

2026 年度庆元县公务用车维修和保养服务 开放式框架协议采购项目

技术、服务方案

项目名称：2026 年度庆元县公务用车维修和保养服务开放式框架协议采购项目

项目编号：QYKJ2026-001

包 号：包 1

供应商：庆元县阿策林业汽车修配厂（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：楼伟平

地址：浙江省丽水市庆元县松源街道江滨路工业园区北门工业园 2 号

联系人：楼伟平

联系方式：13906780310

目 录

第一部分 技术响应方案

第一章 技术响应方案	4-6
第二章 维修工作流程图	7
第三章 健全的维修管理制度	
第一节 质量安全管理制度	8-9
第二节 检验制度	10-11
第三节 技术档案管理制度	12-13
第四节 标准和计量器具管理制度	14-15
第五节 机具设备管理制度	16-18
第六节 安全管理制度	19-20
第七节 安全操作规程	21-25

第二部分 服务方案

第一章 服务方案	26-27
第二章 庆元县阿策林业汽车修配厂应急救援预案	28-39
第三章 应急救援小组机构图	30
第四章 健全的售后服务管理制度	
第一节 质量承诺制度	31-32
第二节 用户质量反馈及处理制度	33
第三节 客户投诉制度	34
第四节 客户抱怨受理制度	35
第五节 机动车配件质量保证制度	36
第六节 追溯制度	37
第五章 计算机信息化管理并与行业管理部门联网	
第一节 车辆维修计算机信息化管理系统	38

第二节 与行业管理联网系统	39-40
-------------------------	-------

第六章 环境保护

第一节 环境保护措施	41
----------------------	----

第二节 废水废油排污控制措施	42
--------------------------	----

第三节 废弃物、汽车尾气、喷漆污染控制措施	43
---------------------------------	----

第四节 噪音污染控制措施	44
------------------------	----

第五节 危险废物收集贮运合同	45
--------------------------	----

第六节 环保危险品、危废处理台账记录	46-47
------------------------------	-------

第七节 全国固体废物管理信息系统、危险废物隔离贮存场所 . .	48
---------------------------------	----

第八节 烤房光氧催化废气处理设备、汽车烤房废气 VOC 整治提升绩效报告及检验报告	49
---	----

第一部分 技术方案

第一章 技术响应方案

一、严格遵守国家法律法规，认真执行国家和相关地区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。设立专人接待，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，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、对采购单位维修的车辆，特提供如下服务：

1.保证采购单位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，在接到采购单位报修电话后2小时内予以响应，并能提供上门维修服务。<服务热线：0578-6122256 24 小时服务热线：13967074669 13906780310>
 - 3.能为采购单位提供紧急救援、抢修、拖车服务，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.对采购单位的送修车辆建立档案，开展跟踪回访服务。
 - 6.为采购单位维修的车辆定期免费检测、调整制动、灯光、空调等系统。< 包括发动机电喷系统检测诊断、电控自动变速系统检测诊断、四轮定位、ABS制动系统防抱死系统检测、车轮动平衡等服务>。
 - 7.协助有关部门做好廉政工作，防止腐败现象的出现。
- 六、集中技术骨干力量，成立汽车维修小组，提供及时维修服务；若采购单位有完工时间要求时间要求尽最大限度满足。
- 七、汽车维修完工出厂实行出厂合格证制度，维修质量不合格的车辆不准出厂。汽车维修完工出厂时按完工出厂技术要求进行检查和检测。对维修竣工出厂车辆出现的质量问题或与合同约定的项目不符的问题进行无偿返工，工时、材料由我厂全额赔偿。
- 八、接受采购单位对我厂的生产、管理情况和车辆维修质量进行监督和检查，对发现和修车单位投诉的问题进行调查和处理。
- 九、保证采购单位维修车辆在我厂修理期间的安全，做到不丢失损坏，

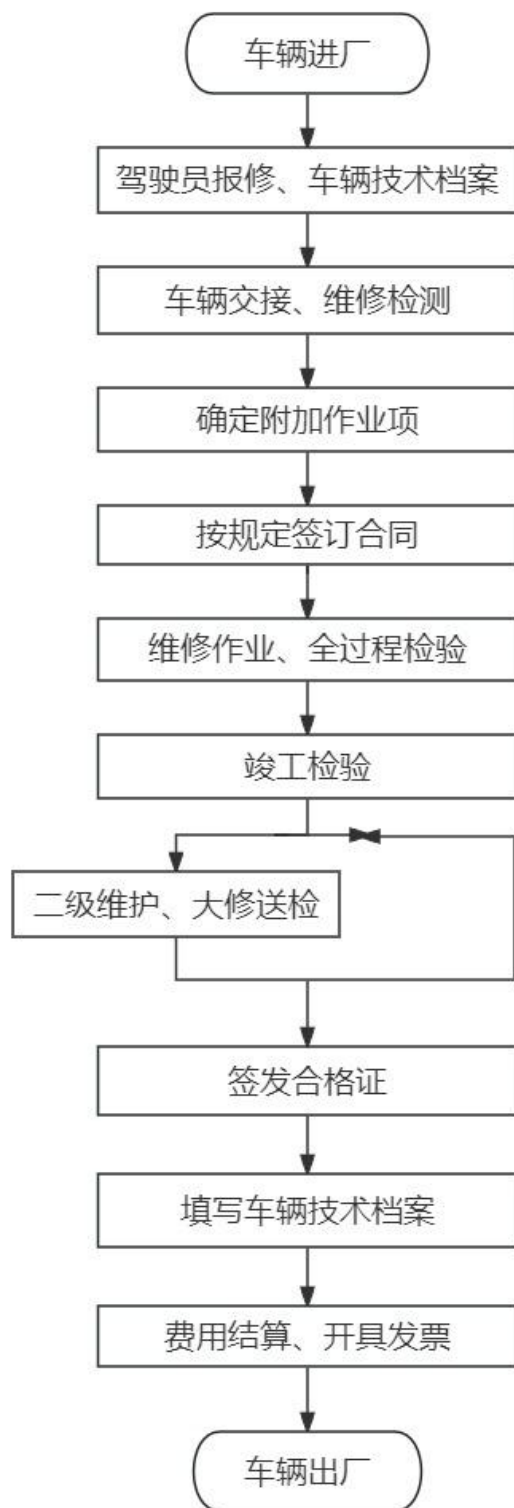
否则承担全部损失。

十、保证以经道路运输管理机构批准的维修方式和形式对采购单位车辆维修均统一执行承诺的服务、质量、价格标准。

十一、建立投诉制度，认真听取送修单位意见，并及时做出修正。

第二章 维修工作流程图

庆元县阿策林业汽车修配厂维修工作流程图



第三章 健全的维修管理制度

第一节 质量安全管理制

1. 认真贯彻执行国家和交通部颁发的有关汽车维修技术标准和相关标准，及汽车制造厂家的有关维修技术要求。坚决执行国家和行业管理部门有关质量管理的法规、规章和制度。“质量第一、信誉第一”是本厂生存的基础。

