

附件 1：我厂服务方案与内容

汽车修理厂的计量工作是修理厂生产活动的一个组成部分，做好企业计量工作，对保证汽车维修质量有着重要的作用，我们所配备的计量设备均按照《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国计量管理条例》等国家有关技术标准条例来管理计量工作。并经法定检定机构检定合格，从事公务用车维修所使用的设备、设施的具体要求按照最新国家标准。

一、服务方案与服务要求服务内容

（一）服务内容

本项目主要内容为采购单位日常使用的车辆承担正常维修和保养工作。包括：日常的小修、二保、钣金喷漆、电路检修、维修救援、专项修理、整车修理、整车维护、发动机大修、总成修理及维修竣工检验等。

1、一级维护作业内容

序号	项目	作业内容	技术要求
1	点火系	检查、调整	工作正常
2	发动机空气滤清器、空压机空气滤滑器、曲轴箱通风系空气滤清器、机油滤清器和燃油滤清器	清洁或更换	各滤芯应清洁无破损，上下衬垫无残缺，密封良好，滤清器应清洁，安装牢固
3	曲轴箱油面、化油器油面、冷却液液面、制动液液面高度	检 查	符合规定
4	曲轴箱通风装置、三效催化转化装置	外观检查	齐全、无损坏
5	散热器、油底壳、发动机前后支垫、水泵、空压机、进排气歧管、化油器、输油泵、喷油泵连接螺栓	检查校紧	各连接部位螺栓、螺母应紧固，锁销、垫圈及胶垫应完好有效

6	发电机、空调机皮带	检查皮带磨损、老化程度， 调整皮带松紧度	符合规定
7	转向器	检查转向器液面及密封状况，润滑万向节十字轴、 横直拉杆、球头销、转向节等部位	符合规矩
8	离合器	检查调整离合器	操纵机构应灵敏可靠； 踏板自由行程应符合规定
9	变速器、差速器	检查变速器、差速器液面及密封状况，润滑传动轴 万向节十字轴、中间轴承，校紧各部连接螺栓，清洁各通气塞	符合规定
10	制动系	检查紧固各制动管路，检查调整制动踏板自由行程	制动管路接头应不漏气，支架螺栓紧固可靠， 制动联动机构应灵敏可靠，储气筒无积水，制动踏板自由行程符合规定
11	车架、车身及各附件	检查、紧固	各部螺栓及拖钩、挂钩应紧固可靠，无裂损， 无窜动，齐全有效
12	轮胎	检查轮辋及压条挡圈；检查轮胎气压（包括备胎）， 并视情况补气；检查轮毂轴承间隙	轮辋及压条挡圈应无裂损、变形；轮胎气压应符合规定，气门嘴帽齐全；轮毂轴承间隙无明显松旷
13	悬架机构	检 查	无损坏，连接可靠
14	蓄电池	检 查	电解液液面高度应符合规定，通气孔畅通，电桩夹头清洁、牢固

15	灯光、仪表、信号装置	检 查	齐全有效，安装牢固
16	全车润滑点	润 滑	各润滑嘴安装正确，齐全有效
17	全车	检 查	全车不漏油、不漏水、不漏气、不漏电、不漏尘，各种防尘罩齐全有效
注：技术要求栏中的“符合规定”指符合实际使用中的有关规定。			

2、整车维护基本项目

序 号	维护项目	作业内容	技术要求
1	发动机润滑油、机油滤清器	1、更换润滑油 2、视情更换机油滤清器	1、润滑油规格性能指标符合规定 2、液面高度符合规定 3、机油滤清器密封良好，无堵塞，完好有效
2	检查润滑油油面高度	检查转向器、变速器、主减速器等润滑油规格和液面高度，不足时按要求补给	符合出厂规定
3	空气滤清器	清洁空气滤清器	空气滤清器清洁有效，安装可靠 恒温进气装置真空软管安装可靠，进气转换阀工作灵敏、准确
4	1. 燃油箱及油管 2. 燃油滤清器 3. 燃油泵	1、检查接头及密封情况 2、清洁燃油滤清器，并视情更换 3、检查燃油泵，必要时更换	1、接头无破损、渗漏，紧固可靠 2、燃油滤清器工作正常 3、燃油泵工作正常，油压符合规定
5	燃油蒸发控	检查清洁，必要时更换	工作正常

	制装置		
6	曲轴箱通风装置	检查、清洁	清洁畅通, 连接可靠, 不漏气, 各阀门无堵塞、卡滞现象, 灵敏有效, 符合规定
7	散热器、膨胀箱、百叶窗、水泵、节温器、传动皮带	1、检查密封情况、箱盖压力阀、液面高度、水泵 2、检视皮带外观, 调整皮带松紧度	1. 散热器及软管无变形、破损及渗漏; 箱盖接合表面良好, 胶垫不老化、箱盖压力阀开启压力符合要求; 水泵不漏水, 无异响; 节温器工作性能符合规定 2. 皮带应无裂痕和过量磨损, 表面无油污, 皮带松紧度符合规定
8	1、进、排气歧管、消声器、排气管 2、气缸盖	1、检查、紧固, 视情补焊或更换 2、按规定次序和扭紧力矩校紧气缸盖	1. 无裂纹、漏气, 消声器性能良好 2. 扭紧力矩符合规定
9	增压器、中冷器	检查、清洁	符合规定
10	发动机支架	检查、紧固	连接牢固, 无变形和裂纹
11	化油器及联动机构	清洁、检查、紧固	清洁, 联动机构运动灵活, 连接牢固, 无漏油、气现象, 工作系统和附加装置工作正常
12	喷油器、喷油泵	检查喷油器和喷油泵的作用, 必要时检测喷油压力和喷油状况, 视情调整供油提前角	1. 喷油器雾化良好, 无滴油、漏油现象, 喷油压力符合规定 2. 供油提前角符合规定
13	分电器、高压线	清洁、检查	分电器无油污, 调整触点间隙在规定范围内, 无松旷、漏电现象, 高压线性能符合规定
14	火花塞	清洁、检查或更换火花	电极表面清洁, 间隙符合规定

		塞, 调整电极间隙	
15	气门间隙	检查调整	符合规定
16	电控燃油喷射系统供油管路	检查密封状况	密封良好, 作用正常
17	三效催化装置	检查三效催化装置的作用, 必要时更换	作用正常
18	离合器	检查调整离合器踏板自由行程	离合器踏板自由行程符合规定
19	前轮制动	1、检查前轮制动器调整臂的作用	作用正常
		2、拆卸前轮毂总成、制动蹄、支承销; 清洗转向节、轴承、支承销, 清洁制动底板等零件	清洁, 无油污
		3、检查制动盘、制动凸轮轴, 校紧装置螺栓	1、制动底板不变形, 按规定力矩扭紧装置螺栓 2、凸轮轴转动灵活, 无卡滞, 转向间隙符合规定
		4、检查转向节及螺母、保险片及油封、转向节臂, 校紧装置螺栓	1、转向节无裂纹, 螺纹完好, 与螺母配合应无径向松旷, 保险片作用良好, 油封完好不漏油 2、转向节轴径与轴承的配合间隙符合要求, 转向节臂装置螺栓扭紧力矩符合规定
		5、检查内外轴承	滚柱保持架无断裂, 滚柱不脱落, 无裂损和烧蚀, 轴承内圈无裂损和烧蚀

19	前轮制动	6、检查制动蹄及支承销	<p>1、制动蹄无裂纹及明显变形，摩擦片不破裂，铆接可靠，摩擦片厚度符合规定</p> <p>2、支承销无过量磨损，支承销与制动蹄承孔衬套配合间隙符合规定</p>
		7、检查制动蹄复位弹簧	<p>复位弹簧应无明显变形，自由长度、拉力符合规定</p>
8、检查前轮毂、制动鼓及轴承外座圈，校紧轮胎螺栓内螺母	<p>1、轮胎无裂损</p> <p>2、轴承外座圈无裂纹，无麻点，无烧蚀</p> <p>3、制动鼓无裂纹，外边缘不得高出工作表面，检视孔完整，内径尺寸、圆度误差、左右内径差符合规定</p> <p>4、轮胎螺栓齐全完好，规格一致，按规定力矩扭紧</p>		
9、装复前轮毂、调整前轮轴承松紧度及制	<p>1、装复支承销，制动蹄支承销孔均应涂润滑脂，开口销或卡簧齐全有效</p> <p>2、润滑轴承</p> <p>3、制动鼓、制动片表面清洁，无油污</p> <p>4、制动片与制动鼓的间隙应符合规定，转动无碰撞现象或声响，</p>		

