

六、服务方案

格式自拟

我厂有多年客车辆维修经验，维修设备设施齐全、性能卓越，可随时为贵单位提供车辆维修服务。

我厂已认真研读本项目征集文件，对征集文件的所有实质性内容完全响应。

(一) 如我厂有幸中标，将会采取以下措施为维修单位提供以下**服务要求**：

1、我厂完全满足用车单位小型车辆的指定部件维修，即根据车辆损坏部位的特定修理。

2、我厂每年对公务用车维修档案进行汇总整理，并列出具体的详细清单以备检查。

3、按要求在规定的时限内完成维修服务，保障单位用车需要。车辆小修当日完工，车辆在维修时 2 日内修理不好的，向使用单位出具相应故障情况。未能修理完善的车辆在其他地方维修的，我厂承担维修费用。

4、我厂具有二十四小时维修等救援情况的服务能力；具有拖车、维修车辆，以确保车辆使用过程中，路上故障的维修及拖运。

5、维修期限内，我厂会做好各维修车辆的维修记录，并按采购人（公务车使用单位）要求每季度向采购人（公务车使用单位）报备该阶段车辆的维修费用清单。

6、绿色通道：我厂保证对采购人实行优先服务。

7、我厂完全满足贵单位其他的服务要求：

(1) 1 小时 50 千米以内免费拖车服务(含节假日)；

(2) 2 小时 100 千米以内免费救援服务(含节假日)；

(3) 为出厂车辆提供免费清洁、吸尘服务。

(二) 我厂严格遵守行业法律法规，认真执行维修行业各项管理法规及规范性文件，合法经营，按章办事，以满足以下**质量要求**：

1、维修保养按照现行《机动车维修管理规定》执行。

2、车辆竣工出厂执行质量保证期制度，不低于中华人民共和国交通部所颁布的《交通运输部关于修改〈机动车维修管理规定〉的决定（交通运输部令 2019 年第 20 号）》的标准，即：汽车整车修理或总成修理质量保证期为车辆行驶 20000 公里或者 105 日；二级维护质量保证期为车辆行驶 5000 公里或者 32 日；一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶 2000 公里或者 11 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。被修车辆达不到规定的质量标准和技术要求的，返修不再计价收费。

3、维修车辆如未达到规定的质量标准和技术要求的，返修的车辆不会再计价收费。车辆竣工出厂执行质量保证期制度，质量保证期内发生因维修质量引发的故障，承修的汽车我厂会安排优先免费修理；

4、车辆维修完工出厂时按完工出厂技术要求进行严格检查和检测，维修质量不合格的车辆不允许出厂。对维修竣工出厂车辆如出现质量问题或与维修约定不符的问题，我厂则进行无偿返工。

5、维修后的车辆出现质量问题，如发现因偷工减料或者使用假冒伪劣配件材料原因导致，我厂甘愿被取消中标资格，并承担法律责任。

6、我厂保证所提供配件材料是符合国家质量标准的全新原厂配件，不会以次充好，配件质量保质期应在一年以上，在保质期因质量问题引发的事故及由此造成的一切经济损失，由我厂负责。

7、我厂储备相应的各车型库存配件，以保证在维修车辆需要更换配件的三日内，将车辆维修所需配件配齐（常用车型配件）。

8、我厂严格按照投标文件承诺履行义务，如果我厂所使用产品未达到要求标准，或者不履行投标文件承诺，采购人可以通过法律途径解决。

9、我厂将积极配合采购人工作、为采购人排忧解难、服从安排、按时保质保量完成服务工作，因维修质量造成的机械故障、机械事故并由此造成的经济损失(工时费、材料损耗)，由我厂无条件承担，如我厂不承担各项费用，采购人有权取消我单位中标资格，并按违约处理。

10、在服务期内，因维修质量造成的机械故障、机械事故并由此造成的经济损失(工时费、材料损耗)，由我厂无条件承担，如我厂不承担各项费用采购人有权取消我厂中标资格，并按违约处理。

11、单位维修车辆达不到规定的质量标准和技术要求的，返修的车辆不再计价收费。车辆竣工出厂执行质量保证期制度，质量保证期内发生因维修质量引发的故障，我单位优先免费修理；对维修竣工出厂车辆出现的质量问题或与协议约定的项目不符的问题，采购人有权与公务车使用单位一起要求我单位无偿返工。

12、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。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，如有此情况，我厂承担全部损失。

七、服务承诺

致：滑县机关事务中心

如本单位有幸中标，我单位根据自身的服务特点、企业服务优势并结合项目实际情况，采取相关措施为贵单位提供及时便捷、优质、高效的维修服务，有利于征集人需求的优质服务承诺如下：

1、维修使用的零配件为原厂配件承诺：

维修使用的零配件为符合国家质量标准的全新原厂配件，未经采购人同意不会使用非原厂配件，不会以次充好；我单位储备相应的库存配件，以保证在维修车辆需要更换配件的三日内，将车辆维修所需配件配齐（指常用车型配件）；如发现偷工减料或者使用假冒伪劣配件材料，自愿被取消定点维修资格，并承担法律责任。

2、积极配合采购人工作、为采购人排忧解难、服从安排、按时保质保量完成服务工作承诺：

服务期内，我厂将积极配合采购人工作、为采购人排忧解难、服从安排、按时保质保量完成服务工作，因维修质量造成的机械故障、机械事故并由此造成的经济损失（工时的费用、材料损耗），由我厂无条件承担，如我厂不承担各项费用，采购人有权取消我单位中标资格，并按违约处理。

3、其他有利于采购人的服务承诺：

我单位维修车辆达不到规定的质量标准和技术要求的，返修的车辆不再计价收费。车辆竣工出厂执行质量保证期制度，质量保证期内发生因维修质量引发的故障，我单位优先免费修理；对维修竣工出厂车辆出现的质量问题或与协议约定的项目不符的问题，采购人有权与公务车使用单位一起要求我单位无偿返工。

对贵单位维修的车辆，特提供如下服务：

（1）本单位设有 24 小时救援维修服务电话，并且随时有人接听，救援维修服务电话：15237229222，实行 24 小时专人值班制度；

（2）城区范围内 30 分钟内到达（施救出车出人免费）；

（3）应客户要求提供免费上门接送车服务；

（4）提供免费检查车况服务；

（5）建立完整的维修技术档案，实行“一车一档”，提供技术咨询服务，确保车辆具有良好状况；

(6) 定点维修车辆优先安排维修，保证维修车辆在维修期间安全，做到不丢失，不损坏，不随意挪用。

(7) 车辆发生肇事时应贵单位的要求可及时配合处理车辆善后事宜，贵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，也请贵单位给予配合。

(8) 在车辆维修工作中，为缩短修理的停歇时间，根据车辆的磨损规律和零件使用寿命，我单位将车辆中容易磨损的备品备件，事先加工、采购和储备好，以备车辆维修时需要。

(9) 建立投诉制度，接受贵单位关于车辆维修管理、维修质量的监督和管理。

供应商（盖单位公章）：滑县兴驰汽车维修厂（个体工商户）

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

2024 年 12 月 18 日