

售后服务承诺书

一、轿车及电池等关键零部件质保：

东风汽车公司生产的 DFM7000G1F2BEV、DFM7000G1F3BEV 及 DFM7000G1F4BEV 车型在保修期内实行免费维修。

1、非运营车辆整车 24 个月或 5 万公里的三包有效期(以先到为准)，36 个月或 12 万的包修期（以先到为准），易损件除外。动力电池电机、电控等关键零部件提供不低于 8 年或 12 万公里（以先到为准）的质保。营运车辆整车 12 个月或 10 万公里的保质期(以先到为准)易损件除外。

2、对出现产品质量问题的新能源汽车, 我司承诺按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》所规定的法定义务, 按照国家《缺陷汽车产品召回管理条例》有关规定, 对有缺陷的电动车进行召回, 并承担相应的法律责任。

具体保修细则以随车保修手册为准。

二、售后服务：

1. 维修服务网络

东风汽车公司在全国建立了 350 多个办事处, 发展了 350 多家销售代理商、多家特约配件经销商和 350 多家特约维修服务网点, 且近 350 家为 4S 店, 形成了集整车销售、配件供应、售后服务、信息反馈为一体的销售服务网络。服务体系以东风汽车公司销售服务处为中心、全国 350 个各地办事处为依托、全国 350 多家东风汽车公司退特约维修服务网点

为基点、相互合作、相互协调。公司能够充分利用现有的维修服务网络、优化并完善电动汽车相关维修设备，从而确保向用户提供优质、快捷、满意的服务。

2. 售后服务承诺

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：采用公司售后服务处、全国服务网点、经销商与办事处相结合，对用户车辆进行售前、售中、售后三种服务形式。

c. 提供 24 小时不间断救援服务，推广应用的 E70 轿车在运行或停放过程中，出现爆炸、起火、漏电、各类交通事故等情况时，在 30 分钟内迅速反应，市区内 50 分钟到达现场，3 小时处置完现场故障，如现场不能处理的特殊故障将回店处理，24 小时内消除故障，交付顾客，如因产品质量缺陷导致的车辆 24 小时无法解决，将与客户协商提供替代用车，直至事故完全消除故障为止。处理措施生效后的 24 小时内回访客户，进行投诉处理，投诉回访率达到 100%，接到客户投诉 7 天内处理完毕，处理完结率达到 70%。

d. 我公司向消费者提供或推荐至少两家充电设施安装企业，提供充电接口标准、充电设施型号及安装流程。我司可对 E70 轿车进行安全监控及信息反馈，对整车及关键零部件的日常运行状态进行实时监控，确保车辆安全运行。

e. 为更好的为广大电动车用户服务，各 4S 店均已建立 24 小时故障响应机制。

f. 东风汽车公司 E70 轿车全国统一客户中心热线（400-880-6600、800-880-6600）。

3. 配件供应

东风汽车公司通过各服务网点提供及时和充足的配件供应。

4. 对维修单位的监督管理办法

a. 东风汽车公司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办事处监督提高服务网点服务质量，确保优质服务。

b. 东风汽车公司通过用户电话回访、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、办事处和服务网点工作的意见和建议。

5. 技术培训、服务质量保证措施

东风汽车公司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 ISO9001 质量管理体系的要求，加强质量控制、整改措施以及在售后服务过程中发现问题的信息反馈，不断提供给用户高质量的产品及满意的服务。东风汽车公司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。

6. 零部件回收、产品召回措施

东风汽车公司在各服务网点设立整车及零部件回收渠道，对废旧零部件特别是电池这样具有二次污染的，要加强回收力度。在产品质量、安全、环保方面出现严重问题时，要迅速通过各服务网点进行紧急维修，更严重的要迅速召回返厂。

7. 索赔处理

如果是由于东风汽车公司生产的电动车及零部件本身存在严重的设计和技术问题而造成的损失，由东风汽车公司负责并提供免费更换。

8. 该项目所提供的其他免费物品或服务

东风汽车公司对车辆提供 2 次免费保养服务（保养材料由东风汽车公司提供），实行免工时费和材料费的优惠政策，并通过举办各类全国服务活动，从而最大限度的维护用户的根本利益。

同时，东风汽车公司建立了完善的最终用户档案管理制度，由专业客户管理员负责最终用户档案的收集与管理及客户信息的处理。因此，该项目涉及的车辆无论分布在全国的哪个地方，均能享受到东风汽车公司承诺的优质服务。



二〇一七年四月二十四日