

8.3. 售后服务方案

8.3.1. 售后服务响应时间

8.3.1-1. 售后服务响应体系总览

1. 响应分级标准

响应级别	定义	适用场景
一级响应 (紧急)	设备完全无法作业、存在安全隐患,或影响重大作业任务(如冬季除雪、突发污染清除)	电池故障、高压系统泄漏、作业装置卡死、除雪车撒布机故障(冬季)等
二级响应 (常规)	设备部分功能异常,不影响核心作业,或可临时替代作业	喷头堵塞、滚轮损坏、电路故障、垃圾桶密封渗漏等
三级响应 (咨询/维护)	操作疑问、日常保养指导、非紧急配件更换需求	操作流程咨询、备件采购、定期维护预约等

2. 基础响应保障

24小时售后服务热线: 13503929969, 提供7×24小时技术支持服务, 在接到技术支持要求时, 为设备使用人员提供使用设备的咨询。全年无休(含节假日), 提供电话、微信、企业微信多渠道报修方式;

在质保期内为采购人提供电话客服服务, 并提供本单位的热线电话或E-mail、传真、网站等途径, 随时接受采购人提出的各种技术问题, 并在12小时内提供解决方案;

故障响应: 免费质保期内, 本合同项目所有技术和服务发生任何故障, 由我司负责解决。各类故障应在15分钟内响应, 2小时内提供应急解决方案。影响设备正常使用的问题在使用方提出后12小时内解决。维修人员到现场后若问题特殊无法现场解决的, 我方在12小时内给出合理解决方案;

响应流程闭环: 报修→1小时内首次响应→派单→到场处置→修复确认→72小时回访。

区域服务站布局: 项目所在地周边设立专属服务站, 配备抢修车辆、专职工程师及常用备件;

3. 鹤壁市定点维修站

单位名称	地址	联系人	24小时服务热线
鹤壁德运汽车维修服务有限公司	鹤壁市淇滨区107国道南段车管所南200米处路西499号院	贾志明	13283927701



机动车维修经营备案表

41061123035

(☒首次备案 ☐备案变更)

经营者名称		鹤壁德运汽车维修服务有限公司		
经营地址		鹤壁市淇滨区 107 国道车管所南 200 米处路西 499 号院内		
企业法定代表人 (个体不填此项)		陈肖静	统一社会信用代码	91410611MA44E64R7K
主要负责人 (个体填写经营者, 企业填写法人任命的负责人)		姓名	陈肖静	身份证号
		联系电话	18539217332	电子邮箱/传真
				Dfqczaanling@163.com
企业性质	<input type="checkbox"/> 国有 <input type="checkbox"/> 集体 <input checked="" type="checkbox"/> 私营 <input type="checkbox"/> 外资 (国别)			
经营类型	<input checked="" type="checkbox"/> 综合修理 <input type="checkbox"/> 机动车生产、进口企业授权维修 <input type="checkbox"/> 其他 () <input type="checkbox"/> 连锁经营			
经营范围	业务类型	<input checked="" type="checkbox"/> 汽车维修 <input type="checkbox"/> 摩托车维修 <input type="checkbox"/> 其他机动车维修		
	业户类别	<input type="checkbox"/> 一类 <input checked="" type="checkbox"/> 二类 <input type="checkbox"/> 三类 <input type="checkbox"/> 一类 <input type="checkbox"/> 二类 <input type="checkbox"/> 一类 <input type="checkbox"/> 二类 <input type="checkbox"/> 三类		
	项目种类	一类 <input type="checkbox"/> 大中型客车维修 <input type="checkbox"/> 大型货车维修 <input type="checkbox"/> 小型车维修 <input type="checkbox"/> 危险货物运输车辆维修 (可多选) 二类 <input checked="" type="checkbox"/> 大中型客车维修 <input type="checkbox"/> 大型货车维修 <input type="checkbox"/> 小型车维修 (可多选)		
		三类 <input type="checkbox"/> 综合小修 <input type="checkbox"/> 发动机维修 <input type="checkbox"/> 车身维修 <input type="checkbox"/> 电气系统维修 <input type="checkbox"/> 自动变速器维修 <input type="checkbox"/> 轮胎动平衡及修补 <input type="checkbox"/> 四轮定位检测调整 <input type="checkbox"/> 汽车润滑与养护 <input type="checkbox"/> 喷油泵和喷油器维修 <input type="checkbox"/> 曲轴修磨 <input type="checkbox"/> 气缸镗磨 <input type="checkbox"/> 散热器维修 <input type="checkbox"/> 空调维修 <input type="checkbox"/> 汽车美容装潢 <input type="checkbox"/> 汽车玻璃安装及修复 (可多选)		
其他备案材料	通用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 维修经营者的营业执照复印件 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 经营场所、停车场面积、土地使用权及产权证明等相关材料 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 技术人员汇总表, 以及各相关人员的学历、技术职称或职业资格证明等相关材料 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 维修设备设施汇总表, 维修检测设备及其量设备检定合格证明等相关材料 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 维修管理制度等相关材料 <input checked="" type="checkbox"/> 6. 环境保护措施等相关材料		
	特殊要求	<input type="checkbox"/> 7. 与其作业内容相适应的专用维修车间和设备、设施等相关材料 (危险货物运输车辆维修经营者填写) <input type="checkbox"/> 8. 突发事件应急预案 (危险货物运输车辆维修经营者填写) <input type="checkbox"/> 9. 安全管理人员汇总表 (危险货物运输车辆维修经营者填写) <input type="checkbox"/> 10. 安全操作规程材料 (危险货物运输车辆维修经营者填写) <input type="checkbox"/> 11. 连锁经营协议书副本 (连锁维修经营者填写) <input type="checkbox"/> 12. 连锁经营的作业标准和管理手册 (连锁维修经营者填写) <input type="checkbox"/> 13. 连锁经营服务网点符合机动车维修经营相应条件承诺书 (连锁维修经营者填写)		
本经营者声明: 1. 已知晓《道路运输条例》《机动车维修管理规定》《汽车维修业开业条件》(GB/T 16739)《汽车维修业开业条件》(GB/T 18189)等国家机动车维修有关法律法规及标准, 知晓机动车维修开业条件要求和条件要求; 2. 所提供的备案材料信息内容真实、准确, 不存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏, 所有文件的签名、印章真实有效。如有不实之处, 愿承担相应的法律责任。				
法定代表人或主要负责人(签字): 陈肖静 单位(盖章): 2023 年 12 月 27 日				
<input type="checkbox"/> 备案材料齐全; <input type="checkbox"/> 备案材料不齐全, 请补充: _____ 承办人(签字): 张瑞白 2023 年 12 月 28 日		复核(签字): _____ 备案编号: 41061123035 备案日期: 2023 年 12 月 28 日		

