

#### (6) 服务质量保证

a.服务内容：包含产品保修（维修或更换）、技术咨询、技术培训、配件供应、用户走访等。

b.服务形式：采用公司客户服务部、全国服务网点、震序经销商与东风经销商相结合，对用户车辆进行售前、售中、售后三种服务形式。

c.救援及咨询服务：震序车船与东风合作在全国 400 多家售后服务网络已覆盖全国，服务半径为服务网点覆盖地区方圆 200 公里内，并提供免费救援服务，救援时间一般不超过 3 小时；

d.配件供应：震序车船通过各服务网点进行及时和充足的配件供应。

#### 3.对维修单位的监督管理办法

a.震序车船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及当地营销部监督提高服务网点服务质量，确保优质服务。

b.震序车船通过用户电话回访、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、营销部和服务网点工作的意见和建议。

#### c.技术培训、质量保证措施

震序车船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，并按照质量管理体系的要求，加强信息反馈及质量控制、整改措施，不断提供给用户高质量的产品及满意的服务。东风经销商及服务网点负责免费对用户进行车辆性能、车辆使用、维修保养知识的培训。

#### 4.售后服务机构

湖北震序车船成立有专门的组织机构——服务保障部，负责与东风汽车合作公司在全国范围内的售后服务工作。

机构名称：服务保障部 机构负责人：吴保红 负责人职务：部长

联系电话：13797810564

云南省办事处联系方式：13888586885

#### 5.售后服务流程

每项流程均有标准流程和工作标准，具体每一步骤的工作流程如下：

客户售后服务投诉（销售部）→ 售后销售判定（质量部）&售后服务登记

售后销售判定（质量部）→ 分析售后质量问题（质量部）→ 解决客户产品质量问题（生产车间）→ 设计整改/生产整改/采购整改&质量问题考核

质量问题考核→实施考核（综合部）

设计整改/生产整改/采购整改→售后回访（销售部）

#### 应急保障能力

对于市场上出现批量重大的质量信息事件，售后服务质量信息管理员将在第一时间将问题反馈给部门领导及公司领导、质量部，并将建议处理方案上报领导，待最终处理方案出来以后售后服务将按照方案进行事件处理与跟踪。

对于市场可能出现紧急、重大、疑难故障，当地服务站及现场服务人员无法处理的，我司将快速组织技术及质量专家到现场处理并跟踪直至事件完毕。

车辆管理人员可通过车联网企业平台实时监测车辆的故障信息，及时快速的发现并定位车辆异常故障，为汽车维修保养行业提供资源信息服务。对于安全隐患或安全事故或发生安全事故等风险通知发出后，系统自动监督责任人员处理。对于处理不及时的风险事件，系统按照处理截止日期，自动将问题重要性和紧急程度升级，多方式、多渠道及时通知给该对应的上一级责任人员协同办理，直至风险解除。并向当地主管部门提交产品事故检测报告的内容。在满足数据转发上报国家监管平台的同时，实现办公业务流程在系统间的实时流转及产线功能支撑，售后功能支撑等，提高企业研发生产和运作效率。在提升车企的风险处理效率的同