2. 建立健全本厂内部的质量管理和保证体系，建立技术、质量检验机构和质量考核制度及指标。推行由各部门、车间、班组全员参与，车辆维修在进厂、过程、竣工、检测、抽检、反馈等全过程的全面质量管理。

3. 厂部定期和不定期地组织技术质量部门及总检验员对在修车辆进行质量抽查，每月召开由各部门负责人参加的技术质量会议，对存在的质量问题进行认真分析、解决技术难题、掌握质量动态，以确保维修质量。

4. 在汽车维修中要积极采用新工艺、新技术、新材料和新设备，检验人员要熟练掌握现代检测仪器的使用，要逐步淘汰落后的维修方法，以提高本厂的维修质量和生产效益。

5. 在汽车维修中采用的零配件、原材料、燃润料等，必须按照维修标准规范和“通用化、系列化、标准化”的原则选用，确保零配件的互换性和质量。

6. 车辆《竣工出厂合格证》由总检验员负责保管和签发，合格证必须严格按运管部门的规定正确使用。严禁给未经本厂维修或维修不合格的车辆出具《竣工出厂合格证》，违者必究。

7. 对一般性维修质量问题，不影响车辆出厂日期的，由生产部门会同质检部门及时处理，并报告厂部；对于重大质量事故，由分管厂长负责查明事故原因，写出事故报告及处理意见，并采取相应措施，防止再次发生。

8. 配件、设备等的管理按有关的制度和规定执行。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第二节 检验制度

- 1.为保证汽车维修质量，确保汽车使用寿命和运行安全。特定本制度。
- 2.汽车维修质量检验，实行专职检验人员的检验和生产工人自检，互检相结合的“三检制”，认真做好维修车辆的进厂检验，维修过程检验，竣工车辆出厂检验工作。做到：不合格的配件材料不装配，不合格的部件总成不组装，经检测不合格的车辆不出厂。
- 3.车辆进厂检验，以专职检验人员为主，做好进厂车辆的交接工作和车辆技术状况的检验鉴定工作。根据车辆进厂检测情况和托修方的报修项目，确定车辆维护修理作业范围和作业内容。
- 4.车辆维修过程检验，以生产工人自检和生产工人之间的互检为主，生产工人对自己进行的维修作业质量负责，专职自检人员要巡回检查，督促生产工人的自检和互检工作。进行必要的抽查检验，指导和帮助生产工人提高维修质量。
- 5.竣工车辆的出厂检查，由专职检验人员进行，检查维护修理作业的完成情况，通过路试检查车辆的安全可靠性，运行的平稳性，装备的完好性，外观的整洁情况。各项的检验数据及维修情况必须在检验签证单上填写清楚，各项签名必须由当事人签名，然后送汽车综合

性能检测站检测合格，签发车辆竣工合格证，交付托修方。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第三节 技术档案管理制度

1. 本厂的技术档案资料由各部门负责管理保存，厂部确定兼职档案员负责具体指导。各有关人员应将用后的技术资料及时送本部门进行整理、分类、存档。归档后的技术资料不准随意修改或遗失。
2. 技术档案资料主要有：（1）汽车维修有关的原始资料（如检验签证单、施工单、领料单等）；（2）汽车维修采用的工艺、新技术资料；（3）车辆改装和设备革新的设计图纸及计算；（4）汽车维修各类统计资料（如质量、材料、返修率等）；（5）汽车维修质量评定及检查资料等等。
3. 相关技术档案资料主要有：（1）职工的技术素质资料；（2）各种仪器设备资料；（3）用户质量反馈及处理材料；（4）各种技术质量会议记录；（5）各项技术质量管理考核规定；（6）汽车维修合同和协议；（7）维修工时材料结算凭证；（8）有价值的参考文选资料等等。
4. 各类技术档案资料及相关资料的保存期限分为：永久（10 年以上）、长期（1 年以上）和短期（1 年以下）三个等级。各部门要根据技术档案的重要程度确定保存期限，并定期检查，做好防火、防虫、防鼠、防潮、防盗等工作。
5. 各部门归档保存的技术档案资料及相关资料都属本厂的保密范围，有关人员需要查阅，应经部门领导同意。职工需要借阅、复制或外单位人员需查阅，必须经分管厂长批准。凡泄露本厂技术和资料的职工必须严肃处理。
6. 技术档案资料每年由厂部组织清查一次，对破损或变质的进行修补

或复制，对已过保存期限的技术档案，应先进行鉴定，并报分管厂长批准后，在档案员的监督下，在指定地点销毁，不得擅自留用和处理。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第四节 标准和计量器具管理制度

1. 全厂汽车维修技术标准和计量器具由厂部负责，并确定由计量员 进行统一管理。计量员应按技监部门要求取得岗位证书，并接受技监部门的技术指导。
2. 汽车维修技术标准、相关标准和本厂主修的各种车型技术资料必须分类保存，并建立索引目录。借阅者应按规定办理借用手续，用后迅速归还，不得私自留存，不得损坏遗失。
3. 要及时收集有关技术标准和技术资料。当新标准代替旧标准或某种车型淘汰后，原保存的该标准和资料经厂长批准后可以不再保存，但不得擅自处理。
4. 全厂职工必须严格执行国家有关的计量法规和规章。计量员应认真实施计量监督、检查和管理，建立有关台帐，制定有关计划等，保证计量器具量值的准确可靠以确保维修质量。
5. 计量器具的检定和维修必须严格按技监部门的有关规定执行。对 国家列入强制检定目录的计量器具（如压力表、声级计、有关量 具等），必须按规定的检定周期送技监部门检定，不得自行检定或维修。
6. 一般计量器具和检测仪器的检定，由计量员每年进行一次，对 计量精度高或使用频率高的计量器具和检测仪器，每半年进行一次。如遇本厂无能力检定和维护的，应送有关部门进行检定和维护。

7.对强制检定的计量器具，必须取得计量合格证后才能使用；对损坏修理后的计量器具和检测仪器，必须在计量检定合格后才能使用对新购置的计量器具和检测仪器，必须有计量合格证（即MG标志）方准使用。

8.凡超过检定周期而未送检的计量器具一律不准使用；对达不到精度要求或误差较大的计量器具和检测仪器，应根据实际情况和计量规定，作降级使用或报废更新。

9.使用计量器具和检测仪器必须轻拿轻放，不准撞击。精密量具不得在粗糙的表面上测量。量具用后应擦洗干净，要防锈、防腐、防碰。使用检测仪器前必须先调“0”位，仪器如有失准或损坏，应送制造厂定点的维修站进行修理，严禁擅自修理。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第五节 机具设备管理及维修制度