填写说明: (1) 请根据《机动车维修管理规定》有关要求填写此表; (2) 其他备案材料: 维修经营者备案应依法提供相关材料; (3) 从事汽车维修经营者还需提交第 7 至 10 项材料, 维修连锁经营服务者还需提交第 11 至 13 项材料; (4) 办理备案变更事项, 应当填写变更事项, 并加盖经营者印章。

附：服务站部分维修人员证书

职业资格 Occupational qualification
汽车摩托车修理技术人员
汽车维修工

职业方向 —

理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test 63.0

技能考核成绩 Result of Skill Test 81.8

姓名 王凤磊 性别 男

出生日期 1987 年 09 月 26 日

证书编号 Certificate No. 20160600000000000000

身份证号 ID No. 410621198709263519

职业技能鉴定中心(印)

职业技能鉴定专用章

职业技能鉴定中心(印)

职业技能鉴定专用章

职业技能鉴定中心(印)

职业技能鉴定专用章

职业技能等级证书 Certificate of Occupational Skill Level

本证书由 鹤壁技师学院 颁发，表明持证人通过本机构组织的职业技能等级认定，具备该职业（工种）相应技能等级水平。

This is to certify that the bearer has demonstrated corresponding competency in this occupation(s) for successful completion of the occupational skill level assessment organized by Hebi Technician College.

姓名 冯士洋

证件类型 ID Type 居民身份证

证件号码 ID No. 410621198809093531

职业名称 Occupation 钳工

工种/职业技能等级 钳工/中级工

职业技能等级 钳工/中级工

证书编号 Certificate No. 3000641060001244000327

鹤壁技师学院

发证日期 2024年03月20日

证书信息查询网址 Certificate Information: <http://xjzjz.org.cn>

职业技能鉴定中心(印)

职业技能鉴定专用章

职业技能等级证书 Certificate of Occupational Skill Level

本证书由 鹤壁汽车工程职业学院 颁发，表明持证人通过本机构组织的职业技能等级认定，具备该职业（工种）相应技能等级水平。

This is to certify that the bearer has demonstrated corresponding competency in this occupation(s) for successful completion of the occupational skill level assessment organized by Hebi Technician College.

