

并免费向各用车单位提供技术援助。

⑤ 进店免预约、免等待保养/维修服务

服务站将与专项建立良好的沟通机制，确保用户专项享受到“优质”服务。

⑥ 用户各用车单位关怀活动

每年重大节假日对用户专项进行短信慰问，另外东风纯电动皮卡还将不定期举办各用车单位关怀活动，各服务站将以电话预约/短信等方式通知用户专项，进行免费上门检车、活动礼品赠送、车辆技术升级、各用车单位座谈等形式多样的市场活动。

⑦ 定期定点上门服务

各服务站将对所辖区域用户专项建立季度车辆使用状况跟踪回访机制并积极贯彻实施，并以季度为单位向东风纯电动皮卡提交申请单，审批通过后安排维修技师上门维修服务。

⑧ 用户专项服务专员保姆式服务

各服务站建立用户专项服务专员岗位，开启与用户专项之间的业务对接的绿色通道，让用户各用车单位感受东风旅行车“保姆式”关怀服务，从而提高各服务站服务形象及水平。东风纯电动皮卡将定期对积极执行东风纯电动皮卡用户专项政策的服务站进行考评，对执行不力的服务站进行考核甚至撤销服务代理商资格，并在 ESP 系统上进行公示。

二、上装部分

1. 车辆技术培训计划

培训方：湖北震序车船科技股份有限公司

培训时间：0.5 天

培训项目安排：

项目 1：公司及产品介绍

主讲内容：湖北震序车船科技股份有限公司车型简介

主讲人员：湖北震序车船科技股份有限公司相关项目所在地经销商销售经理

备注：多媒体演示

项目 2：车型讲解

主讲内容：相关车型基本知识讲解，及功能展示

主讲人员：湖北震序车船科技股份汽车有限公司相关项目所在地销售经理

备注：实车演示

项目 3：车辆保养及维修事项

主讲内容：使用注意事项及日常维护项目讲解

主讲人员：湖北震序车船科技股份有限公司相关项目所在地经销商售后服务经理

备注：多媒体演示

注：以上培训项目和时间安排可依照项目相关省份参训人员意见做适当调整

2. 售后服务承诺

(1) 震序车船秉承言行正道，目光远大的企业理念。为客户服务做到言行一致，真心真意为每一个经销商、大客户以及我们的终端客户服务，在承诺的条款项目之列，努力去做好事情，做好服务。让客户真心舒适的用车，到达良好的体验感。

(2) 为车辆购买运输过程相关保险，并将车辆零公里运输至合同规定的交车地点。

(3) 在交车地点提供车辆免费使用培训。培训时间为半天，我方免费提供培训场地、师资、资料和教具，并为接车人员提供可能的方便。

(4) 保修期一年，上装部分由于产品的质量问题的故障实行免费维修，使用不当造成的故障维修收取换件的费用。

(5) 底盘合作方的东风对本项目每年实施专项服务活动，对用户车辆进行免费检查、保养服务，实行工时费和材料费的折扣优惠政策，从而最大限度的维护本项目用户的根本利益。