1. 全厂机具设备由厂部负责，并确定由专职技术人员进行统一管理具体负责机具设备的选型、验收、维修、封存、报废及进行技术改装、制定操作规程等。
2. 机具设备必须按运管部门规定建立统一台帐，按规定及要求正确记录各项内容，同时应妥善保存产品合格证、使用说明书、验收记录等技术资料。机具设备应统一编号、定位放置，不得挪作他用。
3. 专用设备必须确定专人保管及使用；公用设备（如台钻床、砂轮 机、空压机等）应指定专人保管。保管人应对设备做到“四懂三会”，即懂原理、懂结构、懂用途、懂性能、会操作、会保养、会排除一般故障。
4. 机具设备应按设计用途、技术性能、操作规程和安全规程正确使用，严禁超负荷、超温、超压使用。使用过程中发现异常现象，应立即停机及时排除，严禁带病运转。
5. 机具设备应经常检查、定期维护，发现故障及时修复，应确保机具设备处于良好的技术状态和使用精度。机具设备如有损坏应及时报告，并查明原因，分清责任后，再进行修复或补充。
6. 发放给个人使用的机具必须妥善保管，不得无故丢失或损坏。领用机工具应按规定登记，使用完毕后及时交还。保管员应定期清点所保管的机工具，发现缺损及时报告。

7. 报废和增添新机具应编制计划，新购机具设备必须进行验收，合格后方可移交使用。设备所使用的能源、油料、附件等应符合说明书的规定，不得使用代用品和不合格品。

8. 有关设备的操作人员必须按规定持证上岗，学徒工不得单独操作专用设备。应经常教育操作者严格遵守安全操作规程，正确使用和保养设备，培养操作者自觉爱护设备的良好习惯，使设备的完好率保持在95%以上。

9. 设备的维护分为日常维护、一级维护、二级维护。设备维护的主要内容是：“清洁、润滑、紧固、调整、防腐”。

（1）日常维护：日常维护由操作工进行，重点是清洁机身、润滑运动部件、紧固易松动的螺丝、检查零部件的完整。

（1）一级维护：当设备累计运转500—600 小时，要进行一级维护。一级维护由操作工进行，它除执行日常维护日作业项目外，还要对设备进行局部解体、清洁、检查所规定的部位，疏通油路、更换油阀、油毡，调整设备各部位的配合间隙，紧固设备各个部位。

（2）二级维护：当设备累计运转2000—2500 小时，要进行二级维护。二级维护以维护工为主，操作工配合，对设备进行部分解体、检查，更换或修复磨损零件，局部恢复精度；润滑系统清洗、换油；电气系统检查、修理。

10. 设备的修理分为小修、中修、大修。设备修理的主要内容是：修复或更换已经磨损、断裂、腐蚀老化的零件、部件，使设备的

效能得到恢复。

(1) 小修：是指针对性地局部修理。一般在设备使用地修复小的故障更换少量磨损件，并进行调整等。

(2) 中修：更换或修复设备的主要零件和磨损件，校正设备基准以便恢复和达到规定项目的精度、性能和技术要求。

(3) 大修：对设备全部解体，修理基准件，更换和修复全部磨损件，恢复设备原有精度、性能和效率，达到规定的标准。

(4) 复设备原有精度、性能和效率，达到规定的标准。

11.各种设备的维护项目要针对不同设备的特点进行具体规定，或参 照有关说明书进行。设备除了故障或损坏进行小修、中修外，要有计划地进行大修，不许设备从购入一直使用到报废为止。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第六节 安全管理制度

1. 生产必须贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针。安全生产人人有责，全体职工必须加强法制观念，认真执行国家有关安全生产、劳动保护的法令和法规，严格遵守各项安全操作规程和安全生产规章制度，落实安全生产责任制，防止各类事故的发生，确保职工的人身安全、集体财产免受损失。
2. 凡不符合安全生产要求，有危险的厂房、设备等，职工有权向上级报告；遇有危及人身安全的情况，职工有权暂停操作；对危及安全生产的行为，职工有权加以制止。
3. 必须设置必要的防护、照明、信号、仪表装置及警戒标志等安全设施，并按规定进行检查、保养、校验，使之齐全、灵敏、可靠，严禁随意拆除或移作他用。
4. 作业时必须按规定正确使用、穿戴符合标准的劳动保护用品。各生产岗位职工严禁赤膊、赤脚、穿拖鞋、穿裙子、戴围巾进行作业，留长发者要带工作帽。
5. 工作时要集中精神，不准说笑、打闹、吸烟、睡觉或做本职工作无关的事，要坚守岗位，严守职责，不准擅自把自己的工作交给他人，禁止无关人员进入生产岗位和作业场所。上班时严禁喝酒。
6. 严格执行上下交接班制度，工作前应认真检查工作场地、机电设备和各类工量具，确认完好安全后，方可上岗操作，发现问题和隐患应及时排除。
7. 各种机电设备及机具不准超限使用，不准带病运转，必须遵守其安全操作规程，非保管操作者不得随便开动机器。作业终止后，必须切断作业点的电源、气源等，熄灭火种，清理好场地。
8. 吊运物件必须统一指挥，不准攀登吊运中的物件及在吊件下通行、停留。在半封闭、窄小作业点及危险地段作业时，必须有人监护。
9. 厂内、车库内、工作场地及防止消防器材的地点应留有通道，通道必须通畅无阻。原材料、总成、零部件及废料、垃圾必须分别放在指

定地点。包装板等杂物不得乱扔乱放。车辆应停放有序，严禁无照驾驶。

10. 对于事故苗子、事故隐患应严肃对待，及时采取有效措施。发生重大事故或恶性未遂事故，先及时组织抢救，并保护现场，立即向上级领导和有关部门报告。

11. 用电、消防等的安全按有关的制度和规定执行。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第七节 安全操作规程

