

服务小组人员情况一览表

序号	姓名	现职位	办公电话	手机	现工作地点	拟承担工作
1	周慧琴	经理	0576-8338 0029	13375869552	三门县齐亮 汽车修理厂	项目负责人
2	廖妙丹	职员	0576-8338 0029	18958520008	三门县齐亮 汽车修理厂	财务
3	郑磊	职员	0576-8338 0029	13958527775	三门县齐亮 汽车修理厂	机动车检测 维修企业价 格结算员
4	王波	职员	0576-8338 0029	13958533133	三门县齐亮 汽车修理厂	机动车检测 维修企业业 务接待员
					

注：1. 响应方应根据采购要求，组织一个专门的服务小组，并指定负责人协调与联系。

2. 表格如不够，可按同样格式扩展。

供应商名称(公章)：三门县齐亮汽车修理厂

日期：2025年06月27日



郑磊

姓名	郑磊	
性别	男	
出生年月	1985年09月12日	
住址	三门县海游镇民丰路122号	
身份证件号	331022198509120016	
从业资格 证件号	3310015040009002729	
从业资格 类别	机动车检测维修企业价格结算员	
初次发 证时间	2002年01月01日	
发证 机关	有效期至	2015年07月13日 (盖章)
	发证日期	2009年07月13日

服务单位	
联系电话: 地址: 三门县齐亮汽车修 理厂	联系电话: 地址:
(盖章) 年 月 日	(盖章) 年 月 日
联系电话: 地址:	联系电话: 地址:
(盖章) 年 月 日	(盖章) 年 月 日
联系电话: 地址:	联系电话: 地址:
(盖章) 年 月 日	(盖章) 年 月 日

王波



依据《中华人民共和国劳动法》，按照国家职业（技能）标准，经考核鉴定合格。

特发此证。



姓名 王波 性别 男

职业（工种）汽车修理工

出生日期 1983 年 07 月 23 日

理论知识考核成绩 73

文化程度 初中

操作技能考核成绩 70

发证日期 2004年7月7日

评定成绩 合格

证书编号 浙台 040701064

身份证号 331022198307230014

职业技能鉴定（指导）中心（印）
2004 年 07 月 07 日

姓名	王波	
性别	男	
出生年月	1983年07月23日	
住址	三门县海游镇平安路266号	
身份证件号	331022198307230014	
从业资格 证件号	3310015050009002735	
从业资格 类别	机动车检测维修企业业务接待员	
初次发 证时间	2009年07月13日	
发证 机关	有效期至	2015年07月13日
	发证日期	2009年07月13日

服 务 单 位	
联系电话:	联系电话:
地址: 三门县齐亮汽车修理厂	地址:
(盖章)	(盖章)
年 月 日	年 月 日
联系电话:	联系电话:
地址:	地址:
(盖章)	(盖章)
年 月 日	年 月 日
联系电话:	联系电话:
地址:	地址:
(盖章)	(盖章)
年 月 日	年 月 日

服务方案

我厂拥有完善的服务网络体系，最大程度的保证了服务能力，能够更好的为客户提供维修服务。

(1) 集中技术骨干力量，建立公车维修小组，对定点车辆实行优先优质快捷的服务。

维修队伍：落实维修车辆、维修人员、维修工具、常用配件，保持 24 小时待命；

设立 24 小时故障救援专用电话（电话号码:13375760008，联系人:周齐亮），接到救援电话后，第一时间与客户沟通，了解并记录车辆故障现象，确定最佳维修方案，根据合同要求确认维修收费标准等相关事宜，双方确认后，在规定时间内安排车辆、人员赶到待维修车辆所在地并实施维修，因道路拥堵等客观原因造成延时的应及时与客户进行沟通协商。

施救车辆、应急服务车、客服专车随时待命。

(2) 礼貌周到，服务公开承诺

身穿统一、整洁的工作服，佩戴工作胸牌，用语文明、迎送有礼。耐心听取客户诉求，实事求是与客户沟通，尊重客户的知情权。为客户提供全程服务，接待员要为客户联系各部门、人员办理业务手续。公开有关证照、主要的维修项目及其工时收费表、质量保证承诺、服务程序。 公开投诉电话，设置意见簿、投诉箱，对客户意见、投诉要有答复。

