车费用。我公司将以优质的服务，纯正的配件，优惠的价格为定点维修车辆服务，现郑重承诺如下：

(1) 我公司会严格执行国家和行业关于机动车辆维修技术管理的各项法规、标准。严格执行工时定额和收费标准计算工时费用，绝不提价和虚算工时，维修清单如实填写所更换配件的部位及材料、工时费。

(2) 建立维修养护机动车辆电脑档案，严格按照维修合同，做到“一车一档”，保存期三年，档案内容完整，查询方便。根据客户需要和修理类别开展跟踪服务、提醒服务，并做好用户回访和信息反馈工作，认真听取客户的意见，并将处理结果及时反馈客户。

(3) 保证供应正规原厂配件，经过国家技术鉴定合格，绝不使用假冒伪劣及“三无”产品，主配件质量保证期一年（按正规生产厂家保证期）易损件，如橡胶电器等视情处理。更换配件应经用户同意，对可修复的配件不以换代修，换下的配件由送修方决定处理。

(4) 认真遵守职业道德和职业规范及行业技术标准，长期对员工进行相关方面的职业素质道德教育，不断增强职工质量意识，确保维修质量的稳定和提高。

(5) 制定维修质量方针和目标

明确管理职责和工作要求及必须遵循的规章和标准，全面管理汽车维修质量所要达到的质量评价指标，如竣工出厂检测一次合格率、返修率等。

(6) 严格执行维修质量检验制度，实行专职人员检验与维修工人自检、互检相结合的检验制度，确保每部竣工车辆严格按照国家技术标准进行检验，在确认符合技术规定标准后交付用户使用。

(7) 严格执行维修竣工出厂合格证制度

对进行二级维护以上维修作业的汽车，实行竣工出厂合格证制度。汽车修竣后要经专职检验员按验收标准进行严格的检验，经检验合格签发出厂合格证。

(8) 严格执行检测设备计量管理制度

对汽车维修、检验过程中所用计量器具、检测仪器严格执行计量器具定期检定、保证量值传递的准确性，保证修竣出厂汽车的技术状况及其使用性能的最佳水平。

(9) 加强从业人员业务技能培训，所有维修技术人员和质量检验人员经培训、考核合格后持证上岗，只有通过认定的检验人员才有资格签发竣工出厂合格证，否则视为无效。

(10) 汽车维修质量返修制度，在保证期内，因维修质量、配件质量造成汽车的故障和损坏，优先安排返修，并承担全部返修费用。

(11) 保证工期和维修进度，准确预计维修工作量，抓好技术指导及配件供应等工作环节，确保各工序按计划进行，按质按时完成保修任务。

(12) 不采取不正当手段拉拢客户，以优质热情服务取胜，自觉堵塞修车中的不正之风。

杜绝领料不装车及保修漏项、缺项等偷工减料、弄虚作假行为，材料来源及价格进入微机随时可供用户查询。汽车大修及各级维护、返修率控制在 1%以下。

（13）开通 24 小时服务热线，做到 24 小时有人值班，随呼随到。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

七、违约承诺

1、保证车辆合格才能出厂，出现返修每次每辆则相应扣违约金 100 元。

2、维修使用的零配件、燃润料等符合相关产品质量标准的要求。坚决不使用无厂名厂址、伪造或者冒用他人厂名厂址、伪造产地、伪造或冒用质量标志、以假充真、以次充好、以不合格品冒充合格品等假冒伪劣零配件维修车辆。

3、在质量保证期内，因维修（含车内设施、设备的安装）质量原因造成车辆故障、破坏、脱落及无法正常使用或者造成他人人身、财产损害的，且本厂在 3 日内不能或者无法提供因非维修原因而造成维修车辆无法使用的相关证据的，本厂当及时无偿返修，不得拒绝或故意拖延，并依法承担赔偿责任等法律责任。在质保期内，因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，送修单位有权联系其他维修单位修理，相应维修费用由供应商承担。

4、对车辆进行二级维护、总成修理、整车修理的，本厂已建立竣工质量检验制度。检验不合格的车辆不得出厂。

八、救援操作流程

1、业务接待接到救援电话时，应礼貌标准用语，如有可能应马上把电话转交给业务接待主管或对车辆故障维修经验较已更丰富的业务接待；

2、在第一次救援电话联系中，应仔细询问客户姓名、联系电话、车牌号、车型、购车日期、行驶里程、车辆地点、故障描述、是否会员（卡）等，登记在救援登记表上；

3、依据收费标准，保修期内外、产生故障的原因、会员、大客户等，告知客户可能收取的相关费用，确认客户是否认可；

4、当确认故障车不能行驶，在外无法修复，需拖回公司维修时，应先建议客户能否自己联系拖车事宜，如客户委托我们联系时，应向客户介绍相关拖车费用、拖车单位，待客户明确表示同意时，方能通知拖车公司派车；

