

售后服务承诺



一、售后服务承诺

1、三包服务期内的产品质量以包修为主，修理费全免(不包括易损件和电器部分)。

2、终身保修。超过包修期内的产品，需更换配件的只收取相关成本费。

3、免费提供培训服务(培训内容主要有车辆及设备的基本结构、基本原理、操作使用和故障分析及排除方法等)。

4、产品质保期外，用户仍享有质保期内的售后服务，并为产品提供终生配件供应。

5、对用户反映的质量问题，维修服务人员随时响应，以优质的服务回报用户。对客户的服务需求响应2小时内做出答复意见；一般故障处理时间不超过24小时；较大故障处理时间不超过48小时；特殊情况按与客户约定处理。

6、免费提供售前技术咨询，售后技术支持。

7、对售后服务工作，公司将定期进行用户走访和调查、虚心听取用户的建议和意见，对存在问题及时改进，保证售后服务质量。

8、公开服务备件价格及工时费用标准。

二、三包服务

公司通过《商品售后服务评价体系》五星级认证及《CTEAS售后服务体系完善程度认证评价规范》七星级认证。所有出厂车辆均配备了《产品使用说明书》和《质量保修手册》，对产品的使用及常见故障、零部件质保期限和保养规定、免责条款均做了详细的指导说明。公司在各重点地区派驻区域客服工程师，为服务站、客户提供培训指导、技术支持、协调供方售后、事故应急救援等，售后服务24-48小时到位处理。

在用户严格遵循使用说明书，正常操作的情况下，自购车之日起(以车辆出厂登记卡为准)一年内，行驶里程不超过25000公里之内，因设计、制造、装配原因引起的产品机件损坏，经有关汽车服务站和监督部门鉴定后，在三个工作日内向我公司售后服务部门提交书面资料，售后服务部门确认后实行三包服务。

主要关键零部件	质保期限(以先到为准):
车用动力蓄电池	60月或20万公里
动力蓄电池管理系统	60月或20万公里
驱动电机	60月或20万公里
电机控制器	60月或20万公里
整车控制器	60月或20万公里

三、车辆档案管理办法

公司依据GB/T 19001-2016(ISO 9001:2015, IDT)和GJB9001C-2017质量体系文

件要求，具有完备的车辆档案管理制度。

1. 车辆档案的建立。销售部对购买公司产品的顾客建立档案，详细记录其名称、地址、电话、联系人、订购每批产品的型号、规格和数量，使用公司产品反馈的信息等，以便了解顾客的定货倾向，及时做好新的服务。

2. 车辆档案的分类。售后服务部对销售部的顾客档案明细，根据客户性质、产品类别、产品型号依次对档案进行分类，确保顾客档案方便查询，方便管理。

3. 车辆档案的更新。凡通过电话回访、上门服务、客户反馈等各种渠道，了解客户档案中任一基础信息发生变动的情况及时作出修改，当人员等信息发生较大变动时，或车辆进行保养、发生维修后，及时对车辆档案进行更新。

4. 车辆档案的管理。车辆档案统一由销售部负责建立，售后服务部分类、更新和管理，并根据需要，按规定批准后其它部门或人员方可查阅。

5. 顾客意见汇总。每年进行顾客满意度调查后，调查分析情况在车辆档案中进行标注，及时通报产品使用情况。