

技术服务方案

一、严格遵守行业法律法规，认真执行汽车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。

二、严格执行《机动车维修合同》的全部条款和规定，全面履行承诺，圆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。

三、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，不多收费、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。

四、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，以节省支出；确需更换零配件时，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。

五、质量保证期制度

1) 公务用车维修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，且供应商在 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，应当及时无偿返修，不得故意拖延或者无理拒绝。

3) 返修承诺：

在维修质量保证期内，因维修质量原因造成机动车无法正常使用的免费进行返修。设有 24 小时服务电话，在接到送修方报修电话后半小时内予以响应，并能提供上门维修服务。24 小时服务电话：15925782010

六、采购单位投诉和回访制定

在协议期内定期征求采购单位意见建议，并形成记录；公布 24 小时服务监督电话；在受理投诉 24 小时内，了解核实情况，经核实确属本企业相关当事人员责任的，应按照相关规定予以处理，于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。

七、列表注明车辆大修（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）；

序号	修理项目名称	承诺修复时限
1	车辆大修（整车修理、总成修理）	五日完工
2	二级维护	一日完工，不过夜
3	一级、小修及专项修理	当日内完工

如有特殊情况，必须及时与客户说明原因，并取得客户的认可。

供应商名称：



日期：

2026 年 2 月 28 日