		动间隙	<p>检视孔挡板齐全</p> <p>5、轮毂转动灵活,用拉力计测量时可转动,且无轴向间隙</p> <p>6、锁紧螺母按规定力矩扭紧</p> <p>7、保险可靠,防尘罩、衬垫完好,螺栓垫圈齐全紧固(螺栓规格一致)</p>
20	后轮制动	1、拆半轴、轮毂总成、制动体、支承销,清洗各零件及制动底板、半轴套管	<p>1、轮毂通气孔畅通</p> <p>2、各零件及制动盘、后桥套管清洁无油污</p>
		2、检查制动底板、制动凸轮轴,校紧连接螺栓	<p>1、制动底板不变形,连接螺栓按规定力矩紧固</p> <p>2、凸轮轴转动灵活,无卡滞,轴向间隙和径向间隙符合规定</p>
		3、检查后桥半轴套管、螺母及油封	<p>1、套管无裂纹及明显松动,与螺母配合无径向松旷</p> <p>2、油封完好,无损坏,无漏油</p> <p>3、套管颈与轴承配合间隙符合规定</p>
		4、检查内外轴承	<p>1、轴承保持架无断裂,滚柱不脱落,无裂损和烧蚀</p> <p>2、轴承内座圈无裂纹、烧蚀</p>
		5、检查制动蹄及支撑销	<p>1、制动蹄无裂纹及变形,摩擦片不破裂,铆接可靠,摩擦片厚度符合规定</p> <p>2、支承销与制动蹄承孔衬套配合间隙符合规定</p> <p>3、支承销无过量磨损</p>

		6、检查制动蹄复位弹簧	复位弹簧无变形，自由长度符合规定，拉力良好
		7、检查后轮毂、制动鼓及轴承外座圈，检查扭紧半轴螺栓，检查轮胎螺栓，校紧内螺母	1、轮毂无裂损 2、轴承外座圈不松动，无损坏 3、制动鼓无裂纹，内径、圆度误差、左右内径差符合规定，外边缘不得高出工作表面，制动鼓检视孔完整 4、半轴螺栓齐全有效
21	转向器、转向传动机构	1、检查转向器传动机构的工作状况和密封性，校紧各部螺栓 2、检查调整转向盘自由转动量	转向盘自由转动量符合规定，转向轻便、灵活，无卡滞和漏油现象，垂臂及转向节臂无弯曲及裂损，各部螺栓连接可靠
22	前束及转向角	调 整	符合规定
23	变速器、差速器	检查密封状况和操纵机构，清洁通气孔	密封良好，通气孔畅通，操纵机构作用正常，无异响、跳动、乱挡现象
24	传动轴、传动轴承支架、中间轴承	1、检查防尘罩 2、检查传动轴万向节工作状态 3、检查传动轴承支架 4、检查中间轴承间	1、口防尘罩不得有裂纹、损坏，卡箍可靠，支架无松动 2、万向节不松旷，无卡滞，无异响 3、传动轴承支架无松动 4、中间轴承间隙符合规定
25	空气压缩机、贮气筒、安全阀	清洁，校紧	清洁、连接可靠，无漏气，安全阀工作正常
26	制动阀、制动管路、制动踏板	1、检查制动踏板自由行程 2、检查紧固制动阀和管路接头	1、制动踏板自由行程符合规定 2、制动阀和管路接头连接可靠，无漏气 3、液压制动管路内无气

		3、液压制动检查制动管路内是否有气	
27	驻车制动	检查驻车制动性能, 检查驻车制动器自由行程	符合规定, 作用正常
28	悬架	检查、紧固, 视情补焊、校正	不松动、无裂纹, 无断片, 按规定扭紧力矩紧固螺栓
29	轮胎(包括备胎)	检查紧固, 补气, 进行轮胎换位, 磨损严重时更换轮胎	气压符合规定, 清洁, 无裂损、老化、变形, 气门嘴完好, 轮胎螺栓紧固, 轮胎的装用符合规定
30	发电机、发电机调节器、起动机	清洁, 润滑	符合规定
	蓄电池	检查, 清洁, 补给	清洁, 安装牢固, 电解液液面符合规定
31	前照灯、仪表、喇叭、刮水器、全车电器线路	检查、调整, 必要时修理或更换	1、前照灯、喇叭、各仪表及信号装置功能齐全、有效, 符合规定 2、刮水器电机运转无异响, 连动杆连接可靠 3、全车线路整齐, 连接可靠, 绝缘良好
32	车身、车架、安全带	检查、紧固	性能可靠, 工作良好, 无变形、断裂、脱焊, 连接螺栓、铆钉紧固
33	内装饰	检查、紧固	设备完好, 无松动
34	空调装置	检查空调系统工作状况、密封状况	1、制冷系统密封, 制冷效果良好 2、暖气装置工作正常
35	润滑	全车加注润滑脂的部	润滑脂嘴齐全有效, 润滑良好

		位全部润滑	
注：技术要求栏中的“符合规定”指符合实际应用中有关技术规定或技术要求。			

3、维护竣工检验要求

序 号	检测部位	检验项目	技术要求	备 注
1	整 车	1、清 洁	汽车外部、各总成外部、三 滤应清洁	检 视
		2、面 漆	车身面漆、腻子无脱落现象， 补漆颜色应与原色基本一致	检 视
		3、对 称	车体应周正，左右对称	汽车平 置检查
		4、紧 固	各总成外部螺栓、螺母按规 定力矩扭紧，锁销齐全有效	检查
		5、润 滑	发动机、变速器、转向器、 减速器润滑符合规定，各通 气孔畅通。各部润滑点润滑 脂加注符合要求，滑脂嘴齐 全有效，安装位置正确	检视
		6、密封及电 器	全车无油、水、气泄漏，密 封良好，电器装置工作可靠， 绝缘良好	检视

		7、前照灯、信号、仪表、刮水器、后视镜等装置	稳固、齐全、有效符合有关规定	检 视
2	发动机	1、发动机工作状况	发动机能正常启动, 低、中、高速运转均匀及稳定, 水温正常, 加速性能良好, 无断缸、回火、放炮等现象, 发动机运转稳定后应无异响	路 试
		2、发动机功率	无负荷功率不小于额定值的80%	检 测
		3、发动机装备	齐全有效	检 视
3	离合器	1、踏板自由行程	符合原厂规定	检 测
		2、离合情况	接合平稳, 分离彻底, 无打滑、抖动及异响	路 试
4	转向系统	1、转向盘最大转动量	符合规定	检 查
		2、横直拉杆装置	球头销不松旷, 各部螺栓螺母紧固, 锁止可靠	检 查
		3、转向机构	操作轻便、转动灵活, 无摆振、跑偏等现象, 车轮转到极限位置时, 不得与其他部件有碰撞现象	路 试
		4、前束及最大转向角	符合规定	检 测
		5、侧滑	符合 GB7258 中的有关规定	检 测

5	传动系统	变速器、传动轴、主减速器	变速器操纵灵活，不跳挡，不乱挡。变速器传动轴、主减速器各部无异响，传动轴装配正确	路试
6	行驶系统	1、轮胎	轮胎磨损应在规定范围内，同轴轮胎应为相同的规格和花纹，转向轮不得使用翻新轮胎，轮胎气压符合规定，后轮辋孔与制动鼓观察孔对齐	检查
		2、钢板弹簧	钢板弹簧无断裂、位移、缺片，U型螺栓紧固，前后钢板支架无裂纹及变形	检查
		3、减振器	稳固有效	路试
		4、车架	车架无变形，纵横梁无裂纹，铆钉无松动，拖车钩、备胎架齐全，无裂损变形，连接牢固	检查
		5、前后轴	无变形及裂纹	检查
7	制动系统	1、制动性能	应符合 GB7258 中的有关规定	路试或检测
		2、制动踏板自由行程	符合规定	
		3、驻车制动性能	应符合 GB7258 中的有关规定	路试或检测
8	滑行	滑行性能	符合规定	路试或检测
			驾驶室装置紧固，门锁链灵活无松旷，限动装置齐全有效，驾驶室门关闭牢靠，无	

9	车身、车厢	车 身	旷动，挡风玻璃完好，窗框严密，门把、门锁、玻璃升降器齐全有效。发动机罩锁扣有效，暖风装置工作正常	检 查
		车 箱	车厢不歪斜，整体不变形，底板无损坏，边板、后门平整无变形，铰链完好，关闭严密，前后锁扣作用可靠	检 视
10	排 放	尾气排放测量	符合有关标准的规定	检 测

4、发动机维修标准

发动机大修的质量要求根据《汽车发动机大修竣工技术条件》的规定，汽车发动机大修竣工检验的主要内容是发动机的动力性、经济性、启动性、运转可靠性和排放污染物。

- ① 动力性：发动机的最大功率和最大扭矩均不低于原设计标准的 90%。
- ② 经济性：发动机最低燃料消耗率不高于原设计规定值。
- ③ 启动性：发动机在正常温度下 5 秒内能起动。柴油机在环境地温度不低于 5℃时起动顺利。
- ④ 运转可靠性：装配的零件和附件保证质量，发动机在各种转速下，运转稳定，在正常情况下，没有过热现象，改变转速时，应过度圆滑。突然加速或减速时，不能有突爆声，化油器不得回火，消音器不得有放炮声。在规定的转速下，机油压力应符合设计规定，发动机的水温和油温应符合规定。发动机运转稳定后，只允许气门脚有轻微均匀声响，不允许活塞销、连杆轴承、曲轴轴承有异响和活塞敲缸及其他异响。发动机应无漏水、漏油、漏气、漏电现象。
- ⑤ 排放污染物：发动机排放限值应符合国家有关规定。

5、涂漆的质量标准

对于涂漆的质量要求喷漆颜色协调、均匀、光亮，漆层无裂纹、剥落、起泡、流痕、皱纹等现象。不需涂漆的部位，不得有漆痕。刷漆部位允许有不明显的流痕和刷纹。

6、维修救援

配置专用牵引救援车一台，全天候 24 小时待命节假日不休。无论何时，当采购单位车辆出现故障时，技术人员和救援车必须在 40 分钟内出发（夜间 60 分钟内出发），赶赴现场牵引救援。

