

技术响应方案

整体服务方案

一、汽车维修企业状况介绍

1) 汽车维修企业状况一览表:

缙云县五云镇正大轿车维修中心，成立于1990年，原属县供销社运贸总公司，以“效益求生存，质量求发展，文明服务赢顾客”为宗旨，规范企业管理，以精湛的技术、优质的服务得到了社会的广泛认同。

我公司地处于缙云县五云镇大桥北路99号，占地面积2819.20平方米（自有产地），主修厂房面积1200平方米，辅助间610平方米，业务接待室200平方米，客户休息室100平方米，停车场700平方米，维修技工21人，为客户提供系统的、优质的、便捷的、快速的人性化服务。

二、质量认证、其他认证证书:

①江淮汽车特约维修站

②北汽汽车特约维修站

③道路运输局维修行业先进集体，优秀单位，信用优秀单位，先进个人。

④壳牌润滑油、嘉实多润滑油、皓驰润滑油授权换油中心。

⑤缙云县2017年度-2021年度公务用车定点维修服务单位。

⑥缙云县机动车维修协会副会长单位，秘书长单位。

三、近三年来同类服务的业绩:

定点维修：长期与县政府、法院、公安局、派出所、检察院、司法局、交警大队、6个乡镇政府、旅游局、环保局，电信局、财政局、烟草公司，移动公司，联通公司，文化广电局、建设局、电视台、发改委，五云街道、新碧街道、涛涛集团，金陵光源等单位与企业合作，服务热情、细心、周到、专业。

四、企业的维修服务能力:

①服务人员的技术水平、技术力量；同行业出类拔萃。



1、设备齐全，技术实力雄厚。我公司设备先进，有 X-431PY0、X600 等 6 台汽车诊断仪，举升机，钣金修复机，废气检测仪、四轮定位仪等。维修高级技工 8 名，中级技工 4 名，技术质检员 3 名，接待员 3 名。因此，我们完全有能力维修好你的车辆。

2、进货渠道稳定，价格较低。我公司实力雄厚，有着良好的客户口碑，因此进货的渠道较多，并且稳定可靠，与其保持良好的业务联系，取得较低的价格，将成本降低，用节省的钱回馈给客户。

3、保证质量，量身定做。在保证质量的前提下，为车主提供量身定做的维修服务，将车主的维修费用降到最低，让车主得到更多的切身利益和优质的服务。

5. 汽车维修服务规范

(1) . 礼貌周到 服务公开

接待员应身穿统一、整洁的工作服，佩戴工作胸牌，用语文明、迎送有礼。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。

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。

公开有关证照、主要的维修项目及其工时收费表、质量保证承诺、服务程序。

公开投诉电话，设置意见簿、投诉箱，对客户意见、投诉要有答复。

(2) . 环境整洁 管理有序

厂区环境保持清洁，厂房明亮、通风，各区域、岗位有标识。

各类物资定置存放，堆放整齐，废旧物资及时清理。

厂区应设有用于客户接待、休息的场所。

接车、生产、交车、投诉、索赔、跟踪服务要做到规范化、制度化。

实行定人定岗定责，落实岗位责任制度和岗位责任追究制度。

(3) . 明码标价 收费合理

企业应编制维修工时定额表、工时费用明细表。

确定维修项目时，要以检测诊断结果为依据。



维修配件、材料要有进出台帐记录，进货票据要妥善保存。

维修收费应合法、合理，符合维修行业的整体水平。

维修费用结算后，将工时、材料明细单交客户，维修收费要使用合法收费凭证。

(4) .信守合同 保证质量

承修车辆要签订合同或托修单，明确维修项目、费用、质量保证期和双方责任。

保证兑现对客户的承诺，为客户排忧解难。

维修人员要持证上岗，严格执行维修质量三级检验制度，保存检验数据。

对维修配件、材料的质量负责，不使用假冒、伪劣配件、材料。

质量保证期内的车辆返修率应低于5%，机动车维修经营者要主动对出现的质量问题负责。

五、汽车维修技术标准和计量管理制度

根据国、省《道路运输条例》、《机动车维修管理规定》和《计量法》相关规定，为加强汽车维修技术标准和计量设备管理，特制定本制度。

1)、汽车维修技术标准：

- 1、《汽车维护、检测、诊断技术规范》(GB18344-2016)；
- 2、《机动车维修服务规范》(JT/T816-2011)；
- 3、《汽车维修业开业条件：第一部分〈汽车整车维修企业〉》(GB/T16739.1-2014)、《机动车维修业开业条件：第一部分〈汽车整车维修企业〉》(DB33/T608.1-2015)；
- 4、《事故汽车修复技术规范》(JT/T795-2011)；
- 5、《汽车修理质量检查评定方法》(GB/T15746-2011)；
- 6、《汽车维修业水污染物排放标准》(GB26877-2011)；
- 7、《汽车空调制冷剂回收、净化、加注工艺规范》(J/T774-2016)；