为加强汽车维修人员的管理，保障安全生产的顺利进行，减少一切事故的发生，特制定本操作规程：

1. 工作前应检查工具和举升机起重设备是否完好，禁止使用有故障的工具和机具。如发现机具有故障，应立即报班组长。
2. 施工时工具必须摆设整齐，不得随地乱放，工作后应将工具清点检查并擦拭干净，按要求放入工具车或工具箱内。
3. 顶垫车辆必须牢固可靠，使用电动举升器顶车时，前后应同步，高低一致，并注意举升器的最高行程，切勿超过，放下车辆时应与周围的人预先打招呼，确认无人在车底下工作和无障碍物时，方能启动举升器把车辆放下，并注意举升器的最低行程，不要全靠限位的行程开关来停止举升器。
4. 不需要整车举升而仅举升器千斤顶进行底盘作业，必须选择平坦，坚实场地，有三角木垫前后垫稳不离地的车轮，然后用安全凳按车型规定支撑点将车辆支撑稳固。严禁单纯用千斤顶顶起车辆在车底作业。
5. 在车底工作时，必须使用卧板。
6. 拆装零部件时，必须使用适合工具或专用工具，不得大力蛮干，不得用硬件，手锤直接敲击零件或用錾子代替扳手使用。
7. 禁止使用扳手连执着使用或加接管子来增加其扭力。应选择用或特制的扳手。
8. 禁止使用无手柄的锉刀和手柄不牢的锤子。不能使用手锤直接

打淬火工件，而必须通过铜条之类的软金属，以免铁碎伤人。

9.使用砂轮机必须遵守砂轮机的使用规程，并戴上防护眼镜。

10.使用移动式电动工具和风动工具，须熟悉其安全操作规程。将电动工具移到工作地点后，才能接电使用，工作完毕后，不准用拉电线的粗暴办法拔手插头。而应先把开关拉下，用手拔下插头。

11.使用电动轮胎罗丝拆装机时，应用冲击次数来控制罗丝的扭力，切勿过松和过紧。对于滑角和套筒应及时更换。拧紧罗线对称进行。

12.使用电动钢板骑马罗丝拆装机时，其扭力的控制全凭经验。在坚固的同时注意钢板的位置是否对正钢板总成的骑马罗丝应对称逐步拧紧。

13.使用钻床时，须遵守其安全操作规程，工件应牢固地夹持在工作台虎钳中。

14.严禁在吊起的物件下面进行工作，必须在专用座架上进行总成或部件的拆装。

15.修理作业时应注意保护汽车漆面光泽，装饰，座位以及地毯，并保持修理车辆的整理，车间内不准吸烟。

16.零件拆卸后要按顺序摆放整齐，不得随地堆放。对半轴，传动轴等轴类长零件，不可竖在车身旁边，应当平放在座架上以防倒下伤人或刮伤车身。

17.清洗零件应在专设的洗件盆或洗件池内进行。某些零件如发电

机，起动机，离合器片，刹车磨擦片等需用汽油清洗时，必须使用无 添加剂的工业洗涤汽油，并严禁烟火。用后的汽油，更换下的废弃润滑油应倒入指定废油桶收集，不得随便乱放，乱倒，以免引起火灾，污染环境。

18.在帮助焊工焊接工任时，须戴上防护眼镜和手套。

19.在钢板销子绝对禁止用手指伸入销孔对正，应该用对孔工具校对。

20.禁止将工具，零件放在驾驶室顶上或发动机叶子板上，应放在工具托架上。

21.禁止在试验刹车系统或离合器时人在车底下工作。第七十七条禁止在保修车辆上随意摆弄变速杆，启动马达开关等操纵件。

22.进行发动机保修作业和传动系保修作业前必须把电源总开关拉下（未装电源总开关的应拆下电源线并包扎好）。

23.修理油箱放油时，周围应严禁烟火，停止气，电焊作业。抽油机应是密封式;盛油桶应加盖密封放在安全位置。

24.车间所有一切油料及易燃物品应放在安全地方，不允许油污落地，禁止油污沾在轮胎上。

25.修配过程中应认真检查原件或更换件是否符合技术要求，并严格按修理技术规范精心进行操作和检查调试。

26.对下列有关安全部件必须由主修技工复检，检验人员负责必检：

- 1、前桥转向系、工字梁、转向节主销、方向盘自由转动量、转向节、球头销、横直拉杆、三臂（转向节臂、梯臂、垂臂）。
- 2、制动系：总泵、分泵、制动气室、储气筒、安全阀、低压报警器、制动鼓、制动磨擦片、制动软管。
- 3、车桥：轮毂、后桥壳、半轴套管及其螺纹、螺母和锁紧垫圈。发动机：活塞、活塞环、研磨气门、检修连杆及大小轴承。
- 27.凡有弹簧垫圈、开中销、保险垫片等防松装置的，反复时务必如数装上，不准将就使用
- 28.修竣发动机起运检验前，应先检查各部件装配是否正确，是否按规定加足润滑油、冷却水，置变速器于空档，试点启动马达试运转。任何时候车底下有人时，严禁发动车辆。
- 29.发动机过热时，不得打开水箱盖，谨防沸水烫伤。
- 30.无驾驶证者严禁开动汽车，需要启动发动机时应以班组长为主，或由班组长指派比较熟悉汽车性能的主修技工发动。
- 31.双班时，当班人员应将工作中发现的各种问题及未修好的部件报告班组或通知接班人员
- 32.工作结束后主动整理好自己的工作位置，将工具擦净收拾好，清扫场地
- 33.地面指挥车辆行驶移动时，不得站在车辆正前方和后方，并注意周围障碍物。

34、本操作规程由车间技术员或安全员负责落实。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第二部分 服务方案

第一章 服务方案

（1）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，我公司应当及时无偿返修，不故意拖延或者无理拒绝。

（3）在质量保证期内，因同一故障或维修项目经两次修理仍不能正常使用的，我公司应负责联系其他已征集的供应商，并承担相应修理费用。

（4）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。

（5）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。

（6）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。

（7）设有客户休息场所，并配备相关的配套服务设施。

（8）对送修车辆建立档案，开展跟踪服务，定期或不定期对采购单位车辆进行质量访问，跟踪已修车辆的维修质量，征求和交流采购单位

对车辆维修质量的看法和要求，并形成记录，及时帮助解决有关质量和技术问题。在解决疑难杂症和制定维修方案时，设立专门的维修技师小组，给予满意有效合理的解决方案。

（9）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。

（10）协助有关部门做好廉政工作，防止腐败现象的出现。

（11）车辆发生肇事时应采购单位的要求可及时配合处理车辆善后事宜，采购单位肇事车辆的维修费用按保险公司理赔金额结算，需要时也请采购单位给予配合。

（12）主动保养提醒，免费代办年检、上牌、保险等辅助项目，并购根据采购单位的制度及时做好维修车辆的接待和交送车服务。

（13）维修费用严格按入围承诺优惠率执行，所有车辆维修后信息进入计算机，实行计算机信息化管理并与行业管理部门联网。

（14）坚持诚信为本，忠实履行协议相关规定。热情接待来厂客户，工作人员举止文明，做到“来有问声、问有答声、走有送声”，保持作业环境整洁，布局合理。

（15）对本厂的服务质量、维修质量、工时材料费用的结算等有意见或异议时可电话或书面形式向厂方厂长投诉，在受理24小时内给予答复，并于7个工作日内将处理结果告知投诉人（本厂投诉监督电话：0578-6122256，运管局：12328）