以上小修、二级维护、总成修理具体作业内容及相关技术要求，按《中华人民共和国国家标准汽车维护、检测、诊断技术规范（GB/T18344-2001）》执行。

（二）服务要求：

根据本次庆元县国家机关、事业单位和团体组织网上服务市场公务车维修定点项目要求。我们做出以下维修方案：

维修流程：

1、建立公务用车档案

送修车辆实行一车一档制，送修方送修车辆时必须填写“公务用车送修单”，送修单包括送修车辆的品牌型号、车辆牌照号、发动机号、车辆行驶里程等相关内容。

2、维修项目初检

根据车辆故障描述及送修车的要求进行初检，在判断故障后将维修项目、维修材料费、工时费、完成维修时间反馈给送修单位，将维修材料费及工时费优惠率高于市场优惠率给予公务用车单位，送修车辆应以修复为主，确实需要更换的配件需征得采购方同意。

3、维修项目确认和维修

送修单位须对我厂提出的维修意见进行确认，经相关负责人审批后，方可

进入维修和保养程序，我厂将根据维修和保养程序及时组织相关人员，落实材料（零配件）保质保量完成任务，

4、维修情况沟通

在车辆维修期间，我们会及时地将车辆维修情况向采购单位反馈，如超出维修范围、新增维修项目内容、增加维修费用的，会及时与采购单位联系沟通，协商确定，经采购单位同意才可维修。

5、维修验收交接

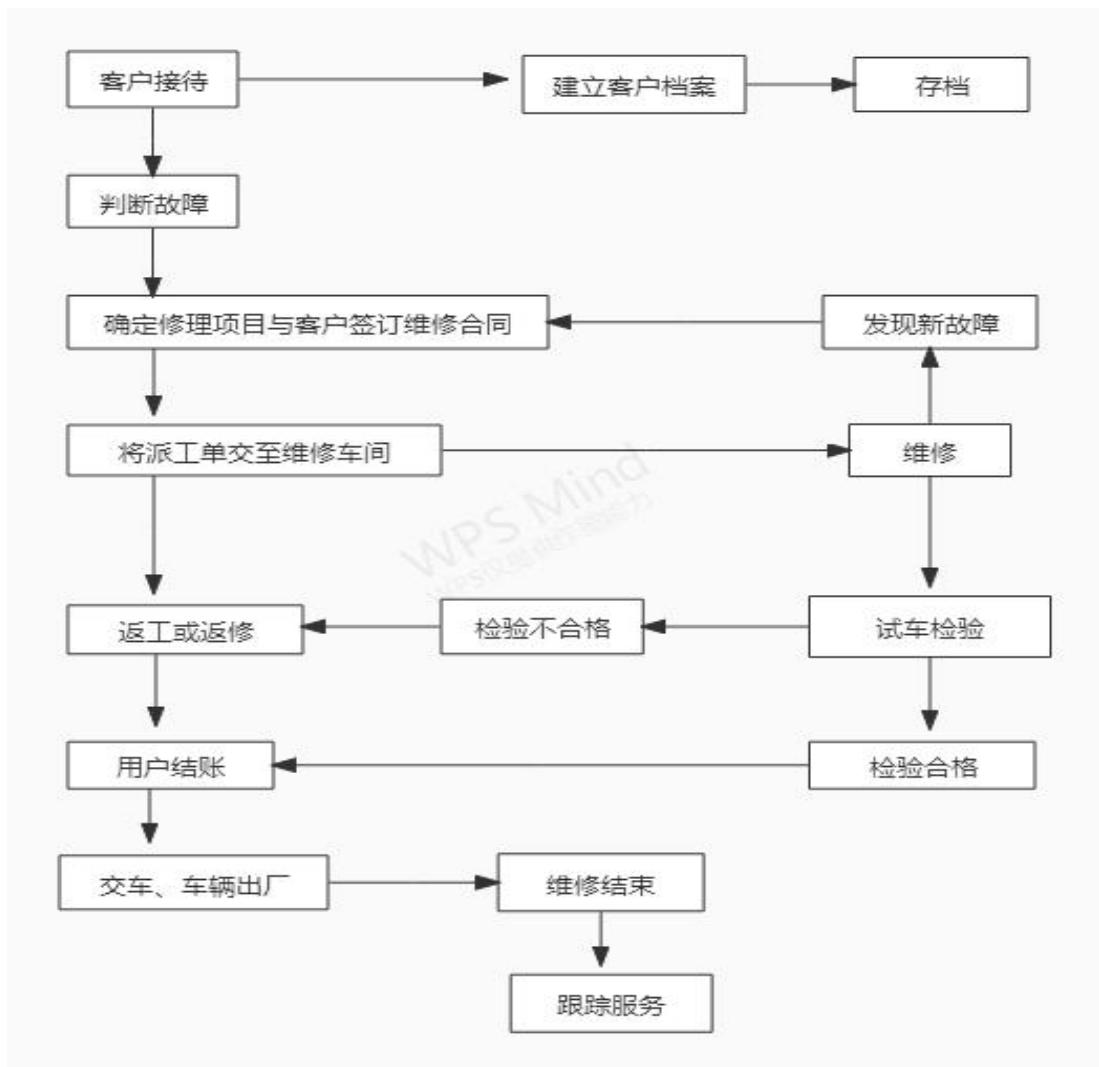
车辆维修结束后，我厂将出具维修出厂合格证（二级维护以上），并通知送修单位前来验收提车，对符合送修要求、维修费用计算合理的送修单位应在“送修单”和“结算单”上签字认可，对维修结果不符合送修要求，维修费计算不合理，或发现不符合要求的维修材料，送修单位可向我厂提出质疑，如我方不能给予令人信服的答复，又不能予以解决的，送修单位可报请法定检验机构进行检查。

6、费用结算：

采用“先服务、后结算”制度，结算时间按与采购单位签订协议规定时间结算，结算时向采购单位提供下列单据：正式的维修专用发票、每次维修的送修清单和结算清单。

7、与采购单位签订维修合同，内容包括维修时间、地点、内容、费用及结算方式、双方义务及违约责任、意外风险（包括意外风险承担方式、承担种类及金额）等条款。

以下是我厂的接待维修服务流程：



(一)能更好为单位公务用车提供服务针对采购单位的项目设立专门的项目服务小组，将本项目的各项内容进行严格分工，将各项责任划分到各管理人员，确保更好的服务于采购单位。定期组织对现行的管理流程进行评价与完善，对存在的问题责成有关人员进行研究、整改，确保管理流程合理、精简、效能。如需临时调换（但不转包）会征求采购单位意见后，做出调整。

(二)对承诺入围文件所提出的服务内容和要求我们积极响应，郑重承诺做到以下几点：

1、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，自觉维护庆元县国家机关、事业单位和团体组织的利益，树立庆元国家机关、事业单位和团体组织公务用车维修定点采购项目公务用车维修企业的良好形象。

2、我公司承诺严格执行《2026 年度庆元县公务用车和保养服务开放式框架协议采购项目》的全部条款和规定，在入围资质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）所在地区约定的范本和该地区汽车维修经营服务任务，确保质量，提供快捷、方便、满意的服务。

3、我公司郑重承诺履行对庆元县国家机关、事业单位和团体组织网上服务市场公务用车维修定点采购服务承诺书，严格执行企业收费标准，实行明码标价；成立服务团队，积极参与各种直接报价，线上竞价等努力降低维修车辆的成本，在参与各种维修项目时，合理报价的优惠幅度不低于响应优惠率；并在厂区明显位置公示市场公开报价、服务承诺，以及维修价格、质量、服务监督管理办法等；并在浙江政府采购网及时更新汽车维修价格信息及车辆维修情况。保证在与同类企业竞争中，不使用恶意竞价等非法手段。

4、在受理维修服务期建立车辆维修档案，客户投诉、客户跟踪信息反馈、电话回访、客户管理等机制，根据车辆维修情况、公里数和车辆档案，由专人提前通过短信或电话通知维修时间、制定保养措施、提供技术咨询、代办年检、车辆保险等其他有关汽车修理的服务项目。并定期回访维修采购单位，在接到投诉 24 小时内，了解核实情况，经核实确属我公司相关人员责任的，按相关规定处理，并于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。

（三）七项服务要求

1、车辆随到随修，故障车进入厂里随时有人接待，15 分钟内安排人员检修，一般故障只要在上午 9 时报修，当日下午 18 时前修复交车，大修车辆 8 个工作日内修复交车。

2、为更好地服务公务用车，提升客户满意度，设立 24 小时服务热线为客户提供技术咨询和维护保养知识，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。

3、配置专用牵引救援车一台，全天候 24 小时待命，节假日不休，无论何时何地，当公务用车车辆出现故障时，在确保安全的前提下技术人员和救援车必须在 3 小时内，赶赴现场牵引救援。

4、我们设有舒适宽敞的客户休息室设有沙发、茶水、充电器、免费 WIFI，为客户提供休息，阅读，上网等人性化的服务。

5、公务用车维修车辆建立车辆维修档案实行一车一档制，客户投诉、客户跟踪信息反馈、电话回访、客户管理等机制，根据车辆维修情况、公里数和车辆档案，由专人提前通过短信或电话通知维修时间、制定保养措施等其他有关汽车修理的服务项目，并定期回访维修采购单位。

