

服务方案

一、总体承诺与优势

我们深刻理解公务用车“安全、高效、规范、节约”的核心需求。若能荣幸入围，我们将郑重承诺：

- 1、合规经营：严格遵守协议所有条款，服从采购单位管理。
- 2、价格透明：执行公开、透明的价格体系，确保低于市场均价。
- 3、质量保证：所有维修项目质保期均高于行业标准。
- 4、应急优先：为公务用车开辟“绿色通道”，提供 24/7 全天候应急服务。
- 5、数据支撑：提供详实的车辆健康档案与数据分析，助力科学管理。

我们的核心优势：

资质完备：拥有一类/二类汽车维修资质、AA 级信用企业、政府采购优秀供应商。

网络覆盖：在备案范围内和业务开展区域内全面履行响应承诺，服务标准不低于分支机构或网点（门店）所在区域约定的范本和该区域汽车维修经营服务规范及其他行业规定的相关条款，圆满完成汽车维修服务任务，确保质量，提供快捷、方便、满意的服务

专项服务对接：

（1）保证采购人获得优先服务的权利，并在有关部门额定的工期内完成维修工作。

（2）设有 24 小时服务电话，在接到采购人报修电话后 2 小时内予以响应，并能提供上门维修服务。

（3）能为采购人提供紧急救援服务，并在 4 小时内派人赶到救援现场。

（4）设有客户休息场所，并配备相关的配套服务设施。

（5）对送修车辆建立采购人档案，开展跟踪服务。

（6）为采购人维修的车辆定期免费检测调整制动、灯光、空调等系统。

（7）协助有关部门做好廉政工作，防止腐败现象的出现。

二、服务体系架构（“三专一体”服务模式）

为确保服务高效落地，我们特为公务用车项目构建“三专一体”服务体系：



专属服务团队

我公司 24 小时服务电话： 13884390894 ，总协调人： 李晓波 ，职务： 厂长 ，办公电话： 13884390894 ，手机： 13884390894 。

项目客户经理（1对1对接）：负责日常沟通、需求协调与满意度跟踪。

技术专家小组：由高级技师领衔，负责复杂故障会诊、技术方案制定。

专属服务班组：固定班组负责公务车辆，确保服务连续性与熟悉度。

专属服务流程

进厂接待：专属接待工位，5分钟内完成接待、预检。

过程透明：展示维修进度、更换配件照片。

三级质检：技师自检、班组长复检、技术总监终检，确保出厂合格率 100%。

回访建档：3日内 100%电话回访，建立并更新“一车一档”电子健康档案。

专属绿色通道

优先派工：公务车辆无需排队，优先安排工位与技师。

紧急救援：在备案范围内和业务开展区域内 2 小时内响应，4 小时抵达；。

五、 应急与投诉处理机制

应急预案：针对重大活动、突发事件，制定“一级保障预案”，提前调配技术资源。

投诉渠道：设立项目监督直通电话[填写电话]，由公司总经理直接负责。

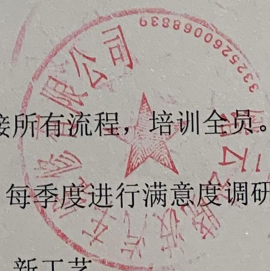
处理时限：接到投诉后 30 分钟内响应，2 小时内提出解决方案，24 小时内闭环处理。

六、 入围后的工作规划

启动期（协议签署后 1 周内）：召开项目启动会，对接所有流程，培训全员。

服务期：严格执行方案，每月提供《服务分析报告》，每季度进行满意度调研。

优化期：定期收集反馈，持续改进服务，引入新技术、新工艺。



期/ 州公... V

我司将凭借深厚的专业积淀、完善的服务网络、严格的质量管控和以客户为中心的服务理念，完全有能力、有实力成为贵单位最可靠的公务用车服务保障伙伴。

供应商名称(公章): 缙云县晓波汽车维修有限公司

日期: 2026年 1月 5日

