

# 车辆救援及维修服务方案

## 应急服务方案

### （一）救援部门划分

（1）救援队伍：落实救援车辆、救援人员、维修工具、常用配件，保持 24 小时待命；

（2）24 小时呼叫中心：接到救援电话后，救援中心人员第一时间与车主沟通，了解并记录车辆故障现象，确定最佳救援方案，主动告知救援收费标准等相关事宜，双方协商确认后，在规定时间内安排车辆、人员赶到待救援车辆所在地并实施救援。因道路拥堵等客观原因造成延时的应及时与求助者进行沟通。

（3）车辆在道路上发故障，我单位承诺提供 50 公里内免费救援。

### （二）现场处置措施

（1）施救人员到现场后，须在最短时间做出判断，若车辆属于小修，则及时排除故障。若须回厂维修，经对方车主确认后，及时安排相关处置事宜。

（2）施救人员到现场后，经判断确认，若现场涉及相关行政执法部门或法律事宜，应积极协助车主及执法部门妥善保护好现场，做好善后处理，切忌未经许可破坏现场。

(3) 若事故车涉及定损理赔，应积极协助车主和保险公司完成查勘理赔。

(4) 及时排除以上原因，经对方车主确认将车辆安排回厂维修。

### (三) 汽车救援措施

(1) 车辆维修救援应按交通部《机动车维修管理规定》和国家有关标准进行。救援人员要严格按照汽车维修相关标准和规定进行作业。

(2) 汽车维修救援人员加强维修救援安全管理，维修救援人员应当执行安全生产操作规程，不得违章作业。如维修救援现场为机动车道，应当按照规定开启危险报警闪光灯并在车后 50 米至 100 米处设置警告标志，夜间还应当同时开启示廓灯和后位灯。