6、为公务用车的维修车辆定期免费检测调整制动、灯光、空调等系统。

7、不向采购单位行贿或提供不正当利益。协助有关部门做好廉政工作，防止腐败现象的出现。

（四）五项检测服务

为公务用车维修车辆提供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（包括检、修工时费）、ABS 制动系统抱死系统检测、车轮动平衡等服务。

二、售后服务

（一）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 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，以先到达

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非维修原因而造成机动车无法使用的相关证据，我们将进行无偿返修。

3、在质量保证期内，因同一故障或维修项目经两次维修仍不能正常使用的，我们将联系其他入围供应商维修，并承担相应的维修费用。

（二）采购单位投诉和回访制定

在协议期间我们将会定期回访维修采购单位征求其意见建议、客户投诉、客户跟踪信息反馈等；根据车辆维修情况、公里数和车辆档案，由专人提前通过短信或电话通知维修时间、制定保养措施等其他有关汽车修理的服务项目，并做好相关记录；设立 24 小时服务监督电话：15990494959，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，将按相关规定予以处理，并于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。

三、响应报价与费用支付

（一）我厂郑重承诺入围后积极参与，并提供合理报价，在参与各种维修项目时，报价的优惠率不低于承诺优惠率。

（二）入围后我们厂将根据相关行业规定，及时通过网站更新发布各类维修价格，并在浙江政府采购网及时更新。

（三）我们采用“先服务、后结算”制度，依据采购单位出具的有效函件（如公函、组织机构代码证等证明）或签署的合同、协议等实施服务，原则上不在服务前要求采购单位提供押金、抵押、信用授权等。如有特殊情况会与采购单位协商，在取得采购单位同意后方可实施。

（四）结算时间按与采购单位签订协议规定时间结算，结算时由采购单位提供下列单据：正式的维修专用发票、每次维修的送修清单和结算清单。



附件：各项维修管理制度列表及具体内容

玄羽汽修各项维修管理制度

一、质量管理制度

(一)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。

(二)、建立健全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。

(三)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。

(四)汽车维修中更换的配件材料都经过严格检验，确认合格后方才装车，决不使用假冒伪劣产品和三无产品，决不以次充好，保证配件质量。如使用非原厂配件、自制配件、代用零件，一定经用户同意才能装车使用。

(五)对维修车辆实行质量保证期制度，至竣工出厂之日起：一级维护，小修及零件修理质量保证期为汽车行驶 2000 公里或 10 日；二级维护质量保证期为汽车行驶 5000 公里或 30 日内；整车修理或总成修理质量保证期为汽车行驶 20000 公里或 100 日内。

(六)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。

(七)车辆《竣工出厂合格证》由总检验员负责保管和签发，合格证必须严格按照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。

二、汽车维修检验制度

(一) 业务接待人员和检验人员负责对送检车辆进行预检,按规范填写(车辆维修检验单)。车辆预检时,根据驾驶员反映及该技术档案和维修档案,通过检测或测试、检查,确定基本作业内容并告知客户。得到客户的确认后与客户签订维修合同,办理交接手续。

(二)、车辆在维修过程中,实行维修人员自检、班组互检和过程检验员检验相结合的三级检验制度。除自检、互检外,对维修检验规定中必检的项目,过程检验员必须进行仔细的检验,要明确各自的检验职责和分工,做好检验记录,严格把好质量关,凡检验不合格的零部件要调换,不合格的作业项目要坚决返工,不得流入下道工序。

(三) 汽车维修竣工检验由专职检验人员负责实施,检验内容为整车检查、检测、路试、路试后再进行检测及车辆验收,专职检验人员根据用户报修项目检查相关机件是否工作良好,对检验不合格的如发现问题,及时通知有关班组进行返修或调整,再进行复检直至合格。

(四) 汽车大修、总成大修、二级维护竣工后,必须按运管部门规定的(营运车辆综合性能要求和检验方法)(GB/T1865-2001)进行车辆综合性能质量监督测试。检测合格的车辆,方能出厂交用户使用;检测不合格的车辆,必须进行返修或调整,复测合格后才能出厂。

(五) 修理工和检验员必须按照汽车维修技术标准和出厂技术条件,严格把好维修质量关。在生产中要密切配合,不得简化工艺操作规程,不得漏减任何规定的作业项目和检验项目,要坚持原则,保质保量完成任务,要防止出现质量事故。

(六) 质量检验签证单等凡运管部门有统一式样的,必须使用统一式样的单证。有关单证填写必须规范,字迹清楚,各项记录必须准确、完整,不得弄虚作假。检验签证单必须由主修工和检验员签字,并交专门人员归档保存。

(七) 检验人员应不断加强自身学习, 深刻领会相关技术标准, 积极采用新工艺、新技术, 并指导生产工人提高操作水平。

三、汽车维修设备管理及维修制度

(一) 设备操作工在独立使用设备前, 须掌握该设备的操作技能。

(二) 设备使用应定人定机, 对公用设备由专人负责保养

(三) 操作工要养成自觉爱护设备的习惯, 班前班后认真擦拭设备及注润滑油工作, 使设备经常保持良好的润滑与清洁

(四) 操作工要遵守设备操作规程, 合理使用设备, 管好设备附件。

(五) 对私自操作设备人员要进行严肃的批评教育, 由此发生的一切后果由私自操作者负责。

(六) 设备管理员应根据设备维护要求以及设备技术状况制定设备和测量装置的保养细则, 保养周期和检定周期

(七) 设备保养人应严格按照常规维修设备检查保养周期进行保养, 做好记录交设备管理员验收

(八) 、设备发生故障应及时停机, 使用部门应立即通知设备管理员或单位领导请维修人员检查排除故障, 当修理人员在排除故障时, 操作人员应积极协助修理人员排除故障。

(九) 、对设备年久失修, 部件严重损坏, 又无法修复和没有改造价值的可办理报废手续报请经理批准

(十) 、对设备的检查. 保养. 维修应做好所有记录, 由设备员归档, 以便检查

四、配件材料质量管理制度

(一) 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。购买凭证必须

齐全，运输途中不得碰撞、散包，应完好地交予配件仓库。

(二)、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。

(三) 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。

(四) 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，违者必究。

(五) 入库的配件材料必须建立账卡，要进出有账，账物相符，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。

(六) 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。

五、仓库安全制度

(一) 本厂仓库设专职保管员，保管员必须遵守物品管理规定，并严守职责，要防止火灾、盗失、中毒和爆炸，进出要做到随手关门，非仓库人员不准随便进入。仓库物品必须有进出账目，账物相符，便于核查。

(二)、油料、易燃、易爆等危险物品要与其他物品分开放置，不能混放在一起，并设置明显的标志。化学品危险品等必须轻拿轻放，严防撞击、重压和倒置。各种物品堆放要整齐平稳，不得过高，以免倾倒，以保持库内通道畅通。

(三) 对有毒物品及危险品，必须经分管厂长批准后才能使用，领导班组

后要有专人负责保管，并按规定使用。要定期检查仓库各类物品，发现异常情况要及时进行处理，特别是化学品，要防止变质分解中毒。

(四) 汽油等油类应另设油库，库内照明灯必须使用防爆灯，进出不准穿带钉鞋子，工作时要防止金属物互相碰撞。不准使用电扇电炉。库区温度超过35℃时，在未采取相应措施前应停止加油，车辆未熄火不准加油。

(五) 仓库、油库应通风良好，并根据情况设置避雷装置。夏季要防暑降温，特别是汽油、溶剂、漆类等易燃品，必须避免高温。仓库、油库内及油库周围5米内严禁烟火，并配备足够有效的灭火器材。

六、机动车维修档案及管理制度

(一) 本公司的档案由档案管理员根据公司的《客户档案归档制度》有关规定进行整理、分类、存档。

维修车辆实行一车一档制，车辆维修档案的内容包括：

- 1、汽车维修登记台账
- 2、车辆修前进厂交接单
- 3、车辆维修派工单
- 4、车辆维修过程检验记录
- 5、车辆检试路试表
- 6、车辆竣工质量检验记录
- 7、车辆竣工出厂交验单
- 8、维修工时、材料结算清单
- 9、车辆返修记录表及车辆返修台账
- 10、车辆维修竣工出厂合格证（副本）

(二) 档案存放要有序，查找方便并应做好六防工作，防盗、防火、防潮、防鼠、防尘、防晒，保持档案存放处干净卫生。

(三) 根据档案的内容、性质和时间等特征，对档案进行分类整理、存放、归档，并按内容和性质确定其保存期限，电子档案要及时备份。

(四) 各班组负责人要对本部门使用的档案资料的完整性、有效性负责，在现场不得存有或使用失效的文件、资料。

(五) 各班组每年对档案进行一次核对清理，并将所保存的档案整理后交办公室统一归档。已经到保管期限的文件资料需销毁，由档案管理员填写《公司档案资料销毁审批表》交厂长审核批准后方可执行。经批准销毁的档案，档案管理员必须认真核对做好登记并归档，登记表永久保存。

