

一、车辆大修服务

严格依照国家法律、法规、行业规范及维修标准开展车辆大修服务，确保维修质量达到车辆生产企业提供的维修手册和有关技术资料要求。维修过程中，始终遵循能修则修原则，杜绝直接以换代修的情况发生。具体措施如下：

- 1) 对所采用的零部件、配件等材料进行严格筛选，确保其符合国家或部颁标准，均为原厂正品；
- 2) 在维修前，对车辆进行全面检测，制定详细的维修方案；
- 3) 维修过程中，安排专业技术人员全程监督，确保维修质量。

通过这些措施，为车辆提供高质量的大修服务。

二、总成修理服务

具备总成修理的能力，拥有3台及以上举升机，可同时满足多台车辆总成修理。承接总成修理作业时，报出维修价格并估算维修费用，对于特殊或费用较高项目，事先向甲方解释并征得同意。维修时若需更换重要零件或添加项目，及时通知甲方确认费用变动。在总成修理过程中，严格按照维修标准和流程进行操作，确保修理质量。同时，对修理过程进行详细记录，建立维修档案，以便后续查询和参考。此外，还会对修理后的总成进行严格的质量检测，确保其性能符合要求。

三、车辆小修服务

依据国家法律、法规、行业规范及维修标准进行车辆小修，如实填写维修清单，保证服务质量，严禁虚报维修作业项目或遗漏、减项。

维修采用的零部件、配件等材料符合国家或部颁标准，为原厂正品。在车辆小修过程中，专业技术人员会对车辆进行细致检查，准确判断故障原因，并采用合适的维修方法进行修复。维修完成后，会对车辆进行全面调试，确保车辆各项性能正常。同时，会向车主提供详细的维修报告，让车主了解维修情况。

四、车辆专项修理服务

提供包括玻璃更换等在内的车辆专项修理服务，严格按照相关规范和标准执行。维修过程中遵循能修则修原则，所使用的零部件、配件等材料符合国家或部颁标准，为原厂正品。承接专项修理作业时，向甲方报出维修价格及费用估算。具体而言：

- 1) 在进行玻璃更换等专项修理时，会选用质量上乘的原厂玻璃，并由专业人员进行安装，确保安装质量；
- 2) 对于其他专项修理项目，也会严格按照规范和标准进行操作，保证修理效果；
- 3) 在修理过程中，及时与甲方沟通，让甲方了解修理进度和费用情况。

五、车辆定期维护服务

按照国家法律、法规、行业规范及维修标准开展车辆定期维护服务，无标准的参照车辆生产企业提供的维修手册和有关技术资料执行。如实填写维修清单，保证服务质量，使用符合国家或部颁标准的原厂正品零部件。在车辆定期维护过程中，会对车辆进行全面检查，包括

发动机、刹车系统、轮胎等关键部位。根据检查结果，进行相应的保养和维护工作，如更换机油、滤清器等。同时，会对车辆的电子系统进行检测，确保其正常运行。维护完成后，会向车主提供详细的维护报告，提醒车主下次维护的时间。

第二节 零部件管理规划

一、零部件符合标准

为切实保障车辆维修与保养工作的高质量完成，我公司所采用的零部件、配件等材料均严格符合国家或部颁标准。在材料采购环节，会进行严格筛选，确保所有材料均为原厂正品。从源头杜绝假冒伪劣产品的流入，坚决不使用以次充好的材料。通过严格把控零部件质量，为车辆维修与保养提供坚实的基础，保障车辆的性能和安全。

二、维修价格费用估算

在承接维修作业项目时，我公司会依据市场价格和自身成本核算，向甲方报出合理的维修价格，并精确估算维修费用。对于个别特殊维修项目，若收费不能立即确定或维修费用较高，会事先向甲方作必要的解释并征得同意。

三、零件更换费用确认

在车辆维修过程中，若发现有重要零件需要更换，会第一时间通知甲方。我公司深知零件更换会导致维修费用的变动，因此会详细向甲方说明更换零件的原因、价格及对车辆性能的影响。待甲方确认维修费用的变动后，才会进行零件更换操作，确保甲方对维修费用的知

情权和决策权，保障双方的权益。

四、项目变更甲方同意

在服务过程中，无论是服务所需零部件、配件等材料的更换，还是增加或变更服务项目，我公司都会严格遵循流程，征得甲方的同意。这是对甲方权益的尊重，也是保证服务质量的重要举措。具体而言：