第二章 庆元县阿策林业汽车修配厂应急救援预案

为有效防范重大安全事故的发生，以及事故车辆、抛锚车辆得到及时的救援，强化应急处理责任，最大限度的控制事故危害，减少人员和财产损失，坚持安全第一预防为主，综合治理方针，根据有关规定和条例，结合本厂实际制定本预案。

一：应急领导小组;组长：杨孔册，副组长:楼伟平，成员：吴军、沈明清、 阙松林、季杨慧、叶兆花、楼 敏、李宇锋。

二、应急组织结构：1、紧急救援抢修小分队队长：杨孔册、副队长：楼伟 平。队员：吴军、、沈明清、阙松林、季杨慧。2、应急预案启动程序，应 急领导小组接到上级命令或应急救援及事故救援后，根据不同情况迅速启动应急预案，1迅速召集应急抢修分队成员到达指定地点集结待命，2根据 条件情况下达救援命令后，第一时间赶赴现场进行救援，3任务完成后应急 解除，有关人员及时向应急领导小组领导汇报事件应急处置情况和任务完 成情况。4.具体工作：1、应急抢修工作实行首接责任制，接到信息后应及时了解车辆所在位置环境情况，故障部位及损坏程度，准备相应的工具配 件尽快赶到现场，并随时与有关人员保持联系。2、抢修队员（全天候保持 通讯畅通）随时待命，服从指挥，接到任务后准备时间不超过 10分钟，3、参加车辆抢修的维修人员工种齐全，并携带维修专用工具和常用配件。4、抢修拖车浙 KH1951 不得随意动用，由应急领导小组统一指挥，沈明清负责该车技术状态良好，并做好最快的速度投入应急抢修。

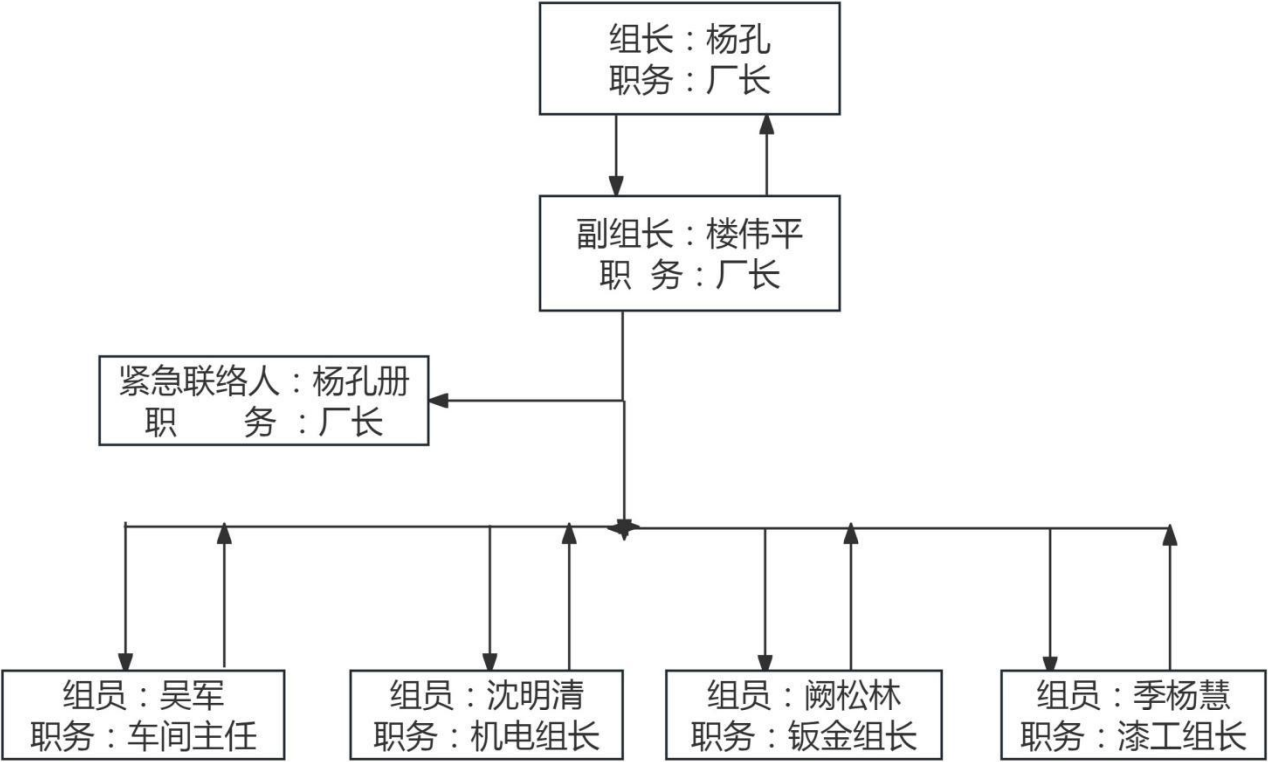
5.在县范围内救援服务最迟90分钟到达,(特殊情况外),但是必须确保自身安全,遵守交通法规。6、完成任务后及时反馈信息给应急领导小组领导,并与办公室整理好台账。

三、24小时服务电话:值班电话:0578-6122256、领导电话:13967074669

(667669) 13906780310 (660310)。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第三章 应急救援小组机构图



第四章 健全的售后服务管理制度

第一节 质量承诺制度

- 1.凡在本厂维修的车辆,严格执行国家、行业有关汽车维修质量的规定,认真执行汽车维修技术标准,按规范作业,决不偷漏规定项目,决不弄虚作假,认真检验,凡检验不合格的车辆禁止出厂。
- 2.汽车维修中更换的配件材料都经过严格检验,确认合格后才装车,决不 使用假冒伪劣产品 and 三无产品,决不以次充好,保证配件的质量。如果使用非原厂配件、自制配件、代用零件,一定经用户同意才能装车使用。
- 3.汽车二级维护、总成大修、全车大修除本厂检验合格外,还必须按运管部 门规定送车辆综合性能检测站进行质量监督检测,合格后才能出厂交用户使用,凡质量监督检测不合格的,无偿返修直到合格。
- 4.维修出厂车辆一律实行质量保证期:一级维护小修及专项修理质量保证里 程为2000 公里或从出厂之日起 10 天内;二级维护质量保证里程5000 公里 或从出厂之日起30 天内;整车修理及总成大修质量保证里程为20000 公里或从出厂之日起 100 天。
- 5.在保证期内,确因维修质量或配件质量造成的车辆故障和损坏,由本厂负 责及时无偿返修;由于维修质量或配件质量问题而造成的车辆异常损坏或车辆机件事故,由本厂负责人赔偿,并及时修复。
6. 由于用户违反使用规定或驾驶员违反操作规程造成的车辆事故