(六) 档案的借阅必须办理规定手续，借阅者对档案的完整、整洁负责，未经许可不得擅自转借、复印。

七、计量器皿管理制度

(一) 企业内所有计量工具、仪器、仪表及相关资料登记注册，妥善保管。

(二) 对所有计量工具、仪器、仪表定期保养、维护，并作保养记录。

(三) 对所有计量工具、仪器、仪表要按国家技术监督局规定，定期进行标定，并作记录，并将年审核定标签贴与计量工具、仪器、仪表的显著位置；

(四) 按规定计量工具、仪器、仪表（除钢板尺、卷尺、计算器外）必须集中保管，并完善使用手续。

(五) 计量器具的更新，需做详细记录，并在有关计量标定单位登记；

(六) 采购新的计量器具时，一定要选择有经过国家计量部门认定标示的产品，杜绝无标示产品流入企业。

八、机具设备管理及维修制度

(一) 设备操作工在独立使用设备前，须掌握该设备的操作技能。

(二) 设备使用应定人定机，对公用设备由专人负责保养。

(三) 操作工要养成自觉爱护设备的习惯。班前班后认真擦拭设备及注油润

滑工作，使设备经常保持良好的润滑与清洁。

（四）操作工要遵守设备操作规程，合理使用设备，管好设备附件。

（五）对私自操作设备人员，要进行严肃的批评教育，由此发生的一切后果由私自操作者负责。

（六）设备管理员应根据设备维护要求以及设备技术状况制定设备和测量装置的保养细则、保养周期和检定周期。

（七）设备保养人应严格按照常规维修设备检查保养周期进行保养，做好记录交设备管理员验收。

（八）设备维修以外修为主，本单位操作人员配合，设备管理员做好维修记录。

（九）设备发生故障应及时停机，使用部门应立即通知设备管理员或单位领导，请修理人员检查排除故障。当修理人员在排除故障时，操作人员应积极协助修理人员排除故障。

（十）对设备使用年久，部件严重损坏，又无法修复和没有改造价值的，可办理报废手续报请经理批准。

（十一）对设备的检查、保养、修理应做好所有记录，由设备员归档，以便检查。

九、财务结算制度

（一）财会人员应认真学习《会计法》、《企业会计准则》、《企业财务通则》等国家和部门有关的法规、规章，严格执行国家财政制度和财经纪律，并按财政部门的规定必须取得《会计资格证书》，经年审合格后，才能上岗操作。

（二）汽车维修价格结算员（或财会人员）必须按运管部门规定取得《上岗证书》后，才能从事车辆维修的结算工作。同时要做好各种结算单据、凭证的归档保管工作，并接受运管和物价部门的监督检查。

(三) 严格执行汽车维修收费标准, 及时与生产、材料等部门协调配合, 按规定程序准备结算各种维修费用, 耐心向用户解答有关收费项目及规定, 不准擅自提高收费标准或减免收费项目, 严禁弄虚作假。

(四) 维修车辆结算时, 必须有工时和材料清单, 清单应使用运管部门规定的统一式样。工时清单中的作业项目及工时应分项计算填写清楚, 外加工项目必须说明。材料清单应标明配件材料的型号、规格、单价和数量。任何与维修无关的费用不得列入清单中。

(五) 汽车维修必须使用规定的《汽车维修业专用发票》, 发票的使用和填写应规范, 工时费、材料费、材料服务费、外加工费等必须分列清楚, 字体工整无涂改。车辆维修收费时, 应向用户出具有效发票和工时、材料清单。

(六) 应按规定及时做好现金收付和银行结算业务, 正确登记现金和银行存款日记账, 保证账实相符。现金库存不得超过规定限额, 未经厂长批准不得私开支票、借款和动用现金。要控制空白支票的签发, 应设置支票领用登记簿。配件、外加工等生产费用的报销, 必须有经办人和厂长的签字, 不得虚报冒领。

(七) 认真做好全厂的各项业务统计工作, 及时分析生产、经营情况和预测工作, 随时向厂领导汇报。统计数据应准确, 实事求是, 不得随意增减, 各类报表应及时、完整地报厂长审阅后, 在规定期限内上报有关部门。

十、文明生产及服务制度

(一) 经常对全厂职工进行文明生产教育、优质服务和职业道德教育, 使职工自觉遵守各项规章制度, 爱护本厂的形象, 维护本厂的荣誉, 做一个有理想、有道德、有文化、有纪律、高素质的员工。

(二) 维修车辆应停放有序, 各种设备、机具、工具箱及办公桌椅应放置整齐, 并清洁, 车间内不准堆放废料和杂物, 无脏、乱、杂等现象出现, 要保持通道畅通, 工间内的通风、照明应良好, 并布局合理。

(三) 车辆维修实行划区作业, 维修过程中要做到油、水、工具及零件不落

地，拆卸和清洗零件后要放在盘内，大物件要靠边堆放整齐，遵守操作规程和安全规程，严禁野蛮作业，要防止责任事故的发生。

(四) 当班职工不准喝酒，也不得酒醉后上班，不得睡觉、打闹、吃零食、擅离工作岗位以及赤膊、穿拖鞋等不文明、不安全的行为出现。要养成良好的卫生习惯，不随地吐痰，乱扔垃圾，应保持厂区及工作环境的整洁。

(五) 要爱护客户在厂内的物品，不擅自用客户的车辆，不挪用客户车内存放的东西，不在客户车内闲坐、吸烟、听收放机，自觉抵制不正之风，不刁难车主和驾驶员，不索要客户财物。

(六) 在本厂业务室设置员工亮相台，凡各部门负责人、班组长及与客户可能接触的职工如：接待员、结算员、调度员、主修工、检验人员、技术人员、财务人员等都必须上墙公开，接受客户的监督。全厂职工上班须着统一的工作服，佩戴工号牌，做到仪表整洁。

(七) 全厂职工对待客户必须态度热情友好，使用文明语言，不说粗话脏话，不同客户吵架，要以理服人，注意礼仪礼节。客户提出的正当要求，要及时给予帮助和解决，如遇特殊情况应妥善处理或报告厂部及时处理解决。

十一、客户抱怨受理制度

(一) 积极，热情地接待提出抱怨的客户，不得冷落，怠慢客户。

(二) 仔细认真地做好抱怨事实的记录工作。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 不得与客户争吵，冲突，不得做有损本公司形象和声誉的行为。

(六) 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。

(七) 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。

(八) 相关人员必须对抱怨处理过程积极，主动配合，不得互相推诿。

(九) 负责处理人员必须做好整个时间的记录工作，存档工作。

(十) 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：15990494959

十二、安全生产总则

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和国家、集体财产免受损失。

(一) 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。

(二) 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。

(三) 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，上班时严禁喝酒。

(四) 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。

(五) 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。

(六) 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。

(七) 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。

(八) 、用电、消防等的安全按有关的制度和规定执行。

十三、安全生产责任制

(一) 严格执行国家、部门有关安全生产的法规、规章及规定。安全生产由厂长直接负责，厂部确定兼职安全员具体管理全厂的安全生产和消防工作，并建立由各部门、班组参加的安全组织。每半年开展一次检查，找出存在的问题，落实改进措施，避免发生事故。

(二) 全厂职工必须牢固树立“安全第一”的思想，认真履行各自工作范围的安全职责，经常对生产现场进行安全检查，做到责任明确，配合密切。

(三) “生产必须安全、安全促进生产”，对于违章指挥、违反操作规程、违反劳动纪律、危及安全生产的行为，任何职工有权严加制止，或向厂部领导报告。

(四) 要做到安全与生产同时计划、同时布置、同时检查。在年终总结，评比各类先进集体和个人，或职工定级、晋级时，必须把执行安全生产作为评比或考核内容之一。

(五) 新工人、实习生及变换工种的职工，要首先经过安全教育，否则不得参加生产或单独操作。焊工、交流电工等必须取得劳动部门的《特殊工种安全操作证》后，才能上岗操作。

(六) 夜班、加班以及在危险地点作业时，必须经厂部领导或部门负责人批准，并安排两人以上一起工作。二人以上共同作业时，应有主有从，密切配合。

(七) 进厂维修车辆应在指定地点停放，不得影响其他车辆进出。车辆检验

和路试由持证检验员负责。厂内专用车辆（如铲车、施救车等）由厂部指定专人负责保管驾驶，其它人员一律不准开动厂内停放的各种机动车。

十四、安全生产管理制度

（一）安全规范

为保证企业生产正常进行，保障人身和财产安全，全体员工必须严格遵守下列规定：

- 1、必须按相关的《安全技术操作规程》进行生产作业。
- 2、工作时不得擅离岗位，不得干与本职工作无关的事情。
- 3、必须按规定穿戴劳动保护用品，不得穿拖鞋上班，车间内严禁吸烟。
- 4、非工作需要不得动用任何车辆，车在厂内行驶车速不得超过 5km/h，不准在厂内试刹车。
- 5、加强对易燃物品的管理，易燃物品必须按规定使用和存放。
- 6、各工位应配备有充足的灭火器材，并加强维护保养使之保持良好的技术状态，所有的员工应学会正确使用灭火器材。
- 7、工作灯应采用低压（36V 以下）安全灯，工作灯不得冒雨或拖水地使用，应经常检查导线、插座是否良好。
- 8、手湿时不得搬动电力开关或插座。电源线路、保险丝应按规定安装，不得用铜线、铁线代替。
- 9、下班时，必须切断所有电气设备的前一级电源开关。