- 1) 零部件更换会提前展示原厂正品材料，并说明更换原因和费用；
- 2) 增加服务项目会详细阐述项目内容和必要性；
- 3) 变更服务项目会解释变更的影响和调整后的方案。通过这些措施，确保甲方在充分了解情况的基础上做出决策。

第三节 24 小时服务规划

一、24 小时服务电话

我公司设有 24 小时服务电话，随时响应国网浙江金华磐安供电公司车辆的相关需求。无论何时接到车辆故障、问题反馈，都会迅速安排相关人员处理。在第一时间与客户沟通，了解故障情况，根据实际情况调配专业维修人员和设备，确保以最快的速度为车辆提供服务，保障车辆的正常使用，减少对供电公司日常运营的影响。

二、现场施救协助服务

我公司积极协助国网浙江金华磐安供电公司车辆故障、车辆事故的现场施救工作。在接到事故通知后，快速调配救援资源前往现场。

具体措施如下：

- 1) 立即启动应急救援预案，组织专业的救援团队。
- 2) 迅速调配救援车辆和设备，确保救援工作的顺利进行。
- 3) 配合相关部门进行车辆救援，尽最大努力减少损失。通过高效的救援行动，保障车辆和人员的安全。

三、事故定损协调服务

我公司协助国网浙江金华磐安供电公司事故车辆的定损和事故协调处理工作。安排专业人员与保险公司等相关方沟通协调，凭借专业的知识和丰富的经验，确保事故车辆定损合理、公正。积极跟进事故处理进度，及时反馈信息，加快事故处理流程，使车辆能够尽快恢复使用，降低对供电公司工作的影响。

四、紧急事故抢修服务

对于车辆紧急事故，我公司迅速组织应急抢修工作，并在规定时间内完成。调配专业的维修人员和设备，以最快的速度到达事故现场。维修人员具备丰富的经验和专业技能，能够准确判断故障原因，制定合理的抢修方案。通过高效的抢修工作，恢复车辆的正常使用，保障国网浙江金华磐安供电公司的正常运营。

第四节 增值服务规划

一、免费车况诊断服务

我公司将为甲方提供免费车况诊断服务，利用专业的检测设备和先进的技术手段，对车辆进行全方位检测。严格依照国家相关规范和

标准，精准判断车辆状况，为后续的维修与保养工作提供坚实可靠的依据。在诊断过程中，秉持严谨负责的态度，确保诊断结果的准确性和客观性，不放过任何一个潜在问题，以便及时发现并解决车辆存在的隐患，保障车辆的安全运行。

二、维修车辆免费接送

我公司提供维修车辆免费接送服务，安排经验丰富的专业运输人员，选用合适的运输工具，保障车辆在运输过程中的安全。在接送过程中，严格遵守交通规则，小心谨慎驾驶，避免车辆受到不必要的损伤。同时，与甲方保持及时沟通，告知车辆的接送时间和实时状态，让甲方能够随时了解车辆的情况，减少等待的焦虑。

三、免费车辆送检服务

我公司承担免费车辆送检服务，熟悉送检流程和各项要求，确保车辆能够顺利通过各项检测。在送检过程中，积极主动地配合检测机构的工作，及时处理可能出现的问题。若车辆在检测中出现不合格情况，第一时间与甲方沟通，详细说明问题所在，并提供切实可行的解决方案，帮助甲方尽快解决问题，使车辆达到合格标准。

四、免费车辆跟踪提醒

我公司提供免费车辆跟踪提醒服务，通过建立完善的车辆信息管理系统，对甲方车辆的使用情况和保养周期进行全面跟踪。在车辆需要进行定期保养时，通过合适的方式及时通知甲方，确保车辆能够按时进行保养。定期保养有助于延长车辆的使用寿命，减少故障发生的

概率，为甲方节省维修成本，提高车辆的使用效率。

五、甲方优先服务权力

我公司保证甲方获得优先服务的权力，在安排维修保养作业时，优先处理甲方车辆。合理调配人力、物力等资源，确保按约定时间完成车辆维修保养作业。优先服务能够提高甲方车辆的使用效率，减少因车辆维修保养造成的不便，让甲方能够更加安心地使用车辆，提升甲方对服务的满意度。