和损坏及 机件事故，不属于维修和配件问题，本厂不承担修复或赔偿责任，但可以给予优惠价进行修复。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第二节 用户质量反馈及处理制度

- 1.在本厂业务室设置用户客户建议薄及发放《维修质量信息反馈表》，请车 辆单位或驾驶员对本厂的车辆维修情况、质量管理及设施条件、服务态度等提出意见和建议，业务室每月汇总一次报厂部。
- 2.定期或不定期地对车辆用户单位上门进行质量访问，跟踪已修车辆的维修 质量，征求和交流车辆单位及驾驶员对车辆维修质量的看法和要求，帮助解决有关质量和技术问题。
- 3.主动掌握质量信息，上门访问应做好详细记录，访问后应及时处理、汇总 有关质量和技术问题。用户来电、来访应热情接待，及时答复有关问题，并做好记录。
- 4.厂部应及时召开有关部门参加的质量技术会议，认证研究分析用户提出的 问题，提出改进意见和处理办法，并明确职责，落实整改措施，避免类似问题的发生。
- 5.主动接受运管和技监部门对本厂车辆维修质量、质量管理及其他有关方面 的工作指导和提出的批评，虚心向同行文明企业学习，不断提高车辆维修质量和服务质量。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第三节 客户投诉制度

1.顾客对本厂的服务质量、维修质量、工时材料费用的结算等有意见或异议时，可用电话或书面形式向厂方经理或副经理投诉。
(投诉电话0578-6122256)

2.厂方接到顾客的投诉后，由负责生产的厂长或副厂长召开投诉处理小组成员进行调查处理，一般情况下在24小时内给顾客以答复，并向顾客详细说明答复的理由。

3.顾客如对厂方的答复不满意或不同意，可继续向县运管局投诉。
(投诉电话：12328)

庆元县阿策林业汽车修配厂

第四节 客户抱怨受理制度

- 1、积极,热情地接待提出抱怨的客户,不得冷落,怠慢客户。
- 2、仔细认真地做好抱怨事实的记录工作。
- 3、根据客户抱怨的实际情况仔细,耐心地做好安抚与解释工作。
- 4、若客户抱怨超越接待人员的职权范围,应马上向主管人员汇报,并配合做好该客户的安抚工作。
- 5、不得与客户争吵,冲突,不得做有损本厂形象和声誉的行为。
- 6、在抱怨处理过程中,员工间应相互协助,共同做好客户的安抚工作
- 7、在处理过程中,要注意处理的方式,方法及说话的语气和态度,要热情平和,耐心。
- 8、相关人员必须对抱怨处理过程积极,主动配合,不得互相推委。
- 9、负责处理人员必须做好整个时间的记录工作,存档工作。
- 10、针对客户的抱怨热点组织相关人员进行分析,总结,不断改进工作提高服务质量。

监督电话:12328

庆元县阿策林业汽车修配厂

第五节 机动车配件质量保证制度

- 1、为确保本厂汽车维修质量,必须严格把好配件材料的质量关。配件材料的采购、装卸、运输由材料采购员负责,并把好第一道质量关。运输途中不得碰撞、散包,应完好地交予配件仓库
- 2、配件材料入库前必须进行质量检查,由采购员和专职检验员共同负责。凡无厂名、无产地、无质量合格证的“三无”产品及缺损配件等一律不准入库,同时还应核对配件的品名、规格、型号等。配件验收合格,并填好入库检验单后,才能入库。
- 3、对外购的批量配件和标准件等必须进行开包抽查;对涉及车辆安全等重要部位的关键零件,必须实行探伤等检查;对自制的配件必须符合图纸设计要求,并经过技术检验合格,才能入库。
- 4、凡不符合质量要求和“三无”产品一律作退货处理,决不能入库或装车使用,伪者必究。
- 5、入库的配件材料必须建立帐卡,要进出有帐,帐物相符,并按规定分类堆放整齐。库存配件材料应每月存盘,经常检查,要防止金属锈蚀,橡胶、塑料制品老化变形,油类变质,以免影响使用质量。领用配件应使用领料单。
- 6、修理工在更换配件时,必须首先对配件进行检查,凡变形、变质、锈蚀和缺损等的配件不准装车使用。更换配件应谨慎,不能草率,应以确保维修质量为原则。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第六节 追溯制度

1. 建立信息管理系统：建立一个信息管理系统，用于记录车辆维修记录、零件来源、维修过程等信息，以便在出现问题时可以迅速追溯。
2. 实施唯一性标识：对每一辆车进行唯一性标识，可以是车架号或者车辆识别代号，并记录在信息管理系统中。
3. 实施质量追溯条码：在车辆维修过程中，使用质量追溯条码，每次更换零件或进行关键维修步骤时，都要进行扫描，以确保记录每个零件的来源和维修步骤。
4. 实施预防性措施：定期检查和更新修理设备和工具，以确保其性能和准确性。
5. 培训员工：对员工进行培训，使其了解追溯制度的重要性，并能够正确地实施它。
6. 定期审核和检查：定期审核和检查修理过程和记录，以确保其符合规定和质量标准。
7. 建立应急计划：制定应急计划，以应对可能出现的质量问题，并及时通知客户和相关方。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第五章 计算机信息化管理并与行业管理部门联网

第一节 车辆维修计算机信息化管理系统

维修流程

接车

待派

维修单号 (S) 订单

基本信息 (L)

随车附件 (Q)

维修项目 (Q)

维修配件 (L)

其它费用 (S)

结算清单 (S)