（二）安全生产管理制度

1、认真贯彻执行“安全第一、预防为主”的方针及国家有关的安全生产法律法规，制定适合本单位的安全管理制度和各工种、各机电设备的安全操作规程，并定期检查制度的落实情况。

2、按照《安全生产法》的要求设置安全生产管理领导机构，生产部门和

班组应配备专（兼）职安全生产管理人员，负责督促、教育和检查职工执行安全操作规程。

3、定期进行安全生产教育和安全知识培训，教育职工严格执行各工种工艺流程，工艺规范和安全操作规程，不得违章作业。

4、维修车辆前，应将车辆停、架牢固后方可作业。举升设备应由专人操作，非工作人员不准进入车下，举车时不准检修举升设备。

5、路试车辆必须由具有驾驶证及技术熟练的试车员进行，并在规定的路段上进行。

6、有毒、易燃、易爆物品和化学物品，粉尘、腐蚀剂、污染物、压力容器等应有安全防护措施和设施，压力容器及仪表等应严格按有关部门要求定期校验。

7、根据季节变换切实做好防火、防涝、防冻、防腐及防盗工作，并制定相关措施，配备消防器材。配电设施线路确保完好，性能可靠，使用移动电具应有安全防护措施。

8、发生事故要及时向上级主管部门汇报，保护好现场，查明原因妥善处理。

十五、仓库安全制度

（一）本厂仓库设专职保管员，保管员必须遵守物品管理规定，并严守职责，要防止火灾、盗失、中毒和爆炸，进出要做到随手关门，非仓库人员不准随便进入。仓库物品必须有进出账目，要账物相符，便于核查。

（二）油料、易燃、易爆等危险物品要与其他物品分开放置，不能混放在一起，并设置明显的标志。化学品危险品等必须轻拿轻放，严防撞击、重压和倒置。各种物品堆放要整齐平稳，不得过高，以免倾倒，以保持库内通道畅通。

（三）对有毒物品及危险品，必须经厂长批准后才能使用，领导班组后要有

专人负责保管，并按规定使用。要定期检查仓库各类物品，发现异常情况要及时进行处理，特别是化学品，要防止变质分解中毒。

（四）仓库应通风良好，并根据情况设置避雷装置。夏季要防暑降温，特别是机油油、溶剂、漆类等易燃品，必须避免高温。仓库、油库内及油库周围5米内严禁烟火，并配备足够有效的灭火器材。

十六、机修工安全操作规程

（一）车辆解体前应进行外部清洗；拆装总成必须使用专用拆装架或起吊举升设备；拆装汽车零部件要用专用工具（如拉压器），不准用手锤、凿子猛敲硬拆强装。

（二）搁车应用专用车凳，并做到稳妥牢固，不准在支撑点用易碎物作垫板（如砖块）。使用千斤顶应先检查是否完好、有效，并放置平稳，不滑动不倾斜。

（三）拆汽油泵或汽油滤清器及油管时，应先关闭油箱开关，接好油盘，疏通化油器量孔及油路时，不准用嘴吹，应用压缩空气或气筒吹通。

（四）用汽油清洗零件或接触易燃物品时，严禁烟火，不准使用乙基汽油清洗零件，以防中毒。

（五）维护、修理车辆过程中，车辆里外、上下各部位，各工种要互相协调、避让，以免发生意外。应高度重视汽车安全系统包括各种零部件的质量，严格按照工艺规程进行，确保汽车安全系统运行可靠。

（六）进入车底部作业时，应拉紧手制动，并用三角木塞住车轮，以防车辆移动。进出车下应有活动卧板，不准直接躺在地下作业，照明灯电压应低于36伏，绝缘良好。

（七）检查、调整零部件时，不准把手伸入车上正在运转的机件内（如变速箱）。发动机走合时，油箱应距蓄电池和发动机一米以上。

（八）在维修和调试中需发动车辆时，应由主修工或班组长负责进行，并必须做到：拉紧手制动，变速操纵杆挂空挡，同时应检查机油盘内的油面和水箱中

的冷却水，车下有人时严禁发动，发动时严禁直接供油。

(九) 使用升降机、吊车和维修专用设备及工具时，应严格遵守有关的安全操作规程。

(十) 换下的废件、废油应放到指定地点和容器内，不准乱放乱倒，应保持工作场所的整洁、畅通，以确保安全。

十七、检验员安全操作规程

(一) 用起动机发动汽车，汽油车不超过5秒钟，柴油车不超过10分钟，再次起动间隔为10—15秒钟，以免损坏蓄电池。

(二) 蓄电池电压不足时，不得勉强使用起动机，严禁向化油器直接注入汽油发动车辆。

(三) 使用仪器检测车辆时，接线一定要正确，以防烧坏仪器，应严格遵守有关仪器的安全操作规程。

(四) 过程检验时，必须仔细检查安全系统零部件，并按规定要求对零部件进行测试。

(五) 严禁无证驾驶车辆，车辆路试或发动机、底盘有异响，确需上路诊断时，可由主修工和必需人员参加，如影响安全，检验员有权不予路试。

(六) 试车前应检查各仪表是否正常，锁止是否可靠，装备是否完整，严禁带病强行路试。气压制动的车辆在气压未达到允许范围以上，严禁挂挡起步。

(七) 试车完毕离开车辆时，必须挂好挡位，拉紧手制动，切断电源，取下点火开关钥匙，关好车门。

十八、漆工安全操作规程

(一) 油漆仓库、油漆间、配料间应严禁烟火。通风良好。并放置灭火器材，电气设备要符合防爆要求。

(二) 工作时不准吸烟，并按规定穿戴好防护用品。油漆桶要远离火种，汽油、香蕉水、松香水等易燃物品，严禁带到工作场所，特别是明火作业点。

(三) 喷灯应使用煤油, 禁止用汽油、酒精代替, 用完后应按顺序放气, 如中途需加油, 应待喷灯头冷却后进行。

(四) 空压机、烤烘房应按规定使用, 并严格遵守有关的安全操作规程。

(五) 油漆、汽油、香蕉水等挥发性易燃物品, 应装在密封容器内, 在倾倒和搬运时, 应小心轻倒轻放, 不准碰撞, 以免引起火花造成事故。

(六) 用过的回丝、漆刷及油漆、溶剂等废物, 应集中放在指定地点, 并及时妥善处理, 不得乱丢乱扔, 不得堆放在油漆间内。

(七) 工作完毕应及时清理好喷枪及油漆桶, 认真检查工作场地, 并扫除污染物垃圾。

十九、钣金工安全操作规程

(一) 使用手锤不准戴手套, 各种手用工具或电动工具必须经常检查, 确认安全可靠, 方能使用, 以免发生意外。

(二) 使用扳边机、剪板机等专用机具时, 必须按有关的安全操作规程进行, 并在机具性能允许范围内作业。不准加工超厚铁皮、钢皮及非金属等硬、脆材料, 不准用榔头敲打刀口, 不准把扳边机当压床、虎钳等使用。

(三) 锡焊油箱前必须把汽油放净, 并用水把污垢冲洗干净, 焊接时把油箱盖打开, 不得用电气焊补汽油箱。

(四) 使用新设备前, 应认真读懂说明书, 要先进行试运转, 确认运转正常及操作方法后, 方可使用。

(五) 使用台钻、砂轮机等机电设备及电气焊时, 应严格遵守有关的安全操作规程。

(六) 各种机具设备应有专人保管, 非保管人员未经许可不得擅自使用。禁止使用无安全防护措施的机具设备, 应正确合理使用各种具体设备, 禁止超负荷工作。工作完毕后, 应及时处理清除, 工作场地应保持整齐清洁。

二十、胎工安全操作规程

(一) 拆装轮胎前应先用三角木塞住轮胎, 再把车辆顶起, 并用专用支架(如搁车凳)把车支撑稳固。在支撑点不准用脆性物品(如砖块), 确认安全后方可拆装。

(二) 使用千斤顶时, 应先检查千斤顶是否完好、有效, 并放置平稳, 不滑动不倾斜。松千斤顶时, 速度要慢, 并注意车下是否有人。

(三) 拆装轮胎要用专用轮胎套筒, 不准使用活动扳手等替代物, 以免打滑发生意外。拆卸轮胎应轻放, 不得重击地面, 滚动轮胎应注意安全。轮胎排放时应整齐, 并留出通道。

