

## 湖北震序车船科技股份有限公司新能源产品售后服务承诺

湖北震序车船科技股份有限公司与东风汽车股份有限公司签订了车辆服务协议,车辆底盘部分由东风汽车股份有限公司负责,售前服务由东风汽车股份有限公司负责,售后服务由全国各地东风授权服务点承接;上装部分售前服务由湖北震序车船科技股份有限公司负责,售后服务由震序公司各省办事处及各地经销商负责承接。震序车船承诺在本企业网站上向社会公开售后服务承诺内容,并严格履行。

### 一、底盘部分

#### 1.售后服务承诺书

##### (1) 服务承诺

##### ①质保期限承诺

东风纯电动皮卡提供3年或6万公里的整车质保,车身、底盘部分核心零部件提供5年或20万公里质保。

核心零部件:车身及底盘,保修期限为5年或者20万公里;

其它零部件:除车身、底盘及易损耗件外的所有件,保修期限为3年或6万公里;

易损耗件:制动盘、制动片、离合器片、压盘、分离轴承、雨刮片、轮胎、灯泡、漆面、玻璃等三包法明确规定的易损耗件,保修期限为2个月或5000公里不等。

##### ②保养承诺

东风纯电动皮卡提供首次免费保养。首次保养物料随车配发,用户各用车单位可携带保养物料及购车发票、行驶证、质量保修手册到就近服务单位进行免费保养。

东风纯电动皮卡采用先进的生产技术及制造工艺,发动机保养间隔长达12个月或10000公里(以先到为准)。用户各用车单位进行免费首保后,东风纯电动皮卡将建立服务档案,定期跟踪车辆使用情况,并按照保养要求进行日常保养提醒及预约,保障用车无忧。

##### ③道路救援承诺

东风纯电动皮卡在全国建立30余家服务中心,提供全天候外出救援服务制度并保证实施,如成立救援小组,配备外出抢修的专用工具,服务车等。同时,车辆质保期内发生质量问题,东风纯电动皮卡将在全国范围内提供车辆免费道路救援服务。

##### ④备件供应承诺

东风纯电动皮卡通过各备件平台和服务网点提供及时和充足的配件供应,保证用户各用车单位终身(车辆报废前)可购买到维修保养相关所需配件。

#### 2) 服务响应

##### ①服务模式

车辆服务由“现场人员服务+总部人员支持”,驻外服务经理定期巡回服务,全程关注此批车辆使用情况,做好现场服务。

总部专人负责质量信息管理,统一登记并跟踪直至处理完毕。信息管理人员对内直接与质量、技术部门进行业务对接,实现质量信息纽带的作用。同时提出完善的用户专项保障制度:售前服务三对应:对应联络用户各用车单位所在的服务站;对应当地备件平台、服务站针对性储备备件;对应专人全程服务。

车辆使用三回访:车辆使用初期,联合主要供应商组成用户专项服务小组,组织关爱回访、开展培训;车辆使用半年,用户专项服务小组成员现场解决用户各用车单位问题,进行关注回访;车辆使用一年,增进用户专项关系维护,进行关怀回访。

服务过程全无忧:现场无忧(专人跟踪);服务无忧(区域责任制)、备件无忧(备件专人负责)。

##### ②紧急或者重大质量信息处理