**车辆维修保养用户需求书**

**一、主要内容**

确定一家企业为惠州市中大惠亚医院公务车辆定点维修保养服务的企业。服务期限为二年，具体服务开始时间以签订合同为准。

有下列情况可到非定点维修厂进行维修：保险公司负责理赔维修的车辆，可按其规定执行；新购置的车辆，在保修期内，可到汽车生产厂指定的售后服务网点进行免费维护保养；在惠州以外地区发生故障需要及时维修的车辆。

服务期间，如果国家有关部门有新的政策规定标准作出新的调整，从其规定。

**二、维修车辆数量**

车辆共13辆， 丰田海狮救护车\*3、福特全顺救护车\*1丰田卡罗拉\*1、本田奥德赛\*1、广汽传祺GS5\*2、比亚迪M6\*1、江铃皮卡\*1、丰田中巴\*1、九龙中巴\*1、西沃大巴\*1。

**采购人车型车牌一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **车型** | **车牌号** | **购入日期** |
| 1 | 丰田海狮（救护车） | 粤LHS993 | 2012-09 |
| 2 | 丰田海狮（救护车） | 粤LJ6971 | 2013-02 |
| 3 | 丰田海狮（救护车） | 粤LJ6675 | 2013-02 |
| 4 | 福特全顺（救护车） | 粤L076NM | 2020-03 |
| 5 | 丰田中巴 | 粤L41103 | 2011-09 |
| 6 | 九龙中巴 | 粤L55495 | 2015-10 |
| 7 | 西沃大巴900I | 粤L45318 | 2012-09 |
| 8 | 本田奥德赛 | 粤LAV402 | 2013-08 |
| 9 | 丰田卡罗拉 | 粤LN5943 | 2011-10 |
| 10 | 比亚迪M6 | 粤LAC896 | 2013-04 |
| 11 | 江铃皮卡 | 粤LN7775 | 2012-07 |
| 12 | 广汽传祺GS5 | 粤LEJ708 | 2013-12 |
| 13 | 广汽传祺GS5 | 粤A1K11C | 2019-03 |

**三、服务范围**

负责惠州市中大惠亚医院公务车辆的一、二级保养，小修，中修，大修，整车保养美容，24小时接送故障维修车辆及应急拖车救援服务，协助办理车辆保险、理赔，车辆年检等相关工作服务。

（一）一级保养作业项目：

1.一级保养作业前，应将汽车冲洗干净，发动机和底盘擦拭后应无油垢、泥垢。

2.清洗发动机机油、汽油（或柴油）、空气滤请器，清除或排除各滤清器中的沉积物，排除贮器筒内的油污。

3.检查并向发动机油盘、变速器、后桥、转向机添加润滑油、使其润滑油面至标准部位。

4.润滑水泵、分电器、转向拉杆球头销、离合器踏板支架销、转动轴、前后钢板弹簧销及车门等各润滑部位（按各车使用说明书规定的润滑点进行润滑），并配齐各润滑点的油嘴。

5.检查并紧固发动机、底盘、车身外部的连接螺栓与螺母，各锁紧装置应按规定的规格数量配备齐全，紧固可靠。

6.检查并调整空气压缩机、发电机等各传动带的松紧度。

7.检查和调整踏板的自由形成、方向盘的游隙以及前轮轴承、转向节；检查调整拉杆的连接情况，前轮的侧滑量和汽车的制动性能。

8.检查并紧固前后板弹簧U型螺栓、变速器、传动轴、主减速器及半轴各连接螺栓。

9.检查发动机罩、散热器拉杆和百叶窗操纵机构、驾驶室或客车门窗座椅。

10.检查轮胎外表、轮胎气压并充气。

11.检查电器系统，如发电机、起动机及各种仪表工作是否正常；检查蓄电池液面高度和外壳是否渗漏，气孔是否通畅等。电解液应高出极板10~15mm，蓄电池加注孔螺塞应齐全。

12.检查备胎升降器及备胎的固定情况，润滑备胎升降器各部位。

13.消除检查中发现的故障和缺陷。

经一级保养后，汽车应达到车容整洁、连接可靠，各滤清器应清洁畅通，各部应不漏油、水、气、电，各润滑部位应得到充分润滑。

（二）二级保养作业项目：

二级保养以检查、调整为中心，对行驶一定里程的车辆进行一次较深入的技术状况检查和调整，其目的是为了保持车辆在以后较长时间内，能保持良好的运行性能。二级保养的作业较多，除进行一级保养的全部工作外，还必须消除一些保养工作中发现的故障和隐患，保养的时间较长，一般由保养工人实施。

进行二级保养前，驾驶员应将本车运行中的不良技术情况提供给执行保养的保养工人，以提高保养质量。驾驶员也应了解二级保养的主要内容，以便对保养的质量有所掌握。二级保养的主要内容有：