车牌号 浙D00819

故障类型

进厂日期 2021-11-20 13:57:28

建议保养日期 1999-12-30 00:00:00

发动机号 E214435

颜色 银灰

VIN码 LPWAE2C280160887

备注

车主 林业汽修

联系电话 13906780310

接待员 杨敏

车辆故障描述

车辆品牌 丰田 卡罗拉

维修类别

预计完工日期 2021-11-20 13:57:28

保险日期 2021-01-05 00:00:00

是否代办年检 否

底盘号

车辆来源 林业汽修

建议保养内容

车型 小型轿车

进厂里程

登记日期 2009-01-05

购车日期 2009-01-05

上次进厂日期 2021-10-19 09:14:12

上次进厂里程 0

驾驶员电话 13906780310

下次年检日期 1999-12-30 00:00:00

身份证号 332525198209070019

联系地址 323000

进工员 沈明青

联系人 雷伟平

地址

自动派工 否

保存

取消

打印

其它功能

退出



第二节 与行业管理联网系统





第六章 环境保护

第一节 环境保护措施

- 1.认真贯彻执行“预防为主,防治结合,综合治理”的环境保护方针,遵守国家《环境保护法》,《大气污染防治法》、《环境噪声污染防治法》等有关环境保护的法律法规规章及标准
- 2.应有废油、废液、废气、废蓄电池,废轮胎及垃圾等有害物质集中收集、有效处理和保持环境整洁的环境保护管理制度。
- 3.有害物质存储区域应界定清楚,必要时应有隔离、控制措施
- 4.涂漆车间应设有专用的废水排放及处理设施,采用干打磨工艺的,应有粉尘收集装量和除尘设备,应配有通风设备
- 5.调试车间和调试工位应设置汽车尾气收集净化装置
- 6.应定期进行环境保护教育和环保常识培训,教育职工严格执行各种工艺流程,工艺规范和环境保护制度。
- 7.严格执行汽车排放标准,全面实施在用车辆的检查/维护制度(I/M 制度),控制在用车辆的排放污染,在维修作业过程中,严禁使用不合格的消声装置
- 8、车辆竣工出厂前,要严格检查车辆尾气排放和噪声指标,对尾气排放和噪声指标不符合国家标准的,不得出厂。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第二节 废水废油排污控制措施

（一）废水

- 1.一般机动车修理后的废水，须严格按照环保局排放标准处理达标后方可排入下水道。废酸液，可先用耐酸塑料网纱或玻璃纤维过滤，然后加碱中和，调PH 值至6-8 后可排出。
- 2.无法处理的化学危险品的废水不得任意排放，由维修人员负责将废液倒入指定的容器内，容器应有醒目明确的标志和说明，请有资质的单位进行处理。
- 3.剧毒品废水液由维修质检员专人（两人）送到指定的库房内，积存到一定量时由保卫部门、设备科共同按照有关规定要求消除毒害作用后再进行处理。

（二）废油

- 1.与有资质的废油处理的单位订立合同，定期、定时处理废油。
- 2.废油不能直接倒入排水地沟，以免影响环境。
- 3.废油有指定的带盖盛器，有明显标志，置放在指定位置。
- 4.收集好的废弃油脂要记录好收集时间及数量。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第三节 废弃物、汽车尾气、喷漆污染控制措施

（一）机动车维修过程中产生的废物，不能随意乱扔，要统一收集，然后集中处理。

（二）少量有毒的废渣应埋于市环保部门指定的地下固定地点。

（三）防治废气、废水、废渣、粉尘、垃圾等有害物质和噪声对环境 的污染与危害，保证按生产工艺安装、配置的处理三废、通风、吸尘、净化、消声等设施应齐全可靠。

（四）汽车旧件由厂配件部进行分类处理，能再生的进行修理，不能再生的交售给旧品回收部门。

（五）建立符合规范的汽车排气污染检测手段，车辆维修后的排气状况必须经过自检合格方可出厂。

（六）控制烤漆房废气中的苯、甲苯、二甲苯的排放浓度和排放总量低于国家相应的标准

庆元县阿策林业汽车修配厂

第四节 噪音污染控制措施

（一）对可能产生较大噪音的设备进行专门隔音处理，所产生的噪音分贝在环保部门规定的合格范围之内，并严格保证休息时间不作业。

（二）对进场的各项机械设备进行合理的布局，并安保养规程加强了对机械设备的润滑、紧固、调整待保养和维修工作，严格按操作规程操作，以减轻噪声对周围生活环境的影响。

（三）专门配备机修工，对各机械进行监视，维修工发现消声器损坏或运行过程中产生异常声响的设备应立即停机，查明原因，安排维修，排除故障后方可再次运行。

（四）对职工进行关于环境保护意识的重要性的教育，文明施工。严禁聚众喧哗和在宿舍内大声喧哗，在夜间加班下班时，不得用工具拖地行走或打击硬物以免发出大的响声。

（五）项目部配备耳塞、耳罩等防护用品，发放到一些产生噪音较大职工使用，以减轻噪音对人体的伤害。

庆元县阿策林业汽车修配厂

第五节 危险废物收集贮运合同

危险废物收集贮运合同

合同编号: LJWF2026-

委托方(甲方): 庆元阿蒙林业汽车修理厂

受托方(乙方): 浙江绿境环保科技有限公司

根据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《浙江省固废行动实施方案》、《浙江省全域“无废城市”建设工作方案》,以及《中华人民共和国民法典》等规定,本着平等、自愿、公平的原则,经双方友好协商,就甲方危险废物规范化管理及收贮工作达成如下协议:

一、甲方作为危险废物产生单位,委托乙方对其产生的危险废物进行收贮清运。

二、乙方持有经营许可证(浙小微收集第0114号),具有收集、贮存HW03、HW04、HW06、HW08、HW09、HW12、HW13、HW16、HW17、HW22、HW34、HW35、HW36、HW49、HW50、等15大类危险废物资质,乙方保证甲方委托收贮清运的危险废物收集、贮存转运过程符合国家环保要求。

三、收费标准:

序号	危废类别	危废代码	数量 (吨/年)	价格 (元/吨)	性状	包装方式	备注
1	废机油滤芯、废油手套抹布、手套	900-041-49			固态	吨袋	
2	废润滑油	900-214-08			液态	桶装	
3	漆渣	900-252-12			固态	吨袋	
4	机油壶	900-249-08			固态	吨袋	不满0.5吨按照0.5吨计算
5	废活性炭	900-039-49			固态	吨袋	
6	废过滤棉	900-041-49			固态	吨袋	
7	废包装桶	900-041-49			固态	吨袋	

3.1 经双方协商一致后,甲方应支付乙方人民币大写:贰仟圆整(¥2000元)作为收集贮存预付款(年累计收集贮存费用超过2000元(含2000元)的,该预付款可抵扣收集贮存费用;年累计收集贮存费用低于2000元(不含2000元)的,预付款范围内多余部分不予返还),乙方收到款项后,于3个工作日内双方完成本合同签订工作。

3.2 2025年若实际年收集贮存重量累计少于0.5吨,则收集贮存费按0.5吨结算。若实

际年收集贮存重量累计大于0.5吨且不足1吨,则收集贮存费按1吨结算。年收集贮存重量累计大于1吨,收集贮存费按实际收集转移量计算。

3.3 甲方按照约定向乙方支付收集贮存费用,乙方收到费用后3日内向甲方开具收集贮存服务发票。

3.4 每年度经双方核对,如甲方每年度支付的危险废物收集贮存费低于2000元(不含2000元)的,则乙方收集贮存费按2000元进行结算;如甲方支付的危险废物收集贮存费超过2000元(含2000元)的,按本合同3.2条款结算。以上费用需在乙方收集后的5个工作日内结清,如未及时结清,滞纳金按每日千分之三计。本合同有效期内由于非乙方原因造成甲方废物未接收的,甲方前期支付的收集贮存预付款不予返还且该笔预付款不得用至下一个合同履约年度。

