

深圳开沃售后服务承诺

一流客户服务

一年 365 天，7×24 小时全天无休，随时随地为客户提供服务。

- 24 小时紧急救援服务

开通全天 24 小时救援热线，随时为客户提供紧急救援服务。

- 24 小时预约服务

全国 300 余家集团授权服务站提供电话预约服务，有效减少客户等待时间，为客户提供及时的维修和保养服务。

- 24 小时客户服务中心呼叫服务

总部设立 24 小时人工服务热线 400-990-8080，随时受理客户的服务需求。

- 针对公交用户公司均安排服务工程师提供驻点服务保障（在当地储备零配件）。公司售后服务部现在有经专业培训的技术工作人员提供 2 小时响应的上门服务（必要时可加急响应）。在人力和物力的双重保障。

两大超长质保：

- 控制系统超长质保期。
- 电机、电池、电控享受五年 20 万公里超长质保。

凡用户购买的公司的产品，在用户按照《使用说明书》规定的要求，正确操作、保养、存放的前提下，车架、车身骨架、享受 36 个月超长质保，氢能源系统总成件享受 60 个月超长质保。

三项免费服务：

公司以降低用户成本为目标，尊重用户利益，将“以养代修”的理念引入售后服务过程。按照质保规定，对进站车辆进行安全性免费检查，及时发现车辆存在的隐患，给出客户贴心建议，使车辆始终处于良好的使用状况，提高驾乘安全性，使客户省心，体现服务增值。

- 免费提供 19 项新车报到检查

在车辆到达驻地后，对新车实施涉及 19 个检查项目的免费检查服务，以消除车辆在磨合初期的故障隐患，为客车保驾护航。

- 免费提供新车走合保养

新车行驶至 5000 公里或自用户接车之日起 3 个月（以先到者为准），提供涉及

38 个作业项目走合保养服务，免全部检查保养工时费用。

四重专业体验：

- **统一的服务理念**

公司始终坚持以“客户为中心”，秉持“以客户增值，让客户感动”的服务理念，为客户提供专业、高效、贴心的服务。

- **统一的服务标准**

公司针对客户需求，专门制定了各服务环节的作业标准，统一要求，规范操作。

- **统一的服务流程**

公司各授权服务站均采用专业的服务流程及操作方法为客户服务，客户可在任何一家服务站享受到规范、统一的服务。

- **统一的服务质量**

专业的服务团队，便捷的服务网络，用心的服务精神，无论客户走到哪里都能享受到同质的服务。

四大品质保证

- **一流的技术专家团队**

公司拥有国内客车行业一流的技术专家和服务工程师团队，以扎实的技术功底为客户提供专业的服务。

- **安心的正品配件**

公司在全国范围内建立 19 家配件经销商，提供原厂正品配件，配件销售价格全国统一且公开透明，对三包期内车辆损坏所需的维修用配件，不需要客户支付任何费用，全部由公司承担。

- **领先的多级质检控制**

完工后，维修技师自检、班组长复检、车间质检人员质量终检、接待人员交车前对维修项目及需求是否完成做最终复核。

- **特有的全车通检服务**

在车辆维修结束后，为客户提供专业的、行业首推的“全车通检”服务，确保及时发现并消除安全隐患，保证车况良好。

六项无忧关怀：

- **完备的车辆信息档案**

对于新购车辆建立车辆档案信息,并在 1 个月内进行电话追踪回访和服务咨询与支持。

- **免费技术咨询支持**

公司承诺车辆终生提供免费的技术咨询支持服务,积极协助客户处理车辆问题,保障客户车辆的正常运营。

- **主动开展客户培训**

专业的培训团队为客户免费提供客车驾驶、维修保养等客车知识的培训

- **400 客户关怀热线**

公司在总部设立 24 小时人工服务热线 400-990-8080,主动了解客户需求,真诚热情的为客户服务。

- **全年多次尊享呵护活动**

公司全年为客户提供多种形式的服务活动,为客户的车辆提供全面专业的维修保养服务活动以及配件促销活动

- **服务结束 3 日内跟踪回访**

在服务结束 3 日内,有 400 服务热线对客户电话跟踪回访,了解客户对服务的满意情况。

- **电池全生命周期利用**

在电池寿命终止时,负责协调的动力电池的回收,确保电池能够有效回收利用。整车与零部件保修时间不做特殊说明的按“保修手册”规定执行,相关索赔规定按“保修手册”执行。

深圳开沃汽车有限公司

2019 年 3 月 20 日