第五节 车辆管理规划

一、车辆维修记录掌握

我公司将全面掌握甲方所有车辆的维修记录，以此为每辆车制定精准的维修与保养计划。通过详细记录每次维修的时间、项目、更换的零部件等信息，能够更好地了解车辆的使用状况和性能变化，为后续的维修保养提供有力依据。精准的维修记录还能帮助提前发现潜在问题，实现预防性维护，延长车辆使用寿命，降低维修成本。

二、用户档案事故理赔

我公司会建立用户档案和事故理赔手续，用户档案中包含车辆的基本信息、维修记录、保养计划等内容，方便随时查阅和管理。在遇到车辆事故时，将积极协助甲方进行事故理赔，按照相关规定和流程，及时处理理赔事宜，确保甲方的权益得到保障。规范的用户档案管理和高效的理赔服务，能让甲方在车辆使用过程中更加安心。

三、车辆进厂登记制度

我公司将规范车辆进厂登记制度，当车辆进厂维修与保养时，详细记录车辆的进厂时间、外观状况、行驶里程等信息。未经甲方同意，不以任何理由将车辆开出厂外，严格遵守登记制度，确保车辆的安全和管理的规范。如发生违章及交通事故，将承担相应责任。严谨的登记制度有助于明确责任，保障车辆维修保养过程的顺利进行。

四、车辆出厂严格管控

我公司对车辆出厂进行严格管控，每次服务完成后提请甲方验收，验收合格后方能出厂。按要求提供维修结算单、故障诊断资料及配件更换前后照片、视频等资料，定期送甲方车辆管理部门审核确认。确保车辆维修保养质量符合标准，让甲方放心使用。以下是车辆出厂管控的相关内容：

管控项目	具体要求
验收流程	服务完成后提请甲方验收
资料提供	提供维修结算单、故障诊断资料、配件更换前后照片及视频
审核确认	定期送甲方车辆管理部门审核确认
质量标准	确保车辆维修保养质量符合标准

第六节 质量检测规划

一、维修车辆质量检测

我公司将对二级维护、总成大修、整车大修的车辆和改装车辆，在维修竣工出厂前进行严格的维修质量检测。检测工作严格按照国家法律、法规、行业规范、维修标准执行，对于无标准可依的情况，将参照车辆生产企业提供的维修手册和有关技术资料执行。通过全方位、多层次的检测流程，确保每一辆维修车辆的质量都能符合要求，为客户提供可靠的出行保障。

二、车辆污染物排放达标

我公司高度重视车辆污染物排放问题，在车辆出厂前，会对整车污染物排放进行严格检测，确保排放达标。若车辆在质量保证期内出现污染物排放超标的情况，将负责无偿维修，直至车辆污染物排放达标。具体措施如下：

①安排专业技术人员对超标车辆进行全面检查，找出排放超标的原因；

②根据检测结果，制定针对性的维修方案，采用先进的维修技术和设备进行维修；

③维修完成后，再次进行严格的检测，确保车辆污染物排放符合标准。严格履行质量保证责任，为环境保护贡献一份力量。

第七节 安全生产规划

一、安全生产报告制度

我公司严格遵守甲方安全生产及运行情况报告制度，针对事故维修情况进行及时上报。在面对车辆紧急事故时，会迅速组织应急抢修

工作。我公司将调配专业的维修人员和充足的维修设备，全力投入到抢修中，以确保在规定时间内完成维修任务，保障甲方车辆能够尽快恢复正常使用，避免因车辆故障对甲方的工作造成不利影响。

二、服务完成提请验收

我公司每次服务完成后，会及时提请甲方验收，只有验收合格的车辆才能出厂交付。若未按约定完成服务，车辆不会交付给甲方。以下是相关流程说明：

流程环节	具体内容
服务完成	按照维修与保养服务内容完成车辆维修或保养工作
提请验收	向甲方提出验收申请
甲方验收	甲方对车辆进行检查和评估
验收合格	车辆符合质量标准和技术要求，安排出厂交付
验收不合格	查找问题并进行整改，直至验收合格
未按约定完成	不交付车辆，继续完成剩余服务

三、维修资料审核确认

每次服务经甲方验收合格后，我公司会及时打印维修结算单，并提供车辆故障诊断资料以及所更换的配件前后照片、视频等资料。这些资料将定期送往甲方车辆管理部门进行审核与确认。我公司会安排专人负责资料的整理和提交，确保资料的完整性和准确性。审核确认通过后，制作结算凭证，作为费用结算的依据，以保障双方的权益。