5、当确定需外出救援服务时，业务接待主管应立即查阅该车维修档案，进一步了解该车技术状况后制定维修方案，确定所需配件、工具，记录在救援登记表上；

6、当遇到疑难杂症或自己无法确诊的故障时，业务接待主管应及时通知技术总监或相关

维修人员会诊，并与客户进行第二次联系咨询，以确定维修方案，配件及相关工具，并记录；

7、业务接待主管从第一次接到救援电话到制定方案，救援登记表填毕，原则上时间应控制在 10 分钟内；

8、业务接待主管即刻与配件库电话联系，确定救援备件确有库存，立即通知车间主管（调度）作救援派工。并将车钥匙（救援登记表）、（出门条）等相关资料移交给车间主管（调度）；

9、车间主管（调度）接到（救援登记表）后，在第一时间依据故障描述、维修方案等指派最佳维修人员作相应救援服务准备工作；

10、驾驶员作好出门手续、相关资料、费用、维修工具、三件套、垫布等准备工作，维修人员向配件库借出外出维修所需配件，办理相关手续；

11、若配件库无救援所需配件，业务接待主管应立即与故障车客户联系，采取相应措施；

12、从车间主管接到救援通知到救援人员准备完毕上车外出，原则上时间应控制在 10 分钟内完成；

13、救援车辆外出，驾驶员应自觉遵守交通法规，谨慎驾驶，安全及时的到达救援地点；

14、救援服务责任人维修前应再次确认故障车车牌号、行驶里程、购车日期、保养期……等有关信息，告知客户可能产生的相关费用，并得到客户签字确认后方可实施维修操作；

15、在维修前应套上三件套，铺上垫布，维修中应严格按操作规范精心操作，确保维修质量，维修完毕，应再次检查，确认故障排除，方可交车与客户验收；

16、救援维修人员在维修过程中遇到一时难以确诊的故障或难以处理的问题，应及时直接电话咨询技术总监或业务接待主管及相关人员；

17、客户验车完毕，确认故障排除后，应请客户签字确认，收取相关费用，开出收据，告知客户应注意事项及工单、发票索取流程，如有可能，应请客户对此次救援服务给予评价；

18、救援服务人员回公司后应及时向业务接待主管办理（救援登记表）、相关费用、票据、车钥匙、24 小时服务热线电话等移交手续；

19、业务接待主管应在移交完毕后，及时制定工单，保修期内车辆在工单上应增加维修项目“某某地抢修过路费、油费合计多少元”，并把发票复印件和工单白联交由索赔员，进行索赔操作；

20、外出维修人员救援服务中的相关费用，应把维修结算清单附在发票上一起报销；

21、业务接待主管全权负责救援服务工作的日常管理工作，对服务的快捷、质量、安全、满意度负责，遇有特殊情况应及时向其主管请示。

九、夜间救援服务

1、夜班救援服务值班时间为 18：30—8：30 时，星期六、星期日值班时间为 17：00—9：00 时；

2、夜班救援服务应由专人组成救援小组，并指定组长一名；

3、救援组长负责夜班救援工作的全权管理，对夜班救援服务的快速行动、维修人员的调配、维修质量、行车安全、按标准收费、客户的满意度等负责，特殊情况应及时向业务接待主管汇报请示；

4、夜班救援服务人员在值班期间必须住宿在公司宿舍，不得外出公司，以备随时外出救援服务；

5、夜班救援服务人员应提前作好救援准备工作，救援所需常用配件、工具、三件套、垫布等应提前上车，以备随时启动出发；

6、夜班救援服务负责人在接到救援电话后，应立即组织维修人员，快速行动，于 10 分钟内准备完毕，出车救援，对所需非常用备件或其它特殊情况应及时与相关配件人员或主管联系解决；

7、夜班救援服务人员外出救援时，必须驾驶员和维修人员共同外出，以确保工作便利和人身安全；

8、救援车辆外出，因夜间光线及环境的复杂，驾驶员应自觉遵守交通法规，严禁高速行驶，维修人员有责任协助驾驶员关注车流、人流等异常情况；

9、夜班救援服务人员外出救援时应着工作服、佩带工作牌，以文明语言，规范行为接待客户；

10、夜班救援服务人员应严格按（救援操作流程）相关条例规范实施救援服务工作，救援收费按（救援服务费用）标准严格执行，并认真客观的填写相应表格；

11、每日上午 8：30 分，夜班救援小组责任人应将当班救援所用收据、票证、费用、相关资料、24 小时服务热线电话、车钥匙移交给业务接待主管，并办理相关手续；

十、救援车辆管理

1、业务接待主管对救援车辆外出派工、日常管理、正常使用、技术状况、安全性能负责；

2、业务接待主管必须保证救援车辆行驶状况良好，车厢内外整洁，并根据车辆行驶里程制定相应维修保养方案，并监控实施，保证救援车辆能随时启动出发，外出行驶安全可靠；

3、油料统一由售后文员负责每日清晨查看救援车辆油量，根据油量消耗领取相应油票，如遇节假日售后文员应提前至行政部领取相应油票，并交给业务接待主管保管；

4、售后文员应认真全面记录统计救援车外出服务时间、地点、公里数、驾驶员等相关信息；

5、业务接待主管应每日底依据救援车辆外出服务公里数、油耗或其它损耗，作出经济分析，找出差距，及时纠偏，确保各项耗费合理；6、救援车辆外出救援须由业务接待主管，售后服务中心责任人签字或电话确认；