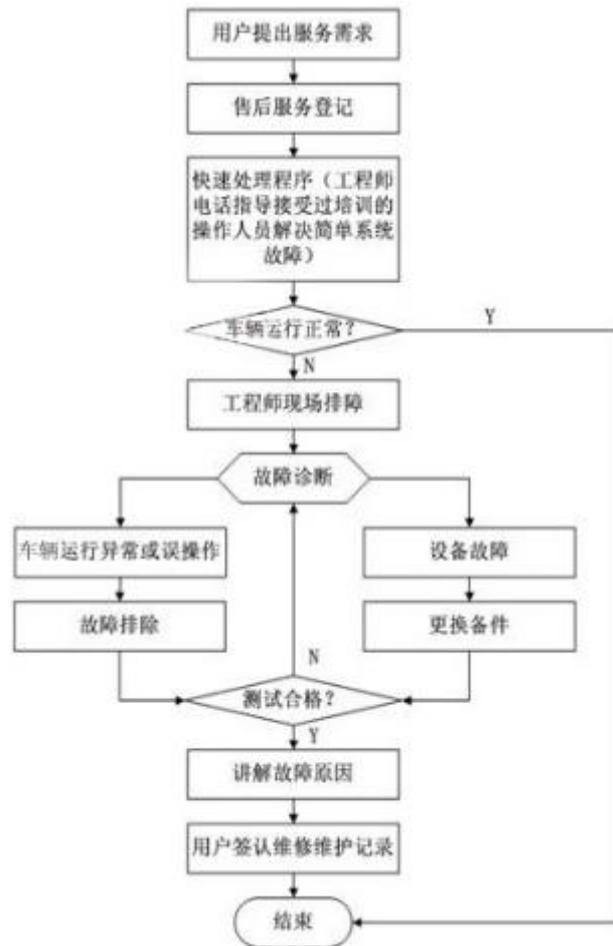
(3) 环境整洁管理有序

厂区内环境保持清洁，厂房明亮、通风，各区域、岗位有标识。各类物资定置存放，堆放整齐，废旧物资及时清理。 厂区设置用于客户接待、休息的场

所。接车、生产、交车、投诉、索赔、跟踪服务要做到规范化、制度化。实行定人定岗定责，落实岗位责任制度和岗位责任追究制度。

(4) 汽车维修

维修服务规范



(5) 汽车维修要求

1. 我方保证做到用户至上、诚实信用、热情耐心、服务周到及时。
2. 提供货物、设备的制造厂家所提供的所有标准服务。
3. 无论货物、设备是否由我方制造，发生故障时，招标人有权直接与我方联系，要求我方上门维修，我方不以任何借口推托。
4. 质量保证期内的所有维修、保养服务都是免费的（采购单位人为损坏的除外），超过质量保证期的维修服务我方只收取成本费用。
5. 我方保证货物、设备和服务达到招标文件所要求的所有功能和技术要求。
6. 我方保证如对招标文件有任何疑问，都必须在规定的时间内提出，逾期不针对招标文件提出任何质疑和投诉。
7. 我方保证安装调试人员都依法持有相应的证书。
8. 维修完成后，售后人员应向客户提供汽车维修服务记录单。

(6) 汽车维修服务记录和台帐

汽车维修使用统一的汽车维修服务记录单和维修登记台帐。维修任务完成且人员回厂后应立即在“维修登记台帐”中记录备查。

(7) 对维修完工的车辆，实行严格的检验制度。对合格出厂的车辆实行电话跟踪服务，及时掌握使用情况，提醒注意事项，确保车辆具有良好的技术状态。

(8) 建立救援档案，记录每次救援的相关信息；

我司与配件厂商等建立了长期友好的合作关系，以满足不同层次、不同规模、不同难度的需求，争取指接到报修电话后第一时间为客户服务，及时响应。

(9) 受理客户投诉处理服务。设立投诉电话：83380029。凡接到用户投诉，应进行登记，并在半小时内予以回访，直到用户满意为止，我方将定期不定期回访，虚心听取客户意见，指定整改方案。

(10) 虚心接受政府不定期对我方的生产管理、维修质量、配件价格进行检查和监督。以便我们在执行公务车维修合同始终，及时改正错误，认真进行整改。