

广西汽车集团有限公司新能源汽车

售后服务公开承诺书

2019年1月

广西汽车集团有限公司郑重承诺：

感谢您选购我公司新能源汽车，本公司秉承以“为客户创造价值”为核心服务理念，承诺所生产和销售的新能源汽车的有关技术参数、配置和性能指标，与《整车公告》批准的车辆产品、用于试验的车辆样品一致，并持续符合国家政策和管理规定以及强制性标准、法规要求。

一、总则

1. 自购车(购车发票)之日起，客户可在我公司规定整车质保期2年或40000km（以先到者为准）内免费享受质保服务；动力电池、电机、电机控制器、整车控制器等关键零部件质保期为5年或200000km（以先到者为准）。

2. 在质量保证期内，免费为用户提供相关服务，驾驶操作、保养维护方面的培训。

3. 新车交付时免费向用户提供随车使用手册、保修及保养手册等售后资料。

4. 从购买产品到报废年限内，为用户提供例行保养、产品咨询、故障诊断、售后维修、配件供应等售后服务。

5. 产品召回制度：客户车辆在使用过程如果发现车辆存在达到《汽车产品召回管理条例》中所描述缺陷，即由于设计、制造、标识等原因导致的在同一批次、型号或者类别的汽车产品中普遍存在的不符合保障人身、财产安全的国家标准、行业标准的情形或者其他危及人身、财产安全的不合理的危险，可以及时联系我公司，我公司将根据《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》要求进行产品召回工作。

6. 电池回收方面我公司承诺对所售车的动力电池按国家法规要求进行回收，承担回收主体责任，签订有第三方有资质的回收企业，建立与客户对应的电池回收网络，按客户需要开展动力电池回收工作。

二、强制保养

1. 强制保养也叫走合保养，是对车辆出厂运行后的第一次全面检查，消除磨合期磨损下来的金属颗粒、毛刺等有害物质、检查重要连接件的松动情况，保证其工作状况符合设计运行条件，对提高车辆使用的可靠性、经济性、安全性，延长车辆使用寿命，有非常重要的作用。

2. 当用户所购汽车实际行驶3个月或2500KM（先到为准）时，必须进行强制保养，强制保养由特约服务站完成，用户在《强制保养情况记录单》上签名确认后，由特约服务站寄返公司建档。强制保养作业的工时费和材料费均由本公司承担，客户免费。

3. 未在本公司特约服务站或规定期限内进行强制保养，与强制保养有关的内容及因其而引起的故障均不能享受质量保证服务。

4. 强制保养中检查发现的质量问题属于质量保证服务范围内的免费为客户处理；超出保修范围的非质量保证内容，其费用由用户承担。

三、例行保养制度

为了使用户的车辆得到更好的维护，延长车辆使用寿命，特别规定车辆必须定期进行例行保养。

1. 在质量保证服务期间，用户的车辆在进行强制保养后，还必须进行四次例行保养，例行保养的里程间隔和时间间隔（以时间和里程先到为准）见下表：

例行保养次数	强制保养	第一次	第二次	第三次	第四次
例行间隔保养时间	3个月	6个月	12个月	18个月	24个月
例行保养间隔里(km)	4000-5000	10000±500	20000±500	30000±500	40000±500

