

售后服务承诺书

版本：1.0

代替：

编制目的：

为保障东风汽车股份有限公司新能源商用车和乘用车的产品得到全方位及时、有效、便捷的服务，提升用户满意度，制定出服务保障方案并做如下承诺：

一、质量保证期：

东风汽车股份有限公司生产的新能源汽车主要关键零部件，如动力电池等储能装置、驱动电机、电机控制器等质保期不低于5年或20万公里（以先到者为准），具体保修细则以随车保修手册为准。

二、维修服务网络

东风汽车股份有限公司在全国拥有了超过1000多家服务网络，服务网络覆盖全国主要新能源汽车推广应用城市，形成了集整车销售、配件供应、售后服务、信息反馈为一体的销售服务网络。服务体系以公司售后服务部为中心、全国服务网和4S店为基点，相互合作、相互协调。公司能够充分利用现有的维修服务网络、优化并完善新能源汽车相关维修、充电设备，从而确保向用户提供优质、快捷、满意的服务。

三、售后服务承诺

在全国服务网络内实行“四个24小时”服务承诺制度。

- (1) 24小时全天候为用户服务；
- (2) 用户的来人、来函、来电在24小时内得到处理和反馈；
- (3) 用户的质量保修及紧急调件在24小时内得到落实；
- (4) 对东风汽车股份有限公司汽车产品用户的故障求援，在就近的东风汽车股份有限公司服务网络的服务人员从接到信息开始24小时内（边远地区除外）到达现场。

24小时免费服务热线：800-880-0899（座机用户）

400-623-4308（手机用户）

时效性承诺：

依据车辆故障性质的不同，将市场问题的反馈和处理分为三级，相关人员按时效进行处理。

相应级别	故障现象	处理方案
一级响应	市场车辆发生重大安全事故	即刻汇报公司领导，协调服务站人员1小时内赶到现场，公司派员在两日内赶到现场处置。
二级响应	同一车型5台以上批量故障	4小时内明确回复初步处理方案，72小时明确回复处理意见，必要时派专人现场服务，并进行后期跟踪和反馈。
三级响应	一般性故障	协调服务站处理，我公司提供备件和技术支持

四、配件供应

东风汽车股份有限公司通过各备件平台和服务网点提供及时和充足的配件供应。

五、对维修单位的监督管理办法

(1) 东风汽车股份有限公司制定了严格的维修服务网点管理标准，并通过站务管理人员监督提高服务网点服务质量，确保优质服务。

(2) 东风汽车股份有限公司通过用户电话回访、现场走访，及时了解用户对产品质量的意见和建议及对经销商和服务网点工作的意见和建议。

六、技术培训、服务质量保证措施

东风汽车股份有限公司通过对各服务网点进行各类技术培训，提高维修服务网点的技术水平，并按照 ISO9001 质量管理体系的要求，加强质量控制、整改措施以及在售后服务过程中发现问题的信息反馈，不断提供给用户高质量的产品及满意的服务。东风汽车股份有限公司经销商及服务网点负责免费对新能源车辆用户进行车辆性能、车辆使用、维修保养知识的培训。

七、零部件回收、产品召回

东风汽车股份有限公司在各服务网点设立整车及零部件回收渠道，对废旧零部件特别是电池这样具有二次污染的，拥有回收责任。我司承诺按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》所规定的法定义务，按照国家《缺陷汽车产品召回管理条例》有关规定，对有缺陷的车辆进行召回，并承担相应的法律责任。

八、索赔处理

由于东风汽车股份有限公司生产的电动车及零部件本身存在严重的设计和质量问题，由东风汽车股份有限公司负责并提供免费更换。

九、其他免费服务

东风汽车股份有限公司对各种车型提供一次免费保养服务，并通过举办各类全国服务活动，最大限度的维护用户的根本利益。

十、用户档案管理制度

东风汽车股份有限公司建立了完善的终端用户档案管理制度，由专业客户管理员负责最终用户档案的收集与管理及客户信息的处理保证所有用户均能享受到东风汽车股份有限公司承诺的优质服务。