(3) 保证维修配件质量，禁止使用假冒伪劣汽车配件和各类辅助料，确保车辆维修质量。

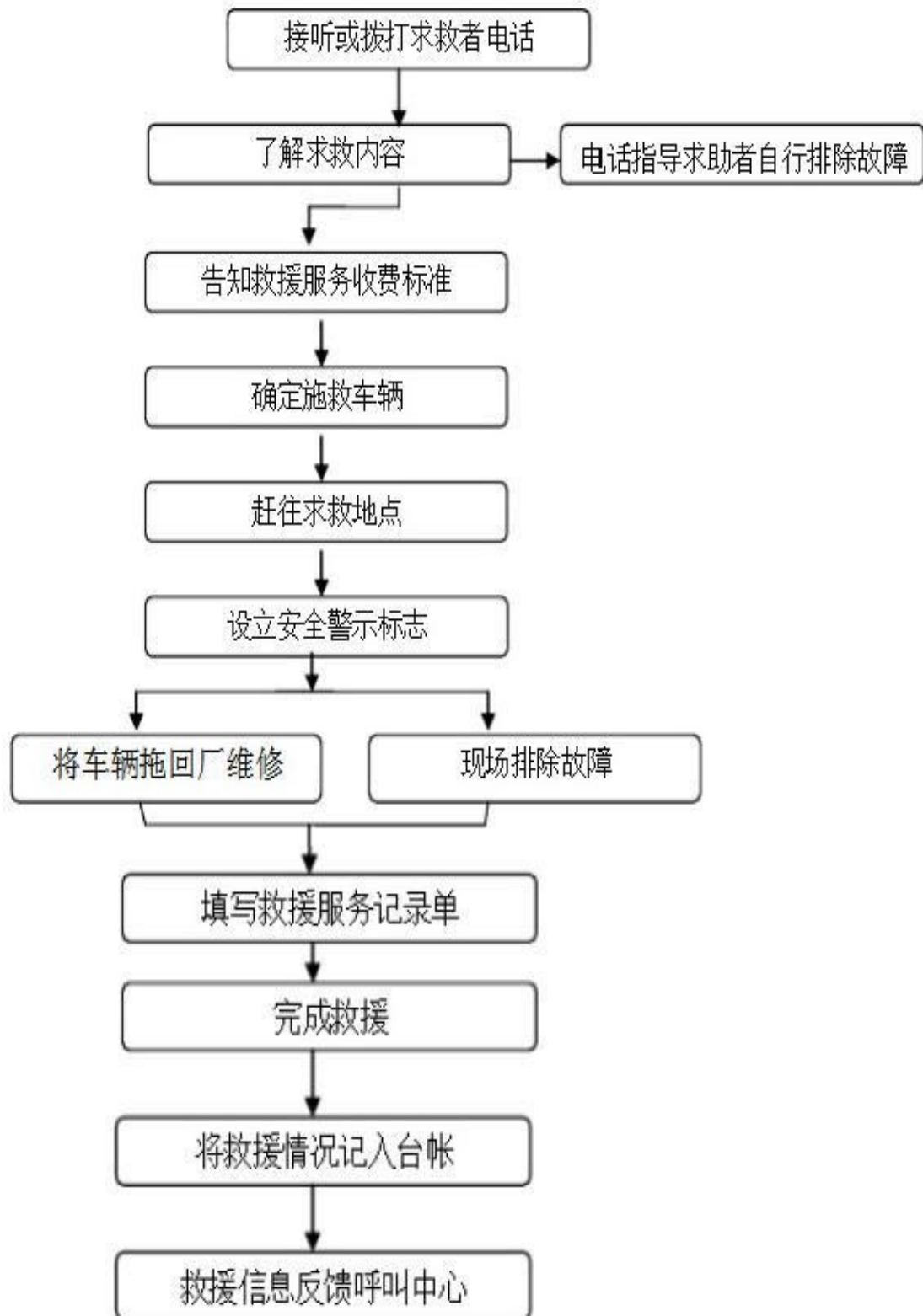
(4) 维修救援活动不得污染环境，救援所产生的废弃物应进行回收处理。

(5) 汽车维修救援标识使用

我公司在施救车辆和救援服务车辆的醒目位置喷涂统一的维修救援标识，救援抢修人员着印有统一救援标识的反光背心。

## （四）汽车救援服务工作流程

车辆救援及维修服务方案



## （五）汽车维修救援工作制度

（1）自觉遵守国家有关机动车维修管理的方针政策和法律法规，认真执行机动车维修救援网络运作方案。

（2）适应市场经济，转换经营机制，实行 24 小时昼夜维修服务。

（3）建立机动车维修救援责任制，配备救援设施，落实救援人员，服从调度指挥。做到有求必应，有应必救，不拒绝施救，不延误施救期限。

（4）严格执行机动车维修技术标准和工艺规范，建立救援车辆维修技术资料 and 台帐，保证机动车维修质量。不高报低做，不使用假冒伪劣配件。

（5）严格执行机动车维修收费标准，合理收费。不弄虚作假、巧立项目、多收乱收维修费用。

（6）热情服务，积极主动地为故障车辆驾乘人员排忧解难，帮助驾乘人员安排食宿和人员、物资的换乘、驳载。不刁难车主、不拖延工时。

（7）自觉接受道路运输管理机构的监督管理和社会各界的监督评议。

## 八、维修响应时间、工作效率等

### (一) 关于维修响应时间、工作效率等的承诺函

致 xx 公司 (采购人):

我公司承诺:

- (1) 小型简易维修及车辆保养: 8 小时内完成。
  - (2) 中型维修: 3 天内完成。
  - (3) 大型维修: 6 天内完成。
  - (4) 一个月内排除的故障及更换的配件不能重复发生故障。维修后车辆质量保修一个月。
  - (5) 我公司在接到服务请求后, 在 2 小时内及时、高效地提供服务, 积极采取措施并提出正确的解决方案, 减少甲方的损失。
  - (6) 我单位保证在履行合同义务期间完全按照以上承诺的时间和效率完成维修任务, 如有延迟, 我单位承诺接受贵公司的经济处罚。
- 特此承诺!

应答人: xx 汽车修理厂 (盖单位公章)

法定代表人或其委托代理人: \_\_\_\_\_ (签字)

2020 年 08 月 31 日

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/398123120071006115>