1.服务理念
智慧服务，全程无忧。
2.售后服务体系简介
2.1.本部体系建设
犀重新能源汽车有限公司（以下简称：犀重汽车）的售后服务由客户服务中心全面负责。客户服务中心下设：专用车市场服务、重卡市场服务、配件及技术支持、服务管理等4个模块，负责车辆安全运营的售后保障、客情关系管理、服务网络开发以及服务支持等工作、技术支持、备件供应，以及系统的运维管理、保修政策的制定与改进、索赔业务等综合管理工作。
目前，客户服务中心由62人组成，其中全国各区域的现场服务经理47人，本部人员15人。客户服务中心96%的人员拥有大专以上机械或汽车专业的学历。客户服务中心人员都经过严格的售后服务业务和新能源汽车维修技术的培训，能够熟练完成相关的售后工作。
犀重汽车客服中心的各服务经理在各区域内驻点，负责特约服务站的业务管理。犀重汽车全国的特约服务站负责售后服务的实施。
2.2.服务网络建设
客服中心根据现有销售车辆的分布情况，将全国分为华北区域、西南/华南区域、华中区域、华东区域、重卡区域、矿卡区域共计6个服务大区。根据各服务大区的车辆保有量和车辆分布，客服中心在各个服务大区内设立了不同数量的区域服务经理。区域服务经理主要负责客户沟通、服务站选建管理，重大服务项目的组织等，从而保证为客户提供优质的售后服务。
2.2.1.服务站建站情况
目前，犀重汽车在全国设立授权的特约服务站共计145家。负责犀重汽车销售产品的售后服务工作。各服务站都具备二类及以上汽车维修资质，服务设施齐全；服务站的技术人员和服务人员都经过了系统的技术培训和管理培训，各特约服务站熟练掌握犀重汽车的车辆维修技术和售后服务业务流程，具备为客户提供优质的服务的能力。
3.产品质量保证承诺
3.1.产品质保期
3.1.1.整车
自用户购买之日起12个月，购销合同有另外约定的，以购销合同确定时间为准。

3.1.2.三电主要零部件
1)纯电动环卫车

系统	零部件	时间（月）	里程（万km）
三电系统	动力电池	60	20
	驱动电机	60	20
	电机控制器	60	20
	五合一控制器	60	20
	电池管理系统	60	20
	整车控制器	60	20
	高压连接线及接插件	60	20

	低压水泵电机	60	20
	高压水泵电机	60	20
	油泵电机	24	8
	扫刷电机	24	8
	扫刷电机控制器	24	8
	风机电机	60	20
	上装控制器	60	20

3.1.3.其它零部件的质保期限详见随车文件《保养保修手册》。
3.1.4.备件的质量保证期
犀重汽车向服务站提供的备件，其质保期限与装车件相同。
3.2.质量保修原则：
在质量保修期内，由于厂家设计、制造、装配等质量问题导致的车辆故障，厂家负责免费维修。具体车型参见《保养保修手册》
3.3.产品的三包流程简述
用户购车后，在质保期内（通常自购车发票日期起12个月，以《保养保修手册》为准），如发生因设计、制造、装配原因导致的故障，需在故障发生之日起30日内，凭《保养保修手册》联系犀重汽车服务商或售后服务工程师申请保修。服务方将对故障进行鉴定，符合保修条件的，遵循“以修复为主、无法修复再更换”的原则进行免费维修或更换，更换后的零部件保修期为原零部件剩余保修期，替换下的故障件归犀重汽车所有。维修完成后需用户签字确认并记录于手册。若用户未经同意擅自维修、改装、破坏故障原始状态或未保持故障件原样，犀重汽车有权不予保修或仅部分保修。因特殊条件需自行处理故障的，必须征得犀重汽车同意并按商定方案执行。

3.3.1.客户报修
在保修期内，车辆发生质量问题，客户应及时与就近的服务站或客服中心取得联系。
客户申请保修时，需出示有效的《服务手册》，如实反映故障现象，同时配合提供出厂编号、行驶里程和故障等相关信息，填写保修申请单。
3.3.2.保修鉴定
3.3.2.1.特约服务站鉴定员检查车辆状况并核对客户所描述的故障情况。
3.3.2.2.检查损坏件是否为原车件，损坏件的总成号及生产厂家。
3.3.2.3.根据检查情况判定故障造成的原因。
3.3.2.4.根据质量保修政策进行处理。
3.3.3.保外服务
经鉴定不属于质量保修范围的故障，实行有偿服务，恢复车辆的使用性能
4.售后服务项目及内容
4.1.根据新能源汽车的特点，犀重汽车特约服务站的服务半径在60公里以内。
4.2.犀重汽车和全国特约服务站分别建立24小时服务热线，随时接收客户的车辆报修、投诉，以及咨询。
4.3.在客户提车时，为客户提供车辆使用、维护、安全性培训，从而延长车辆的使用寿命。
4.4.服务站设有专门的车辆和外出救援服务团队，为客户车辆提供24小时全天