8、《商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件-汽油、柴油发动机》(GB3799.1.2-2005);

9、《汽车大修竣工出厂技术条件-载客、载货汽车》(GB3798.1.2-2005);

10、《大客车车身修理技术条件》(GB/T5336-2005);

11、《汽车维修术语》(GB/T5624-2005);

12、《汽车防抱制动系统检测技术条件》(JT/T510-2004);

13、《汽车盘式制动器修理技术条件》(GB/T18343-2001);

14、《汽车鼓式制动器修理技术条件》(GB/T18274-2000);

15、《汽车制动传动装置修理技术条件-气压、液压制动》(GB/T18275.1.2-2000)等。

六、汽车维修计量设备种类：1、仪表类工具包括万用表、气缸压力表、燃油压力表、液压油压力表、真空表、空调检漏设备、轮胎气压表、内外径千分尺、量缸表、游标卡尺、扭力扳手等；2、专用设备包括四轮定位仪、转向轮定位仪、汽车空调冷媒回收净化加注设备、冷媒鉴别仪、各类汽车故障电脑诊断仪、蓄电池检测仪、无损探伤设备等；3、检测类设备包括尾气分析仪或不透光烟度计、汽车前照灯检测设备、侧滑试验台、制动性能检验设备、悬挂制动侧滑“三合一”检测台、便携式气体检漏仪等；4、维修事故车所需仪表包括漆膜测量仪、车身电子测量仪。

七、标准和计量管理要求：

1、维修技术标准管理：汽车维修技术标准资料要按照本企业制定的《维修技术档案管理制度》进行归档，维修技术人员要熟悉并掌握汽车维修相关技术标准，规范作业。

2、维修计量检测设备管理：购置的计量器具必须有CMC标志，计量器具的有关资料、合格证、说明书等应存档；按技术要求使用计量工具、仪器、仪表，不得将计量工具、仪器、仪表挪做他用，或违章使用；对所有计量工具、仪器、



仪表要按规定标定，定期保养、维护，保养记录及时归档。

八、汽车维修设备管理维护制度

根据浙江省《机动车维修开业条件》(DB33/T608)地方标准和《机动车维修服务规范》相关规定和要求，为加强汽车维修设备管理和维护，特制定本制度。

1)、设备条件标准：设备条件应符合《机动车维修开业条件—汽车整车维修企业》(DB33/T608-1)标准规定。

2)、设备管理要求：1、要积极采用节能、环保、安全的设施设备。2、购置设备要查验产品的安全性能和产品合格证明。3、要制定并遵守各类设备的操作规程，合理使用设备，不得违规操作。4、各类设备应标识清楚，特种设备应设立警示标志并符合国家有关规定要求。

3)、设备维护保养：要确定主要设备的维护保养周期和责任人；应制定设备保养和检修计划，按计划实施保养和检修，并保持相关记录。计量器具、检测设备应按规定进行检定、校准，状态标识清楚。

4)、设备档案建立：要建立设备档案，并及时更新档案信息；维护保养、检修检定、变更和报废的记录应及时归档。

九、汽车维修企业安全生产管理制度

根据《安全生产法》、《浙江省安全生产管理条例》和《机动车维修管理规定》等相关法律法规规定，特制定本制度。

1、安全生产管理机制建立：安全生产工作应当以人为本，坚持安全发展，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，强化和落实本单位的主体责任，建立本单位负责、职工参与、政府监管、行业自律和社会监督的机制。

2、安全生产管理人员落实：按照《安全生产法》和《浙江省安全生产管理条例》的要求设置专(兼)职安全生产管理人员，自任职之日起6个月内，须经安全生产监管部门考核合格。

