

## （二）服务响应时间承诺

自接到通知后立即做出响应，2小时内赶赴现场开展检测、鉴定工作。如遇特殊情况需在交管支队或大队要求的时间内到现场，并按需求在指定的时间内出具鉴定报告。

### 1. 委托与咨询响应

（1）采购人通过电话、微信、邮件等即时通讯方式咨询相关业务，承诺立即接听电话、回复信息，对于能够当场解答的问题，立即给出明确、专业的答复；对于无法当场解答的复杂问题，30分钟内反馈初步解决方案，2个工作日内给出完整、详细的答复；

(2) 采购人提交书面鉴定委托（线上邮件、线下送达），承诺 1 个工作日内完成委托材料的审核工作，审核通过的，当日出具《鉴定委托受理通知书》，明确鉴定时限、流程及相关要求；审核发现材料不齐全的，2 小时内一次性告知采购人需补充的全部材料，提供详细的补充指导，避免反复补充、延误时间；

(3) 针对特殊、紧急的鉴定委托，开通“绿色通道”，优先受理、优先处置，确保在最短时间内启动鉴定工作。

## 2. 鉴定过程响应

(1) 采购人查询鉴定案件进度（包括现场勘查完成情况、实验室检测进度、报告撰写状态等），承诺 10 分钟内反馈实时进展，确保采购人及时掌握案件动态；

(2) 鉴定过程中，若发现检材异常、需要补充材料、现场复核等情况，承诺 2 小时内告知采购人，明确具体需求、原因及解决方案，主动协调相关工作安排，避免影响鉴定进度；

(3) 对于复杂、疑难案件，因技术难度大、检测流程复杂需延长鉴定时限的，承诺提前 3 个工作日书面告知采购人，详细说明延长理由、预计办结时间，经采购人确认后执行，全程跟踪进度，及时反馈情况。

## 3. 报告送达与异议响应

(1) 常规鉴定案件，鉴定报告出具后，承诺 24 小时内送达采购人，可根据采购人需求，选择专人送达、快递邮寄（顺丰速运）、

电子送达等方式，其中电子送达即时完成，专人送达 4 小时内到位，快递邮寄确保次日送达；

（2） 应急案件，初步鉴定意见承诺 24 小时内送达采购人，为采购人快速处置事故提供支撑；正式鉴定报告承诺 72 小时内送达采购人，确保不影响案件侦办和责任认定；

（3） 采购人对鉴定报告提出异议或复核申请，承诺 1 个工作日内完成异议受理登记，3 个工作日内完成复核工作（复杂、疑难案件不超过 7 个工作日），出具书面复核意见，安排资深鉴定人员当面反馈复核结果，耐心解答采购人的疑问；

（4） 若复核发现鉴定报告存在瑕疵或错误，立即启动整改程序，24 小时内完成整改，重新出具鉴定报告，不收取任何额外费用，并向采购人作出书面说明。

#### 4. 投诉与建议响应

（1） 接到采购人的投诉、意见或建议，承诺 1 小时内完成受理登记，详细记录投诉内容、诉求及相关信息，明确专人负责处置；

（2） 一般性投诉（如服务态度、沟通衔接等），承诺 3 个工作日内完成调查核实、整改处置，并向采购人反馈处理结果；重大投诉（如鉴定质量、时效严重延误等），承诺 7 个工作日内完成调查、整改，形成详细的处理报告，当面反馈给采购人，确保事事有回应、件件有落实；

（3） 建立投诉整改跟踪机制，对投诉处理结果进行后续跟踪，确保整改到位，避免类似问题再次发生。