7、救援车辆非救援服务工作需要，一律不得在外过夜。

十一、救援登记表管理

1、救援管理登记表统一由业务接待主管进行登记造册管理，保证每张救援登记表完整，每月底进行统计分析；

2、救援登记表统一格式，进行编号，加盖本厂印章；

3、业务接待接到救援信息应及时到业务接待主管处领取救援登记表，如遇已登记未实施抢修的登记表应注明“已处理未抢修”等字样，造册登记；

4、救援小组责任人在外出救援时应在业务接待主管处领用救援登记表，在救援任务实施中应客观、认真填写，确保公里数、车型、车型号、发动机号、车牌号等维修信息的准确、完整，救援任务结束应及时交业务接待主管登记造册。

十二、救援车管理制度

值班人员接听救援电话时，应首先安抚用户，指导用户将车辆正确停放在安全区域，打开应急灯，在车后十米处设置三角警示牌或警示物。然后详细了解车辆故障现象并指导客户对车辆做简单的处理。

如果故障不能消除，值班人员在救援记录本上详细记录抛锚地点、用户联系电话、车上人员情况，并及时赶往现场。

外出救援时，应注意以下事项：

外出救援时，应使用专用救援车，并由当日值班人员以最短的时间到达救援地点；

出发前必须检查救援车的随车工具和专用工具，确保配备齐全；

随车须携带“三件套”和饮用水，必要的现金和零钞，并保持通讯畅通；

4. 施救时必须使用三角警示牌或警示灯；

救援结束后，应让用户在外出服务记录簿和委托书上签字确认，根据维修项目和委托书报价收取相应费用，并在委托书上签字并标明欠发票，最后将委托书第三联留给用户用作补发票凭据。

如无法现场排除故障，需拖回维修时，应及时通知服务经理安排拖车，并与用户协商有关费用。

值班人员需保证抢修车的清洁以及完好。

两个班组轮流值班，每周六下班前需做好交接工作，交接时对车辆外观及车内抢修设备的确认。

值班人员需保证抢修电话 24 小时开机并保证电量充足。

援服务收费由救援出车费、抢修工时费、材料费、施救拖车费组成，救援入网企业要明示救援服务收费标准，合理收费，鼓励协商和免费出车救援。

救援出车费。救援距离在 10km 以内的救援出车费不超过 100 元/次，救援距离 10km~20km 的救援出车费不超过 180 元/次，救援距离在 20km 以上面议。

抢修工时费和材料费按照《常州市物价局、交通厅关于机动车维修价格管理办法》的要求，按明码标价的收费标准合理收取，并按规定进行结算。

维修救援费用应当面结清，并开具维修结算票据。

附件 8:

服务小组人员情况一览表

序号	姓名	现职位	办公电话	手机	现工作地点	拟承担工作
1	陈志刚	技术负责人	0579-84660090	15869295889	磐安县陈志刚汽车修理厂	技术负责人
2	杨杰	质量检验员、机修技术人员装配工	0579-84660090	15869295889	磐安县陈志刚汽车修理厂	质量检验员、机修技术人员装配工
3	程巧玲	业务接待员、安全管理人员、电器维修技术人员、图形图像处理	0579-84660090	15869295889	磐安县陈志刚汽车修理厂	业务接待员、安全管理人员、电器维修技术人员、图形图像处理
4	孔军	汽车修理工	0579-84660090	15869295889	磐安县陈志刚汽车修理厂	汽车修理工
5	李阳辉	汽车修理工	0579-84660090	15869295889	磐安县陈志刚汽车修理厂	汽车修理工
6	陈红平	机修技术人员+钣金工	0579-84660090	15869295889	磐安县陈志刚汽车修理厂	机修技术人员+钣金工
7	金孝兴	汽车修理工、安全管理人员	0579-84660090	15869295889	磐安县陈志刚汽车修理厂	汽车修理工、安全管理人员
8	徐建清	油漆工	0579-84660090	15869295889	磐安县陈志刚汽车修理厂	油漆工
9	陈桂芳	价格结算员	0579-84660090	15869295889	磐安县陈志刚汽车修理厂	价格结算员

注：1. 响应方应根据采购要求，组织一个专门的服务小组，并指定负责人协调与联系。

2. 表格如不够，可按同样格式扩展。

供应商名称(公章)：磐安县陈志刚汽车修理厂（个人独资）

日期：2026 年 01 月 05 日