姓名 张东杰

证件类型 ID Type 居民身份证

证件号码 ID No. 23060619991002412

职业名称 Occupation 汽车维修工

工种/职业方向 Job 汽车维修工

职业技能等级 Skill Level 钳工/中级工

证书编号 Certificate No. 5000041060003224000066

职业技能鉴定中心(印)

职业技能鉴定专用章

职业技能鉴定中心(印)

职业技能鉴定专用章

职业技能等级证书 Certificate of Occupational Skill Level

职业(工种)及等级 汽车维修工四级

理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test 80.0

操作技能考核成绩 Result of Operational Skill Test 63.7

评定成绩 Result of Test 合格

姓名 冯士洋 性别 男

出生日期 1998 年 09 月 09 日

证书编号 Certificate No. 18160600000000000000

身份证号 ID Card No. 410621199809093531

职业技能鉴定中心(印)

职业技能鉴定专用章

职业技能鉴定中心(印)

职业技能鉴定专用章

服务站车辆



8.3.1-2. 产品售后服务响应时间明细

产品名称	电话响应时限	故障修复时限	备件响应时限	备注
12 吨纯电动道路污染清除车	1 小时内首次响应，30 分钟内给出初步处置建议	小故障（如喷头堵塞） ≤ 8 小时；一般故障（如管路泄漏） ≤ 24 小时；重大故障（如高压系统故障） ≤ 48 小时	常规备件 ≤ 24 小时；紧急备件 ≤ 48 小时	突发污染处置任务期间，响应时限缩短 50%
12 吨纯电动摆臂垃圾车+摆臂垃圾车垃圾箱	1 小时内首次响应，30 分钟内给出初步处置建议	小故障（如摆臂轻微卡顿） ≤ 12 小时；一般故障（如液压泄漏） ≤ 24 小时；重大故障（如摆臂断裂） ≤ 72 小时	常规备件（滚轮、密封圈） ≤ 24 小时；核心备件（液压泵、摆臂组件） ≤ 72 小时	垃圾箱单独故障，到场时限同步摆臂垃圾车标准
18 吨纯电动洗扫车	1 小时内首次响应，30 分钟内给出初步处置建议	小故障（如扫刷缠绕） ≤ 8 小时；一般故障（如吸尘系统异常） ≤ 24 小时；重大故障（如电机故障） ≤ 48 小时	常规备件 ≤ 24 小时；紧急备件 ≤ 48 小时	大型作业设备，配备备用扫刷、喷头等应急备件
31 吨纯电动洒水车	1 小时内首次响应，30 分钟内给出初步处置建议	小故障（如阀门故障） ≤ 12 小时；一般故障（如管路冻裂） ≤ 24 小时；重大故障（如水箱泄漏） ≤ 72 小时	常规备件 ≤ 24 小时；紧急备件 ≤ 48 小时	夏季抗旱、重大活动保障期间，提供驻场工程师

10 吨纯电动吸污车	1 小时内首次响应，30 分钟内给出初步处置建议	小故障（如吸污口堵塞）≤8 小时；一般故障（如真空系统泄漏）≤24 小时；重大故障（如真空泵损坏）≤48 小时	常规备件≤24 小时；紧急备件≤48 小时	吸污介质特殊场景（如有毒有害废液），工程师配备专用防护装备
3 吨纯电动洗扫车	1 小时内首次响应，30 分钟内给出初步处置建议	小故障（如转向卡顿）≤8 小时；一般故障（如电池续航衰减）≤24 小时；重大故障（如电控故障）≤48 小时	常规备件≤24 小时；紧急备件≤48 小时	小型设备机动灵活，抢修车辆优先调度
纯电动除雪车（含撒布机）	1 小时内首次响应，15 分钟内给出初步处置建议	小故障（如撒布机堵塞）≤4 小时；一般故障（如除雪铲角度异常）≤12 小时；重大故障（如液压系统故障）≤24 小时	冬季专用备件（防冻油、撒布机喷头）常备，≤12 小时；其他备件≤24 小时	冬季除雪期设立 24 小时驻场保障小组，覆盖重点作业区域
240L 垃圾桶	1 小时内首次响应，30 分钟内给出初步处置建议	小故障（如滚轮损坏）≤4 小时；一般故障（如箱体破裂）≤24 小时（含更换）	常规备件（滚轮、密封圈）≤24 小时；箱体更换≤48 小时	批量故障（≥10 个）时，提供临时备用垃圾桶应急

8.3.1-3. 响应时间保障措施

1. 人员与车辆保障

服务站配备专职工程师≥5名（含机械、电气、液压专业），均持有对应设备维修资质证书；

抢修车辆 ≥ 2 台，配备GPS定位、应急工具箱、备用电源及常用备件，确保全天候调度。

2. 备件保障

服务站储备核心备件（电池模块、电机、真空泵、液压泵、除雪车撒布机组件、垃圾桶滚轮等），覆盖9类产品的80%以上故障场景；

与核心备件供应商签订《紧急供货协议》，跨区域紧急备件采用航空/高铁加急配送，确保48小时内全国到位。

3. 特殊场景保障

重大活动/应急任务期间（如城市马拉松、突发污染事件、暴雪预警）：提前72小时部署驻场工程师及抢修车辆，响应时限缩短50%；

极端天气（暴雨、暴雪、高温）：启动应急运输方案，采用防滑链、防寒/降温设备保障抢修车辆通行，到场时限可根据实际路况适当延长，但需提前向业主书面说明并同步最新进展。