

一、资质与合规要求

1. 具备有效的营业执照、二类及以上机动车维修经营备案凭证，经营范围涵盖单位车辆类型。
2. 拥有与维修业务匹配的专业设备（如检测仪器、维修工具等），并提供设备清单及校验证明。
3. 维修人员需持有相应工种的职业资格证书（如汽车维修工等级证书），并提供人员名单及资质复印件。
4. 遵守国家及地方关于机动车维修、环保、安全生产的法规，如废气排放处理、危险废物处置等合规性要求。

二、维修质量与技术要求

1. 维修配件需符合原厂标准，严禁使用假冒伪劣配件，提供配件采购渠道证明及质保承诺（如配件质保期不少于 3 个月）。
2. 维修工艺需遵循车辆厂家技术规范，关键维修项目（如发动机、变速箱、刹车系统等）需提供维修记录及检测报告。
3. 对维修后的车辆提供质保期，明确不同维修项目的质保时长（如大修质保 6 个月/1 万公里，小修质保 1 个月/3000 公里等），质保期内出现同类问题需免费返修。

三、服务效率与响应要求

1. 接到维修需求后，市区内 1 小时内到场（或拖至修理厂），郊区 2 小时内响应；紧急情况（如车辆故障影响公务）需优先处理，24 小时内完成基础维修。
2. 常规保养不超过 4 小时，小修不超过 1 个工作日，大

修需提前沟通并明确周期（如不超过 7 个工作日），超期需提前说明原因并征得单位同意。

3. 如维修周期超过 24 小时，需为单位提供同等规格的备用车辆，保障公务出行。

四、价格与结算要求

提供详细的维修项目报价清单（含工时费、配件费），价格需低于市场平均水平或参照当地物价部门指导标准，且在合同期内不得擅自涨价（遇原材料涨价需提前 15 天书面申请，经单位同意后调整）。

单位有权对维修项目及费用进行抽查，厂家需配合提供成本明细、配件采购凭证等资料。

五、管理与配合要求

1. 建立专属服务对接机制：指定 1 名客户经理负责日常沟通，对接维修需求、进度反馈、费用结算等事宜。

2. 定期汇报：每月提交维修台账（含车辆信息、维修项目、费用、配件等），每季度提供维修质量分析报告。

3. 配合单位管理：组织车辆年检、保险理赔等，厂家需提供技术支持；接受单位不定期的服务质量抽查。

六、违约责任要求

如使用假冒配件，需退还费用并赔偿车辆损失；超期未完成维修且无合理理由，按日扣除一定比例费用；服务态度恶劣或多次投诉，单位有权终止合同等。