

服务方案

缙云县公共资源交易中心：

我公司承诺，一旦我方入维服务协议，我们将根据服务协议文件的规定，提供不低于服务协议文件要求的服务和相关规定。具体为：

1、质量保证里程或时间：

(1)大修车辆（含整车修理、总成修理）：质保期为车辆行驶一年或 30000 公里(行业标准：100 天或 20000 公里)

(2)一级维护、小修：质保期为车辆行驶 5000 公里或者 30 天(行业标准：10 天或 2000 公里)

(3)二级维护：质保期为车辆行驶 10000 公里或者 100 天(行业标准：30 天或 5000 公里)

2、接到报修申请后响应时间：

设有 24 小时服务电话 2127770，在接到送修方报修电话后 5 分钟内予以响应，并能提供上门检查维修服务

3、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)大修车辆（含整车修理、总成修理）：5-8 天

(2)一级维护：60 分钟

(3)二级维护：100 分钟

(4)小修：40 分钟

(5)专项维修：40 分钟

4、机动车维修质量保证期内出现维修质量问题解决方式：

在保证期和承诺的质量保证期内，因维修质量原因造成车辆无法正常使用，我公司接到电话后第一时间到现场并承担无偿维修及施救。

5、返修承诺：

在保证期和承诺的质量保证期内，因维修质量或因备件质量导致的返修，我公司承担无偿维修及施救。

6、施救承诺（24 小时值班制度、公布值班电话等）：

设有专线 2127770 由专人接待、安排，24 小时保持畅通，365 天每天不受任何影响，能为送修方提供紧急救援服务，市区 10 公里范围内，在 20 分钟内派人赶到救援现场，市区内免费拖救，市外 5 分钟内出站施救。

7、客户回访承诺：

公司独立设立客户关系中心，对送修车辆建立用户档案，维修服务开展 3DC 回访跟踪调查，并且针对车辆进行年检、续保、例行保养等相关服务提醒。

8、其他服务承诺：

- (1) 设立独立的一对一维修接待区域、维修车辆由专人进行应对，确保维修进度及维修质量；
- (2) 设有宽敞舒适的客户休息室，休息室内提供免费电脑上网、有线电视、茶水、报刊及技术资料、娱乐杂志等服务；
- (3) 为政府公务用车提供免收工时费项目：A、电瓶加液充电，B、加注空调液，C、检查防冻液、制动液，D 前束调整，E、制动调整，F、充气洗车、每月一次全车安全检查。

供应商名称(公章)：丽水市金丰丰田汽车销售服务有限公司



日期：2024 年 1 月 17 日