

售后服务方案

公司本着“客户至上、服务至上、质量至上”的原则,依据相关法规规定,在严格执行和响应本项目招标文件的基础上,我公司对本项目服务,作出以下承诺,欢迎采购单位予以监督。承诺如下:

一、严格遵守行业法律法规,认真执行丽水维修行业的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。保证本项目采购单位获得优先服务的权利,在额定的工期内完成维修工作。

二、严格执行《机动车维修合同》的全部款项和规定,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。维修过程中,如需要增加维修项目和费用及延长维修时间时,及时和客户沟通,得到客户同意后再予实施,想用户之想,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。协助有关部门做好廉政工作,防止腐败现象的出现。

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,确需要更换零配件时,使用合格产品或正品。告知客户,汽车配件、材料应保质保量,

五、对签约单位维修的车辆,特提供如下服务:

1、设立应急电话: 0578—2220096; 24小时服务热线: 18906788169。

2、为采购单位提供紧急救援服务,并在4小时内派人赶到救援现场,市区范围免费施救。

3、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。

4、提供免费检查车况服务,定期免费检测调整制动、灯光、空调等系统。

5、建立完整的维修档案,提供技术咨询服务,确保车辆状况良好。

6、车辆发生事故时应单位要求及时配合处理车辆善后事宜,按保险公司的理赔金额进行结算。

六、集中技术骨干力量,成立汽车维修应急小组,提供技术维修服务,单位有要求完工时间时尽最大限度满足。





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、材料由承修方全额赔偿。

八、接受贵单位对我厂的生产、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、保证贵单位维修车辆在我方修理期间的安全, 做到不丢失、不损坏, 否则承担全部损失。

十、保证以道路运输管理机构批准的维修方式和形式(如上门抢修、连锁维修)对贵单位车辆维修均统一执行承诺的服务、质量、价格标准。提供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(FMC)包括检、修工时费)、ABS制动系统抱死系统检测、车轮动平衡等检测服务。

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。

十一、配备专职质量检验员管理全厂的维修质量, 按照国标要求进行质量管理, 做到专职质量检验和车辆检验员相结合的原则, 从车辆进厂到维修过程, 直到车辆出厂都有专人把关, 责任到人, 并建立质量管理档案, 坚决做到有故障和有可疑故障的车辆不准出厂。

十二、车辆维护保养更换的零配件均为符合国家标准的纯正配件(正厂), 并是各类汽车配套生产厂家的配件。

十三、提供舒适的客户休息场所, 配备相关的配套服务设施(如空调、茶座、影视、报刊杂志等)。

十四、对送修车辆建立采购单位档案, 开展跟踪服务; 实行“一车一档”, 客户可随时查阅车辆的技术档案状况。

十五、若我公司在特定时间举办的促销活动和优惠政策, 各采购单位有权参加其促销活动和享受优惠政策。

十六、如我公司中标, 我们将完全响应招标文件要求, 严格执行合同约定, 保质保量完成定点维修服务工作。

丽水德亿汽车销售服务有限公司

