

服务方案

一、服务承诺

1、服务措施：本着“信誉第一，质量第一，客户至上”的服务宗旨，想用户之所想，急用户之所急，时刻为客户提供热情、细致、质优价廉的服务。我厂严格按照有关技术标准和汽车维修工艺规范实施服务，确保维修质量；严格执行交通行业主管部门全车大修、总成大修的维修费应签订“汽车维修合同”和车辆竣工出厂“合格证”的管理制度。

2、服务专班：为了更好更快地服务于客户，我厂成立了一个公务车辆维修专班和一个公务车辆抢修专班。

3、施救服务：在县城内车辆发生故障需急修的，我厂及时派抢修员抢修，专用抢修电话全天候开通。本厂保证在接到贵单位来电后，第一时间赶到现场。

4、正品配件质量保证：我厂所购的配件都是符合质量标准的正规厂家生产的配件，并进行入库检验、出库检验、使用过程检验。我厂严禁使用假冒伪劣产品或者以次充好、以旧换新。

二、汽车维修保养服务制度

1、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，诚实守信，自觉维护客户的利益，树立维修企业良好形象。

2、严格执行机动车维修的全部条款和规定，全面履行承



诺，满完成车辆的维修与保养工作，确保质量，提供快捷、方便、满意的服务。

3、实行明码标价、优惠公开。维修过程中，如需要扩大维修项目增加费用和延长维修时间时，及时和客户沟通；取得认可后才予实施，想用户之所想，尽力为客户节约每一分钱，不多收、乱收费，不做有损客户利益的事。保证在与同类企业竞争中，不使用恶意竞价等非正当手段。

4、不使用假冒伪劣产品或以次充好，以旧顶新。维修时，重在修理，以节省之处；确需要更换零配件时，使用合格产品或正品。并贴上标识，以备客户查验，汽车配件、材料应保质保量。

5、对贵单位维修的车辆，特提供如下服务：

1) 每天 24 小时救援服务，设立应急电话:0579-84690688；
移动电话：13738987673

2) 城区范围内 15 分钟内到达现场，查看情况，及时作出汽车维修方案；

3) 建立完整的维修技术档案，实行“一车一档”，并上传电子健康档案，提供技术咨询服务；

4) 根据贵单位的制度及时做好维修车辆的接待和交送车服务；

5) 车辆发生肇事时应贵单位的要求可及时配合处理车辆善后事宜，贵单位肇事车辆的维修费用按保险公司理赔金额



结算，需要时，也请贵单位给予配合。

6、集中技术骨干力量，成立汽车维修小组，提供及时维修服务；

7、汽车维修完工出厂实行出厂合格证制度，维修质量不合格的车辆不准出厂。汽车维修完工出厂时按完工出厂技术要求进行检查和检测。对维修竣工出厂车辆出现的质量问题或与合同约定的项目不符的问题进行无偿返工，工时、材料由承修方全额赔偿。

8、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。

9、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。

10、保证以经道路运输管理机构批准的维修方式和形式承诺的服务、质量、价格标准。

11、建立投诉制度，认真听取送修单位意见，并及时做出修止。



三、维修服务工作流程



四、售后服务承诺

序号	质量保障措施及服务内容	承 诺	备注
1	维修后一个月内同类故障是否免费维修	是	
2	检测费:是否全部免费	是	
3	是否免费更换机油及免三滤工时费	是	
4	是否免费为维修车提供清洗服务	是	
5	发动机电喷系统检测诊断	免费	
6	电控自动变速系统检测诊断		
7	四轮定位 (FMC) (包括检、修工时费)		
8	ABS 制动系统抱死系统检测		
9	车轮动平衡		
10	大修 (整车修理、总成修理) 质量保证里程或时间	6 个月	
11	二级维护质量保证里程或时间	6 个月	
12	一级维护、小修及专项修理质量保证里程或时间	3 个月	