1.执行一级保养的全部内容。

2.测量发动机的气缸压力，调整气门间隙。

3.清洗各滤清器、机油盘、集滤器浮自总成等。

4.检查调整连杆轴承磨损情况及间隙。

5.检查并紧固发动机前后支架螺栓。

6.检查调整制动器，进行轮胎换位。

7.检查调整离合器工作情况，检查其它总成，是需要进行调整。

**四、质量要求**

（一）所采用的零部件，配件等材料必须根据车型提供原厂配件，符合国家或部颁标准和行业标准以及维修相关标准。必须有合法的进货渠道，不得使用假冒伪劣产品或以次充好。由于车型老旧，无相应配件时，经送修单位同意，可以用替代件或旧件的，定点企业必须在材料清单中加以注明，否则不得使用。

（二）被修车辆达不到规定的质量标准和技术要求的，返修不得再计价收费。车辆竣工出厂执行质量保证期制度，不能低于中华人民共和国交通部所颁布的《机动车维修管理制度》（2005年第7号令）的标准。

（三）责任保障期限及车辆质量保障按照国家有关部门颁发的最新标准执行。在质量保质期内，因维修质量造成的直接经济损失，由定点维修企业负责。

（四）车辆返修率要控制在5%以内，并建立汽车维修档案，认真记录车辆维修情况。

（五）大修保修期为一年（或20000公里）、小修、中修保修期为六个月（或10000公里）；二级维护保修为15天或1000公里，一级维护保修30天或3000公里。

**五、执行标准**

所有维修车辆出厂时必须达到《机动车运行安全技术条件》GB7258-2012等国家安全技术标准及车辆维修标准。

1. **服务要求**

（一）供应商资格要求

1.供应商须具有修理小型车辆技术和设备的三类或以上车辆维修经营业务资质证书。

2.提供有效期內年检合格的工商营业执照、税务登记证等证件的副本（复印件加盖公章）；

3.必须严格遵守《中华人员共和国交通运输行业标准机动车维修服务规定》JT/T816-2011等相关规定。

（二）场地及设施要求

1.场地符合国家规定的标准要求，并且交通便利；

2.汽车维修厂与采购人单位的距离不超过5公里；

3.修理车间布局合理，车间设施良好，修理工位标示明确；

4.企业各功能区标志清晰，企业资质证明，员工资格证明，营业时间要明确展示；

5.保留足够的停车场地和接待区，接待区要有满足客户登记和休息的设施。

（三）设备要求

符合GB/T16739.1-2004标准，并配备有车辆救援的专用维修设备及车辆。

1. 经营要求

1.日常运作（接车、维修、交车、结算、投诉、索赔）要做到规范化，制度化，实行定人定岗，严格落实岗位责任制度，形成岗位责任追究制度，促进生产管理活动有秩序地进行。

2.接受委托维修时，检验人员必须在现场对车辆进行初步判断，充分了解车辆故障原因，确定维修故障，向送修单位说明维修的项目、更换配件的来源，渠道、维修时长、费用（工时和配件费）等报价，编制维修项目明细表，由送修单位签名认可，确认送修单位对维修内容及其细节的知情权。

3.严格按照交车时限来安排维修服务，不能在规定时限内交车的，须提前告知送修单位。

4.工作单上没有的项目，在维修过程中发现某些项目是必须追加的，维修人员应立及时告知技术负责人，确认后，在维修前通知送修单位，征得送修单位同意，方能增加费用施工，并追加工作单或在原工作单上补项。

5.维修人员更换配件时，应以旧件换取车房的新件，并向送修单位明确该新件是原厂件还是副厂件，同时旧件应交车房保存，车辆竣工出厂后，旧件应归还送修单位。

6.汽车竣工出厂后，定点企业应建立送修单位车辆维修电子和纸质档案（包括用户名称，车牌号，地址，电话，联系人，维修项目等），以备查验。

7.汽车竣工出厂，质保期限按照国家有关产品质量标准执行。

8.在质保期内，因维修质量造成的车辆故障或损坏的，定点维修企业应负责及时返修，由于维修质量问题造成的车辆异常损坏或车辆机件事故的，由定点维修企业负责。

9.定点维修企业不得以任何借口动用公务车，未经送修单位允许不得将车开出车厂试车或作它用。

10.惠州市行政区域范围内免费24小时接送故障维修车辆及应急拖车救援服务。

11.严格执行需求文件中提出的服务承诺。

12.必须服从有关部门的监督、管理，不得私自将送修单位的车辆转厂维修。

**七、企业管理要求**

（一）定点维修企业的服务项目、服务收费、服务承诺等内容等应向送修单位公开，在业务接待室的显眼处公布企业的有关证照、维修的工时费优惠率和维修材料管理费率、质量保证规定、监督投诉电话。

（二）维修管理制度、财务管理制度、岗位责任制度、质量控制制度健全、有效、合理。

（三）流程环节清楚、合理、有序。

（四）标牌标识清晰、能够提供文明、优质的服务。

（五）有符合规定的出厂质检工序。

（六）重要监测维修设备、操作规程实施有效，专人对设备的使用进行管理，保证状态良好。

**八、结算规定**

1.当没有相应标准的车型时，结算时按相近的车型计算。

2.无相应标准的特殊结构作业项目以及在交通事故中损坏较严重的车辆，维修费用按保险公司或采购人鉴定后进行结算。

3.结算方式依据实际产生的费用，每月末凭维修清单及发票汇总交甲方审核支付，支付方式采用支票或银行转账。