(四) 轮胎解体前, 应先将气门芯取出, 把气放尽, 以免拆钢圈时衬圈弹出伤人。充气前要检查锁卷是否完全压入锁槽, 不符合要求应更换压条方能充气。

(五) 轮胎充气和补气时, 头不准伸入钢卷压件上, 气压应符合规定标准, 不准盲目充气, 以免造成气压过高, 轮胎爆炸。

(六) 空压机、轮胎螺母拆装应按规定使用, 并严格遵守有关的安全操作规程。

(七) 修补轮胎的专用胶水、黏合剂等易燃物品, 要有专人保管, 存放地点禁止烟火。

二十一、举升机安全操作规程

(一) 使用前应清除举升机附近妨碍作业的器具及杂物, 并检查操纵手柄是否正常。

(二) 车辆驶入后, 调整举升机支撑架块对正该型车规定的举升点。

(三) 升举时, 操作人员应离开车辆; 当升举到需要高度时, 必须立刻插入保险销, 并确认安全可靠后才可开始维修作业。

(四) 若有人正在从事维修作业时, 严禁其他任何人升降举升机。

(五) 维修作业完毕后, 应清除杂物, 打扫升举机周围的环境卫生, 以保持场地整洁。

(六) 定期(注: 不得超过半年)排除升举机储油缸内的积水, 并检查油量; 油量不足时应及时加注相同牌号的压力油, 同时应检验并润滑举升机移动齿轮和链条。

二十二、轮胎拆装机安全操作规程

(一) 使用操作前应认真检查拆装机的电源、气源、机械传动部分是否正常。

(二) 拆装轮胎前应将轮胎的胎压泄掉, 并将轮胎清洗干净。

(三) 拆装轮胎前应严格检查轮毂的具体尺寸。

(四) 轮毂卡位要准确, 气源要稳定良好。

(五) 要定期严格检查和维护轮胎拆装机, 出现意外情况应及时处理并向主管部门汇报。

二十三、轮胎动平衡机安全操作规程

(一) 严格定期检查维护轮胎动平衡。

(二) 轮胎动平衡前应将轮胎清洗干净。

(三) 准备好轮胎平衡的有关铅块、夹子、锤子、胶水等;

(四) 安装轮胎时应该卡位准确, 并且施加合理的扭矩。

(五) 按照标准的技术参数进行动平衡试验;

(六) 动平衡机运转时, 轮胎运转方向一侧不得站有任何人员。

二十四、用电安全制度

(一) 经常对全厂职工进行安全用电和用电知识教育, 强化用电安全意识, 严格遵守各类电器的使用规定。电器和线路由专职电工具体负责管理和维修, 并经常检查, 定期维护, 保证各类电器和线路技术状况良好, 确保用电安全。

(二) 一切电器设备和电源线路及插座开关等的检修维护, 必须由专职电工

负责实施，其他人员一律不准检修和维护。检修维护时应切断电源，检修维护后确认安全方可合闸，严禁带电作业。

（三）行灯、钳桌及机床照明灯电压不得超过 36 伏，危险及潮湿地点的照明行灯电压不得超过 12 伏。使用外接电源工作的电器设备，应采取保护性接地措施，接地电阻不得大于 5 欧，并经常检查。

（四）各种用电设备和线路及开关插座，必须按额定电压和电流配置使用。所以保险丝要按限额安装有效，不准用其他金属丝代替。所有电气设备和电源线路严禁超负荷工作。当电压过低或三相电源缺相时，不准启动电器设备。

（五）如发现电器故障或起火时，要立即切断电源，在未切断电源之前，不准检修或用水及泡沫灭火器灭火。工作中如遇停电，应关闭设备电源。当天工作结束后，应将车间内总电源关掉。

二十五、消防安全制度

（一）认真执行国家有关消防法规和规章，积极贯彻“预防为主、防消结合”的原则，经常对全厂职工进行安全消防教育。消防器材及安全工作由安全员负责管理，并建立由各部门、班组参加的安全及消防组织，定期开展预查、预防活动。

（二）消防器材和工具必须按消防要求配备齐全，放在指定位置，严禁挪作他用，并建立有关帐卡，定期进行检查，按规定进行保养，发现损坏或过期的，应及时进行更换或补充，确保灭火性能良好。

（三）不准在车间内和工作时吸烟，不准在车间内和户外堆放易燃易爆物品。装有易燃易爆物品的车辆，在未采取安全措施前不准维修。焊工等明火作业时，应按要求采取有关防火措施。油库、仓库、漆工配料间、缝工堆料间、氧气乙炔间内及附近严禁烟火，并悬挂“严禁烟火”字牌。

电气设备及线路、开关、插座等应经常检查，发现可能引起的打火、短路、发热和绝缘不良等情况，要立即修理或更换。禁止一切低燃点的油、气、醇类与

照明设备及带电线路接触。设备及线路严禁超负荷工作，要防止电器火灾。

(五) 全厂职工应熟悉消防器材的放置位置和使用操作方法，发现火灾苗头应及时采取有效措施或打 119 消防中心电话。



附件：环境保护措施

环境保护措施

环境保护是国策大事，环境保护关乎所有人，清洁有序的环境也是保证汽车维修质量的重要条件。

一、环境保护管理制度

（一）认真观测执行“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。

（二）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。

（三）有害物质存储区域界定清楚，必要时应有隔离、控制措施。

（四）涂漆车间设专用的废水排放及处理设施，采用于打磨工艺的，应有粉尘收集装置和除尘设备，应设有通风设备。

（五）调试车间和调试工位设置汽车尾气收集净化装置。

（六）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。

（七）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。

（八）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。

（九）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工种工艺流程，工艺规范和环境保护制度。

二、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, 并按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。

三、废水废油排污控制措施

(一) 废水处理

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) 废油处理

- 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。

四、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。



文明生产规定

- (一) 生产车间(场所)严禁吸烟,吸烟至休息室。
- (二) 生产车间(场所)地面清洁无油污,墙面无油渍、无明显划痕,按班组划地承包。
- (三) 保持机、手工具清洁,手工具置于车内,保持工具车清洁无油污,工具按层摆放有序,工具车内不得放置与修车无关的物品,下班后整理清洁工具车,并按规定摆放整齐。机工具使用后及时放于规定区域。
- (四) 统一着装,保持清洁。使用文明语言,不与用户争执。不得向用户索烟,不接受用户宴请,不接受消费,一经查实,作待岗处理。
- (五) 工作场所一天一小扫,每台车辆作业完毕后,及时清理场所,一周一大扫,确保场所、机具整齐清洁。
- (六) 工具柜台上方禁止摆放物品,工作衣、工作鞋帽应置于休息室,并确保休息室清洁整齐。
- (七) 保持总成修理车间干净整洁,所有物品整齐地摆放在货架上,地面、墙壁不得有油污。
- (八) 自觉维护公共场所的清洁卫生,每周负责工房卫生的班组,应将门窗及电力设施关好后方可离去。
- (九) 厂长为各生产班组文明生产监督人。



附件：售后服务方案、服务小组人员情况一览表、各项服务制度列表及具体内容

附件：售后服务方案

售后服务方案

在此我公司郑重承诺，中标后我公司将严格遵循标采购单位所提的服务内容和要求，为不断的完善和优化服务体系时刻准备为采购单位提供及时，高效，便捷的服务。

一、为公务用车维修实行竣工出厂质量保证期制度

(一) 公务车整车修理或总成修理质保期为车辆行驶 20000 公里或 100 日。
(二) 二级维护质保期为车辆行驶 5000 公里或 30 日。
(三) 小修或专项修理质保期为车辆行驶 2000 公里或 10 日
(四) 质保期中行驶里程和日期，以先达到者为准，质保期为车辆维修竣工出厂之日起计算。

(五) 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非维修原因而造成机动车无法使用的相关证据，我们将进行无偿返修。

二、为更好地服务公务用车，提升客户满意度，设立 24 小时服务热线为客户提供技术咨询和维护保养知识，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。

三、接到采购单位的报修电话我们将在最短时间内（最长不超过 2 小时）提供维修服务，如需要我们将提供上门维修服务。

四、对送修车辆建立档案，准确记载送修车辆在使用过程中使用所出现的故障情况及保养情况，做到有计划地安排车辆进行维修保养，开展跟踪服务。

五、为采购单位建立采购单位档案并及时进行信息更新，建立健全的客户服务制度等内部管理机制并严格执行，

六、为采购单位提供紧急救援服务，并在 2 小时内派人赶至救援现场。

七、对送修车辆建立档案，准确记载送修车辆在使用过程中使用所出现的故障情况及保养情况，做到有计划地安排车辆进行维修保养，开展跟踪服务。

八、将数据汇总于每季末（25 日之前）一次定期将报表送至庆元县公共资源交易中心。

九、采购单位投诉和回访制定

在协议期间我们将定期征询采购单位的意见和建议，针对采购单位提出的意见和建议我们将做详尽的记录作出相应的调整。设立了 24 小时服务监督电话：15990494959 在接到投诉后，详细记录投诉事项，并作出初步解释，然后正式启动客户投诉处理程序，力争在最短时间（24 小时内）针对客户所投诉的问题作出妥善地处理，对不能立即回复的投诉主动告知客户目前处理进度，经了解核实情况后确属本公司相关人员责任我们将按照相关规定作出处理，并于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。



附件：各项服务制度列表及具体内容

一、文明生产及服务制度

(一) 经常对全厂职工进行文明生产教育、优质服务和职业道德教育，使职工自觉遵守各项规章制度，爱护本厂的形象，维护本厂的荣誉，做一个有理想、有道德、有文化、有纪律、高素质的员工。

(二) 维修车辆应停放有序，各种设备、机具、工具箱及办公桌椅应放置整齐，并清洁，车间内不准堆放废料和杂物，无脏、乱、杂等现象出现，要保持通道畅通，工间内的通风、照明应良好，并布局合理。

(三) 车辆维修实行划区作业，维修过程中要做到油、水、工具及零件不落地，拆卸和清洗零件后要放在盘内，大物件要靠边堆放整齐，遵守操作规程和安全规程，严禁野蛮作业，要防止责任事故的发生。

