

服务方案

1、基本服务承诺

(1) 车辆整车大修时间不超过 10 天，总成大修不超过 5 天；小修需在 2 天内完成；维修超时多次经采购方发函二次仍整改不到位的，采购方有权终止合同。

(2) 保证一般常用、易损配件库存充裕，随时更换。

(3) 车辆有故障可直接开至修理厂；车辆修理前须上报采购人处报修，经采购人确认后方可修理；车辆抛锚无法行驶时，我公司在接到电话通知后，1 个小时内到达现场。提供 24 小时 365 天全天候现场紧急救援和免费牵引服务。

(4) 维修车辆拆换的旧零部件，应根据按修理清单以及采购人要求退回采购人处。

(5) 提供全年免费安全监测，同时每年长假前可组织工程师、技师至少两次免费上门为车辆集中安全检测，安全保障并进行免费年审服务。（年审除检测费（提供正规发票报账）外的其他费用均由我公司承担）

(6) 在车辆维修过程中，严禁以任何名义出现虚增项目、少修多收、巧立名目、多摊工时、虚开发票、弄虚作假等行为。

2、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) 电话响铃后，售后部立即接起电话响应。

(2) 车辆进厂后，优先安排维保：由车间主管直接上到专用车位，第一时间进行检测维修。

(3) 设立专人保证 24 小时抢修及拖车服务，在接到送修方报修电话后半小时内予以响应，车辆在辖区范围内出现故障，白天在接到通知后 1 个小时内免费提供拖车服务，除特大故障外，当天 5 小时内交车。10 公里以内能够提供上门服务（车辆出现突发状况时急需维修的，且可以现场维修的，保证上门服务）

(4) 上门取车、送车期限：按约定时间执行。

3、机动车维修质量保证期内出现维修质量问题解决方式：

(1) 不能修复的保证措施：

车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，公司应当负责



联系其它车辆维修公司修理，并承担相应费用。

(2) 质保期内措施：

质量保证期内，因维修质量原因造成车辆故障、损坏、无法正常使用或者造成人身、财产损失的，公司应无偿返修，不得拒绝或者故意拖延，并依法承担赔偿责任。

质量保证期内，车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，公司应当负责联系其它车辆维修公司修理，并承担相应费用。

(3) 质保期外措施：

因维修质量原因造成车辆故障、损坏、无法正常使用或者造成人身、财产损失的，公司应无偿返修，不得拒绝或者故意拖延，并依法承担赔偿责任。

4、返修承诺：

质量保证期内，因维修质量原因造成车辆故障、损坏、无法正常使用或者造成人身、财产损失的，公司应无偿返修，不得拒绝或者故意拖延，并依法承担赔偿责任。

质量保证期内，车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，公司应当负责联系其它车辆维修公司修理，并承担相应费用。

公司应制定车辆返修制度，保持返修记录。

5、施救承诺（24小时值班制度、公布值班电话等）：

保证送修方获得优先服务的权利，并在不超过有关部门额定的工期内完成维修工作，设有24小时服务电话，在接到送修方报修电话后10分钟内予以响应，并能提供上门维修服务。配备有明显标志的抢修车，能在1小时内派人赶到救援现场，做到“应修必修、修必修好”，严格质量验收制度，杜绝重复修和返工现象。建立一车一档档案，24小时服务热线：15857815050

6、客户回访承诺：

对于解决好了的问题，定期追踪回访，直至客户满意为止。

7、其他服务承诺：

- A、车辆办理保险索赔，代办年检免费检测调整制动、灯光、空调等系统。
- B、免费提供洗车，充气服务。
- C、免费为车辆提供技术咨询，电脑解码服务。
- D、免费负责维修车辆检测工作，及时进行质量分析，为不断改进质量提出



意见和建议。

E、对招标单位车辆提供免费定期上门服务。

F、免费上门接送车服务、预约维修服务。

G、送修车辆以修复为原则，但涉及车辆行车安全的关键零部件(如：刹车系统、转向系统)，应一律予以更换。维修车辆更换零部件应为主厂件、原配件。

H、更换另配件的旧品，不得扣留，由驾驶人员带回单位，由车管人员验证留存。

I、免费为送修方的车辆建有专门的用户档案，一车一档，档案内设有送修单，派工单结算单，实行“三单合一”管理，并有及时跟综服务。