3、安全生产管理制度制定：按照规定制定本单位的安全生产相关制度：



安全生产教育培训制度、隐患排查治理制度、安全生产事故应急救援预案、安全生产情况报告制度、各类机电设备、作业设施的安全操作规程、安全防护措施和设施、安全管理档案制度和安全生产资金投入及提取使用制度、安全生产工作例会制度、消防器材和压力容器定期检查制度等。

4、**安全生产管理制度执行**：坚持安全生产方针，建立安全生产机制，明确安全生产责任，层层签订责任书，认真执行安全生产各项制度、操作规程，安全生产专兼职管理人员要协助主要负责人切实负起组织、督促、教育和检查本单位安全生产状况职责，及时排查、各类隐患，提出针对性建议、措施，做好安全生产各类台账和治理、纠正、监督、考核工作，保证安全生产主体责任落实，确保安全生产零事故发生。

突发情况预估及处理措施

一、企业现场服务措施（施救车、清障车等）；

1、企业施救车自有东风尼桑柴油皮卡一辆、奥迪轿车一辆，尼桑越野车一辆等。

2、现场服务响应时间

(1) 我公司为本项目开设 24 小时维修服务电话，设立维修服务专柜，专人值班，确保所中选服务区域的车辆能及时报修，抛锚车辆及时得到救援。此外在浙江省丽水市区域内必须做到紧急报修后 2.5 公里内 30 分钟内拖车或技师抵达故障现场；10 公里内 1 小时内拖车或技师抵达故障现场；10 公里及以上 2 小时内拖车或技师抵达故障现场。

(2) 对所中选服务区域车辆电话报修提供上门取车，维修完毕后上门交车；提供免费清洁、吸尘、代送年检服务；建立车辆详细维修档案，提供日常免费保养和技术咨询培训服务。

(3) 满足重点时间节点（例如汛期、重大节假日、国家军事、政治活动等期间）的支撑要求。



3、现场救援要求

(1) 车辆维修救援应按《交通运输部关于修改〈机动车维修管理规定〉的决定》(交通运输部令 2015 年第 17 号) 有关规定执行。救援人员要严格按照汽车维修相关标准和规定进行作业。

(2) 汽车维修救援人员加强维修救援安全管理, 维修救援人员应当执行安全生产操作规程, 不得违章作业。如维修救援现场为机动车道, 应当按照规定开启危险报警闪光灯并在车后 50 米至 100 米处设置警告标志, 夜间还应当同时开启示廓灯和后位灯。

(3) 保证维修做到所采购的零部件、零配件等材料符合国家标准, 不使用假冒伪劣产品以次充好, 以旧顶新。维修时, 重在修理, 以节省支出; 确需更换零配件时, 应使用未经使用过得原厂生产的合格产品, 并向采购人确认。

(4) 维修救援活动不得污染环境, 救援所产生的废弃物应进行回收处理。

4、维修救援完成后, 救援人员应向车主提供汽车维修救援服务记录单。

5、现场维修救援标识使用

我公司在施救车辆和救援服务车辆的醒目位置喷涂统一的维修救援标识, 救援抢修人员着印有统一救援标识的反光背心。

6、汽车维修救援使用统一的汽车维修救援服务记录单和救援登记台帐。救援任务完成且人员回厂后应立即救援呼叫中心(24 小时值班室), 并在“救援登记台帐”中记录备查。

7、高品质、高素质。我公司对维修项目作业及时间做出承诺, 坚持保养标准化、故障标准化等规定, 质检人员严把车辆维修质量关, 杜绝“带病车辆”出厂。

二、服务响应时间;

1、标准化的操作模式, 在低价的基础上, 还追求维修工序的快捷。为了节省车主宝贵的时间, 定下了操作模式的标准化规则: 流程标准化、保养标准化、



故障标准化；鉴于此，我公司成立了一个维修应急小组，配备了2台救急车，随叫随修24小时的全天候服务，让客户车辆在行驶路途中无后顾之忧。

2、短、平、快原则。为了达到快捷的服务效果，以短、平、快原则，加以军事化的管理，在保证维修服务质量的前提下，让客户车辆的故障得到尽快的修复。

我公司在行业内有着非常高的知名度，客户也极其信赖我们，我公司也绝不负众望地继续奋斗拼搏，向更高的目标前进，依托良好的业务基础，与你在风雨中同行。

缙云县五云镇正大桥车维修中心

2026年1月1日