四、合同期限

4.1 本合同有效期自2026年1月1日至2026年12月31日

4.2 本合同期限届满前30日内,经甲乙双方协商,可以续签、变更或重新签订合同。

五、甲方合同义务

5.1 甲方应按照乙方要求填写并提供《危废信息调查表》、环评报告中固废相关章节内容及公司资料(包括营业执照、组织机构代码证和税务登记证复印件),加盖公章,以确保所提供信息的真实性。

5.2 甲方应按环保要求对危险废物进行包装,做到封闭并不得有外溢,包装桶外应张贴桶内危废名称、重量、单位名称及产废时间等符合环保要求的标识,包装材料由甲方自行提供,桶外不得黏沾危废。若包装不符合要求,乙方有权拒收。

5.3 甲方应按要求存放危险废物,做好标识标签,不可混入其它固废等杂物,并为运输单位进场运输提供便利。

5.4 甲方通知乙方收运时,乙方根据自身处置运行计划回复甲方具体收运时间,甲方应按乙方通知的收运时间提前做好运输准备(包装及标识标签规范),并告知实际转移重量,便于运输单位做好运输准备。

5.5 甲方指定(手机号码:)为工作联系人。

六、乙方合同义务

6.1 乙方必须按国家及地方有关法律法规收集甲方产生的危险废物,并接受甲方的监督。

6.2 乙方协助甲方办理年度转移计划申报、转移联单等环保相关手续,转移计划通过审批后乙方根据自身收贮状况开始安排运输事宜。

6.3 乙方派往甲方工作场所的工作人员,须遵守甲方有关的安全和环保要求,且不影响甲方正常生产、经营活动。

6.4 乙方指定叶建江(手机号码: 13506500909(庆元短号616909))为工作联系人。

七、运输方式及计量

7.1 运输由乙方负责。运输过程中有关安全事故、环境等责任由乙方负责。

7.2 计量:甲乙双方过磅,按实际重量计算,原则上以乙方磅单为准,按此重量最终结算。

7.3 包装容器同为危废不予返还,(包装容器可选择乙方提供,包装容器费用另算)。

7.4 合同期内乙方接收的废品种类及数量,由乙方工作人员开具的称重单记载信息为准。

八、附则

8.1 本协议经双方签字盖章后生效,获环保主管部门转移备案后履行,若环保主管部门不予以备案,合同自然解除,甲方将合同原件退回乙方后,乙方退回预付款。

8.2 甲方实际转移危废与本合同签订的危废代码不相符、或掺入其他固废等杂物,影响乙方正常收运,乙方有权拒收;

8.3 合同有效期内如因不可抗力因素导致危险废物无法正常收运(如政府政策变动、恶劣天气影响、设备故障等),在此期间乙方应提早告知甲方,同时甲方需按要求做好储存及应对工作。

8.4 合同有效期内如遇一方停业整顿、歇业或者变更联系人等情况,应及时通知另一方,以便对方做好储存及应对工作。

8.5 本协议在履行过程中发生争议,由双方当事人协商解决;协商不成的,提交乙方所在地人民法院判决。

8.6 本协议一式两份,甲乙双方各执一份。

(以下无正文)

甲方
单位(章):
地址:
法人:
联系电话:

乙方
单位(章): 浙江绿境环保科技有限公司
地址: 浙江省庆元县屏都综合新区银山路7-1号
法人: 王苗
联系电话: 13506500909(庆元短号616909)
户名: 浙江绿境环保科技有限公司
开户行: 浙江庆元农村商业银行股份有限公司屏都支行
银行账号: 201000330229357

签订日期: 2026 年 1 月 1 日

签订日期: 2026 年 12 月 31 日

第六节 环保危险品、危废处理台账记录



庆元县阿策林业汽车修配厂转移联单

联单编号: 331126202400011111000001
转移计划编号: PM3311262024000111

产生单位填写

产生单位名称	庆元县阿策林业汽车修配厂	联系电话	13967074669
设施地址:	浙江省丽水市庆元县松源街道江滨路工业园区北门工业园2号		
运输单位名称	浙江绿境环保科技有限公司		
处置单位名称	浙江绿境环保科技有限公司	联系电话	15906888818
处置单位地址:	浙江省丽水市庆元县屏都街道综合新区银山路7-1号		
发运人	杨孔周	转移时间	2024-02-01 09:53:29

运输单位填写

运输道路证号		车辆车牌号	浙K2E619
运输起点	浙江省丽水市	运输终点	浙江省丽水市
驾驶员姓名	叶光日	驾驶员手机号	18505783188

处置单位填写

经营许可证号	浙小危收集第0114号	接收人	叶建江
接收人电话	15906888818	接收时间	2024-02-01 12:05:13

废物名称	废物代码	包装方式	形态	危险特性	处置方式大	处置方式小	包装数量	转移数量(吨)	接收数量(吨)
废机油壶	900-249-08	其他	固态	易燃性、毒性	仅收集、贮存	仅收集、贮存	1	0.04	0.04

庆元县阿策林业汽车修配厂转移联单

全国统一联单编号: 20243311004144
省联单编号: 331126202400011111000005
转移计划编号: PM3311262024000111

产生单位填写

产生单位名称	庆元县阿策林业汽车修配厂	联系电话	13967074669
设施地址:	浙江省丽水市庆元县松源街道江滨路工业园区北门工业园2号		
运输单位名称	浙江绿境环保科技有限公司		
处置单位名称	浙江绿境环保科技有限公司	联系电话	15906888818
处置单位地址:	浙江省丽水市庆元县屏都街道综合新区银山路7-1号		
发运人	杨孔周	转移时间	2024-05-17 14:18:00

运输单位填写

运输道路证号		车辆车牌号	浙K2E619
运输起点	浙江省丽水市	运输终点	浙江省丽水市
驾驶员姓名	叶光日	驾驶员手机号	18505783188

处置单位填写

经营许可证号	浙小危收集第0114号	接收人	叶建江
接收人电话	15906888818	接收时间	2024-05-17 16:37:14

废物名称	废物代码	包装方式	形态	危险特性	处置方式大	处置方式小	包装数量	转移数量(吨)	接收数量(吨)
废机油滤芯	900-041-49	其他	固态	感染性、毒性	仅收集、贮存	仅收集、贮存	1	0.12	0.12
废机油壶	900-249-08	其他	固态	易燃性、毒性	仅收集、贮存	仅收集、贮存	1	0.05	0.05

第七节 全国固体废物管理信息系统、危险废物隔离贮存场



第八节 烤房光氧催化废气处理设备、汽车烤房废气 VOC 整治提升绩效报告及检验报告