2. 用户每次进行例行保养后，由服务站在随车《保养及报修手册》上填写，经用户签名确认。

3. 未进行例行保养，对与例行保养有关的内容及因其而引起的故障均不享受质量保证服务。

4. 例行保养作业的工时费和材料费用均由用户承担。

5. 车辆做完以上规定的保养后，必须每个6个月或10000公里（以时间和里程先到为准）到本公司指定的特约维修服务站做维护保养。

四. 信息渠道

用户的满意度对本公司至关重要，通常任何有关车辆维修及使用和索赔的事情应由特约维修站解决，但是如果您的问题未得到满意解决，您可以采取以下方法：

第一步与特约维修服务站或经销商商讨您的问题

通常，与特约维修服务站业务接待人员商讨可以很快解决您的问题，如果您还存在疑问，可以与服务站负责人联系；

第二步向本公司售后服务部客服中心寻求帮助

如果您在联系了服务站负责人后感到问题没有得到解决，请与本公司售后服务部联系（售后服务热线4008555050，24小时接听），

我们将尽最大的努力解决您的问题，在您来电的同时，请提供如下信息：

- 1、您的单位、姓名、地址和联系方式
- 2、车辆识别号码（车辆副驾驶前的标牌上得到）
- 3、车辆交付日期和当前里程数
- 4、问题实况

五. 服务网络

1. 每年对服务人员进行服务意识、法规条例、专业知识等培训，提高服务人员业务能力；不定期对服务站开展技能培训、技术交流、服务管理培训等活动，提升服务水平及顾客满意度；定期开展用户回访活动，以电话访问、现场考察、统计调研等方式了解用户诉求，不断进行产品及服务质量提升；加强供应商、服务站、主机厂与顾客的衔接，持续提升服务效率。

2. 我公司具备完善的售后服务体系，有能力进行人员培训（企业内部人员、特约销售和维修人员、顾客或使用单位的人员）、维修服务提供、备件提供、索赔处理、信息反馈、整车产品召回、整车和零部件（如电池）回收、应急事件处理、客户管理等工作。

3. 我公司的服务半径目标是 50 公里范围内有对应的特约维修服务站。

六. 响应时效

1. 客户投诉30分钟内给予响应，告知客户处置计划。

2. 常规问题24小时解决，复杂问题需要48小时解决，遇到动力电池更换长周期问题时，将及时告之客户维修时效，并协商解决。

2. 针对车辆因质保范围内引起的车辆停驶在路上的问题，本公司提供免费救援服务，50公里内2小时到达现场，超过100公里4小时到达现场。

七. 产品安全保障机制

我公司搭建有企业监控平台，实现对新能源车辆的24小时监控，可以查看车辆报警情况、运行里程、运行位置等国家法规所要求的所有项目，同时实现了与国家平台的对接。

平台记录车辆平台总数、行驶里程、故障报警、车辆运行里程、在线清理、报警统计、位置分布等主要信息。

车辆监控平台可以查询在线车辆的车速、电压、电量、转速、电流、温度、位置、报警、历史轨迹等信息；也可以查询非在线车辆电量、报警、历史数据等信息

我公司的监控平台每10秒向国家平台发送一次数据，符合国家新能源监控平台建设要求。

八. 免责条款:

1. “售后服务部”是本公司直接办理质量保证服务的部门，“售后服务部”及其在全国各地设立的“服务站”是办理质量保证服务的的服务单位，其他任何单位及个人，未经“售后服务部”的授权而处理涉及质量保证服务范围的问题所产生的一切费用及一切后果，“售后服务部”或“服务站”不负任何责任。

2. 有以下情况者，按自动放弃质量保证服务权利或不享受质量保证服务，但可实行有偿修理，其费用由用户承担。

1) 无有效发票和《保养及保修手册》或者手册内容与实车不一致，且不能提供资料证明所购产品在质量保证服务期的；

2) 未进行保养或未在规定的期限到“服务站”进行定期保养，以及自行保养后未及时将保养单寄返“售后服务部”建档而引起故障的；

3) 未按《用户手册》的规定使用、操作和保养而引起故障的；

4) 未按《用户手册》的规定使用燃油、润滑油、润滑脂、冷却液、制动液、制冷剂而引起故障的。

5) 自行改装、加装或使用非指定的正厂配件而造成故障的。

6) 因用户使用、保管、维护不当造成产品故障或丢失零件。

7) 当车辆发生故障时，仍继续行驶而引起继发性故障的。

8) 因交通事故或因不可抗力造成损坏的。

9) 在质量保证期内有作弊行为的。

10) 拒绝接受“售后服务部”或“服务站”的质量保证服务的。

11) 质量保证期内的质量问题，不经“售后服务部”或“服务站”鉴定、同意，自行拆装的。

12) 因车辆涉水造成发动机、电器系统进水损坏的。

13) 更改里程表读数以致不能确定里程的。

总结:

我公司以“为客户创造价值”为核心价值理念，以“服务半径50公里、30分钟服务响应，24小时解决产品故障”为售后服务目标持续组织服务网络及能力提升，有效保障用户需求得到及时响应和解决，为我公司产品用户提供高效、专业、人性化的产品服务。