

# 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1:售后服务方案格式

缙云县公共资源交易中心(政府采购中心):

根据2024-2025年度缙云县行政机关、事业单位和社会团体组织网上服务市场公务用车维修(定点采购)项目(采购编号: JYCN2024-01)采购文件要求,我公司在协议供货有效期内郑重承诺:

一、我公司将按照合同要求,选派技术人员提供维修服务。如需临时调换(但不允许转包)须征求采购单位意见。保证贵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。

二、设立24小时服务电话,在接到送修方报修电话后半小时内予以响应,并提供上门维修服务。并为贵单位提供紧急救援服务,缙云县及城郊5公里范围内的,应在30分钟内派人赶到救援现场超出城郊5公里以上,每增加1公里,到达现场时间增加1分钟计算。设立客户休息场所,并配备相关的配套服务设施。

在协议期内定期征求采购单位意见建议,并形成记录;公布24小时服务监督电话;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责任的,应按照规定予以处理,于7个工作日内将处理结果告知投诉人。

三、对贵单位送修车辆建立用户档案,开展跟踪服务。为维修的车辆定期免费检测调整制动、灯光、空调等系统。做好台帐记录,包括建立配件计算机管理台帐和一车一档等资料。按季向缙云县政府采购管理办公室报送季度定点维修执行情况表。并协助有关部门做好廉政工作,防止腐败现象的出现。

四、承诺所提供的维修工时收费、材料费,检测和质量保证等,以及反映企业现状的资料均是客观真实的,同意采购机构为实施政府采购工作的需要在有关网站和相关文件上公布响应文件中涉及的价格、售后服务承诺以及其它相关信息

五、对贵公司公务用车维修实行竣工出厂质量保证期制度。



序号	服务项目名称	质量保证里程	承诺修复时限
----	--------	--------	--------



		或时间	
1	车辆大修(整车修理、总成修理)	20000公里或100日	五日内完工
2	二级维护	5000公里或30日	一日内完工
3	一级维护、小修及专项修理	2000公里或10日	当日完工、不过夜
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，入围供应商应当负责联系其他入围供应商，并承担相应修理费用。			

**附件1-2: 服务小组人员情况一览表格式**

注：

**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	虞利龙	老板		13957049183	利龙汽车	技术服务
2	虞利进	厂长		18005782858	利龙汽车	技术服务
2	虞映雪	财务、接待		13625787161	利龙汽车	接待服务
4						

1. 供应商应根据采购要求，组织一个专门的服务小组，并指定负责人协调供应商内部有关本项目政府采购的主要协调与联系事务。

2. 表格如不够，可按同样格式扩展。

供应商全称(公章)



日期：2025年3月5日



### 附件1-3:各项服务制度列表及具体内容格式

## 1 服务公开

- 1.1 公开有关证照及经营项目。
- 1.2 公开主要的维修项目及其工时收费标准。
- 1.3 公开服务承诺和投诉电话。
- 1.4 公开服务程序。
- 1.5 公开负责人、维修员、检验员的姓名、照片及资质。

## 2 工作环境要求

- 2.1 作业场所整洁、布局合理，符合安全、防火和环境保护要求，各区域标识清晰。
- 2.2 维修设备、工具及各类物资要定置摆放，完整、清洁、整齐，废旧物资及时清理。
- 2.3 生产环境保持清洁，严格执行“三不落地”（工具不落地、零件不落地、废料油污不落地）。
- 2.4 维修工位除在修车辆零件、材料及维修工具以外，不得摆放其它物资。
- 2.5 要按环保规定及时处理废气、废水、废油、废旧物料(含废电池)及噪音，不得造成环境污染。
- 2.6 维修人员、检验人员应持证上岗，在工作期间穿戴好劳动防护





用品，着装整洁。

### 3 行为规范

3.1 对待客户要热情、有礼貌，使用文明用语：您好！请，谢谢，

对不起，再见

3.2 接车时，要如实确定维修项目、配件材料的品质及价格、维修

费用，签订维修合同或托修单，按明码标价收取维修费用。

3.3 如客户自带配件，要求出示合格证，并做好登记，否则不得装车使用。

3.4 要按维修项目、工艺技术标准进行维修；要追加维修项目或更换配件时，应征得客户同意；要及时对客户提出的异议作出合理解释，协商解决。

3.5 不欺诈顾客；不使用假冒、伪劣、废旧的配件材料，杜绝“三无”产品装车使用

3.6 掌握修车进度，小修不过时，一级维护30分钟，二级维护半个车日。节假日，夜间安排人员值班。

3.7 爱护用户财产(车辆),修理工具禁止在车体、座位等处任意摆放。

3.8 交车时，要提供配件材料明细表，工时、材料费用结算清单或维修发票。

3.9不超越核准的经营范围维修；不承修报废、拼装及来历不明的车辆。

3.10 不接受用户吃请，不向用户索、拿、卡、要。



3.11 要履行服务承诺，做好跟踪服务，保存车辆的维修资料不少于1年。

3.12 采取问卷调查、回访用户等措施，受理用户投诉、抱怨，做到件件有回音。

供应商名称(公章):



日期: 2025年3月5日