(四) 当班职工不准喝酒，也不得酒醉后上班，不得睡觉、打闹、吃零食、擅离工作岗位以及赤膊、穿拖鞋等不文明、不安全的行为出现。要养成良好的卫生习惯，不随地吐痰，乱扔垃圾，应保持厂区内外及工作环境的整洁。

(五) 要爱护客户在厂内的物品，不擅自用客户的车辆，不挪用客户车内存放的东西，不在客户车内闲坐、吸烟、听收放机，自觉抵制不正之风，不刁难车主和驾驶员，不索要客户财物。

(六) 在本厂业务室设置员工亮相台，凡各部门负责人、班组长及与客户可能接触的职工如：接待员、结算员、调度员、主修工、检验人员、技术人员、财务人员等都必须上墙公开，接受客户的监督。全厂职工上班须着统一的工作服，佩戴工号牌，做到仪表整洁。

(七) 全厂职工对待客户必须态度热情友好，使用文明语言，不说粗话脏话，不同客户吵架，要以理服人，注意礼仪礼节。客户提出的正当要求，要及时给予帮助和解决，如遇特殊情况应妥善处理或报告厂部及时处理解决。

二、人员岗位职责

（一）厂长岗位职责

- 1、认真贯彻党和国家的方针、政策，遵守汽车维修行业管理部门的有关法规，端正经营作风。
- 2、组织全厂的生产活动，对企业的行政工作实行统一领导和指挥，主持厂务会议，研究决定生产中的重大问题。
- 3、负责制定全厂的各项管理制度，检查和督促职能部门对制度的实施，做好部门之间的协调工作。
- 4、组织贯彻质量管理，加强检验工作，开展全面质量管理，在质量与生产之间发生矛盾时要支持质检人员的工作。
- 5、抓好职工的培训和教育工作，不断提高职工队伍的政治素质和文化技术素质。
- 6、抓好财务管理，监控资金的收入与支出，加速资金周转，保障维修生产正常运行。
- 7、组织制定企业长期规划与实现规划的短期安排。
- 8、负责安全生产，担当安全生产第一责任人，经常督促有关人员做好安全工作，确保生产安全。

（二）前台接待岗位职责

- 1、负责修车接待业务，与用户签订修车合同，办理车辆交接手续。
- 2、下达生产任务，签发派工单，协调车间与车间、工种与工种之间的移工衔接工作，掌握生产进度。
- 3、负责联系外协加工，及时通知供应部门采购缺少的汽车配件。
- 4、负责办理交车手续，安排返修车辆。
- 5、执行国家制定的价格法律、法规和政策，按汽车维修行业管理部门制定的工时定额和收费标准收取费用，不得超收或弄虚作假。

6、熟悉工时定额和收费标准，明确结算内容，掌握结算方法，与生产、仓储、财务部门协调配合，按规定程序进行结算。在开具汽车维修发票时向用户提供工时费用结算清单和材料费用结算清单。

7、注重提高业务技能，做到结算正确、凭证齐全、报表及时、信息真实。

8、及时整理好有关凭证、票据等结算的基础资料，装订成册，分类编号，妥善保管。

9、定期对客户进行电话回访（若有必要或对重点客户还须安排业务人员上门回访），并做好回访的记录和统计。

10、假如在维修质量方面发生争议，应本着“实事求是、先内后外（即先在内部查找原因，然后再从外部查找原因）”原则，积极妥善解决。

（三）检验员岗位职责

1、严格执行国标、部标和企业内部标准，把好质量检验关。

2、负责车辆修理过程中的自检、互检和专职检验的三级检验制度的落实。

3、做好车辆进厂、出厂检验，采用路试、外部检视等手段，掌握进厂的车况，填写汽车进厂检验表；填写汽车修竣后的检视路试表、修竣检验表，签发出厂合格证；填写汽车维修记录。

4、负责执行国家有关产品质量的方针政策，认真填写质量检验原始记录，收集整理好有关数据。

5、做好车辆维修过程中的必检项目和重点工序的检验工作，认真填写检验记录，把好质量检验关。

6、积极采用新工艺、新方法，不断提高检测技术水平。

7、及时填写各项技术检验表格，积极反映有关质量和工艺方面的薄弱环节和存在问题。

（四）配件保管员岗位职责

- 1、做好配件的验收入库手续，把好数量、质量和单据关，对凭证不全、手续不齐、数量不符、质量不合格的配件应拒绝入库。
- 2、配件保管要做到摆放科学、数量准确、质量不变、消灭出错，确保配件无锈蚀、无腐蚀、无霉变。
- 3、严格执行配件领发制度，做好交旧领新工作，对客户自带配件应及时进行登记。
- 4、及时掌握配件存储情况，避免短缺丢失和超储积压，保持帐、卡、物相符，定期进行清仓盘点工作。
- 5、及时反馈配件使用情况，为采购优质配件提供依据。

（五）机工岗位安全工作责任

- 1、严格遵守机工安全操作条例，保证持证上岗。
- 2、接到施工单后，首先进行项目确认、故障确认，如发现与施工单标注不同的项目，立即与前台业务联系，征得确认后，方可施工。
- 3、严格按工艺、质量管理程序施工，加强自检、互检。
- 4、妥善保管与使用公司配置的个人使用的工量器具。
- 5、文明生产，杜绝野蛮操作，油水不落地，配件不落地。
- 6、认真作业，准确判断，提高维修质量。
- 7、上班时间不许饮酒，严禁酒后开车、试车。
- 8、完工后，所有与施工相关的文件必须填写清楚，完整上交，完工后的车辆必须内外清洁干净，不允许有漏油、漏水现象，不允许手印、脚印、污迹。
- 9、上班要衣着整洁，精神焕发，不得蓬头、衣着不整，
- 10、团结互助、礼貌待客、以诚待客、虚心好学、不断进取。

（六）漆工、钣金安全工作责任

- 1、严格遵守漆工、钣金安全工作条例。
- 2、修旧利废，节约原材料，节水、节电、节油、节约一切能源，优质完成任务。
- 3、烤房工作时不得擅自离人。
- 4、爱护设备工具，规范使用，按时保养，做好记录。
- 5、加强自检、互检，保证质量达标。
- 7、下班时注意清扫场地、关闭电源、烤房上锁，尤其易燃易爆品要妥善保管，不得裸露。

（七）车间主管岗位工作责任

- 1、积极完成公司下达的各项任务，模范遵守公司各项规章制度。
- 2、抓好车间调度、分配工作，合理安排劳动力，协调班组关系，做到均衡生产。
- 3、抓好车间文明生产，抓好劳动纪律和安全生产工作，严格操作规程。
- 4、负责车间员工培训工作，不断提高员工的思想素质、业务素质和技术素质，定期对工人进行考核。
- 5、认真做好车间各项统计，按时上报各种报表，建立车间业务技术档案。
- 6、抓好车间工具、设备、辅助消耗量的管理，厉行节约，杜绝浪费。
- 7、有权对车间员工提出表扬，批评和权限范围内的奖励和处分。

二、文明生产及服务制度

（一）经常对全厂职工进行文明生产教育、优质服务和职业道德教育，使职工自觉遵守各项规章制度，爱护本厂的形象，维护本厂的荣誉，做一个有理想、有道德、有文化、有纪律、高素质的员工。

（二）维修车辆应停放有序，各种设备、机具、工具箱及办公桌椅应放置整齐，并清洁，车间内不准堆放废料和杂物，无脏、乱、杂等现象出现，要保持通道畅通，车间内的通风、照明应良好，并布局合理。

(三) 车辆维修实行划区作业，维修过程中要做到油、水、工具及零件不落地，拆卸和清洗零件后要放在盘内，大物件要靠边堆放整齐，遵守操作规程和安全规程，严禁野蛮作业，要防止责任事故的发生。

(四) 当班职工不准喝酒，也不得酒醉后上班，不得睡觉、打闹、吃零食、擅离工作岗位以及赤膊、穿拖鞋等不文明、不安全的行为出现。要养成良好的卫生习惯，不随地吐痰，乱扔垃圾，应保持厂区及工作环境的整洁。

(五) 要爱护客户在厂内的物品，不擅自用客户的车辆，不挪用客户车内存放的东西，不在客户车内闲坐、吸烟、听收放机，自觉抵制不正之风，不刁难车主和驾驶员，不索要客户财物。

(六) 在本厂业务室设置员工亮相台，凡各部门负责人、班组长及与客户可能接触的职工如：接待员、结算员、调度员、主修工、检验人员、技术人员、财务人员等都必须上墙公开，接受客户的监督。全厂职工上班须着统一的工作服，佩戴工号牌，做到仪表整洁。

(七) 全厂职工对待客户必须态度热情友好，使用文明语言，不说粗话脏话，不同客户吵架，要以理服人，注意礼仪礼节。客户提出的正当要求，要及时给予帮助和解决，如遇特殊情况应妥善处理或报告厂部及时处理解决。

三、客户抱怨受理制度

(一) 积极，热情地接待提出抱怨的客户，不得冷落，怠慢客户。

(二) 仔细认真地做好抱怨事实的记录工作。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 不得与客户争吵，冲突，不得做有损本公司形象和声誉的行为。

(六) 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。

(七) 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。

(八) 相关人员必须对抱怨处理过程积极，主动配合，不得互相推诿。

(九) 负责处理人员必须做好整个时间的记录工作，存档工作。

(十) 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：15990494959