候全年的紧急救援服务。
4.4.1.服务响应时间：接到报修电话后，中心城区以内 2 小时内、中心城区意外外 3 小时内服务人员到达现场。
4.4.2.故障排除时间：中心城区 5 小时内、中心城区外 7 小时内。如遇特殊情况无法在时限内解决的故障，服务人员在该时限内向客户提出说明和处理故障的方案，并应在处理故障方案中承诺的时间内消除故障。保修期内车辆出现重大技术问题时，犀重汽车和全国特约服务站组织修理的反应时间不得超过 24 个小时，解决时间不得超过 3 天；特殊情况向客户报备并明确故障排除时间。
4.5.贴心的客户关怀
4.5.1.有效的客户档案管理：为每个客户建立独立的档案，记录客户车辆的维修保养信息。
4.5.2.主动预约服务：全国服务站均设立人工预约服务热线，满足客户的服务需求；在车辆到达规定保养里程前，主动提醒客户，以保证客户车辆的按时维护保养；每次服务时，进行车辆检查，如有“建议维修项目”，及时提醒客户。
4.5.3.健全的客户走访制度：定期对客户进行拜访，了解客户需求，及时解决客户的问题。
4.5.4.全面的客户培训：为客户提供车辆使用、维护、安全性培训，从而延长车辆的使用寿命。
5.充足的备件供应和储备
5.1.建立备件库存：根据区域内的车辆状况，在当地服务站建立常规备件库存，满足车辆的日常维护和修理。
5.2.紧急订货响应时间：备件紧急订货，客服中心在 1 小时内响应，通用件当天发货，定制件 5 工作日内发货，保证客户车辆的备件需求。
5.3.备件供应时间：在车辆使用寿命期内，保证车辆所需备件的供应。
5.4.备件质量和价格：保证提供正品备件，价格全国统一。
6.售后服务过程中发现问题的反馈
6.1.质量信息反馈和处理
6.1.1 信息接收

序	岗位	渠道
1	市场服务人员	电话、微信、邮件、市场走访、跟车保障等收集市场问题
2	服务站	电话、微信、邮件收集市场问题
3	服务系统开发	新能源监控平台收集市场车辆问题

6.1.1.1 销售经理、公司领导反馈的市场问题，服务订单信息管理专员在接获后，在 0.5 小时之内通知对应区域服务主管介入处理；

6.1.1.2 对车辆事故按照《市场重大安全事故处理管理规定》执行；

6.1.1.3 接到客户反馈的市场问题，任何人员不能以任何理由拒绝，必须无条件接收客户反馈的问题，自己能处理的立即处理，不能处理的升级处理；

6.1.1.4 涉及 A 级重大问题需售后服务部部长专项升级汇报：

服务订单信息管理专员获取到犀重车辆突发重大事件（非事故类），在相关

信息落实清楚后，4 小时内整理出专项汇报材料（17:00 以后监控到的突发事件在次日 11:00 之前整理完毕），由售后服务部部长审核确认后向销售总经理汇报，包括后续处理计划，经销售总经理审核确认后，由售后服务部部长在 1 小时内向公司总经理及相关授权人员汇报（以邮件形式发送，并电话汇报），具体上报范围如下：

体系	发送范围
公司高层	董事长、总经理
销售部	销售部总经理、大区经理
质量部	质量部长
研究院	研究院院长

6.1.2 服务响应

6.1.2.1 客户向公司 400 电话反馈的服务需求，市场服务经理在接到服务需求派单后，2 分钟内主动向客户致电，落实具体问题和客户诉求，识别风险；特殊情况下不方便联系客户处理的，2 分钟内升级至大区服务主管。

6.1.2.2 客户向市场服务人员致电反馈问题，市场服务人员应在电话铃响 5 声内接听电话，不得以任何理由拒接电话；如市场服务人员电话忙未接电话或沟通过程中电话突然断线，应在电话挂断后 1 分钟内主动回电，首先向客户致歉、说明原因，取得客户谅解。

6.1.2.3 客户提出的配件或维修咨询类服务需求，需在 5 分钟内给予答复。如果资源不足（如配件储备不足、配件价格信息缺失）不能立即答复客户，应先了解客户的需求时间，不能简单地回复客户不能满足，在确定客户需求时间后，应协调资源或升级处理并在 30 分钟内给予答复。

6.1.3 信息录入

6.1.3.1 市场服务人员收集的问题，当天未解决，需要将信息在 24 小时内录入售后服务系统。录入时要明确服务订单级别，如果有资源需求，必须简单明确地写明具体资源要求。

6.1.3.2 公司 400 电话接到客户报修、投诉后，10 分钟内通知到对应的市场服务人员，同时回访专员将客户需求录入售后服务系统，形成服务订单；客户报修 1 小时后，公司 400 电话对报修客户进行督办回访，确认市场服务人员是否及时

联系客户处理。

6.1.3.3 市场服务人员收到新能源监控平台报影响安全类、功能类故障（总部通知、客户报修、服务站反馈），30 分钟内与客户联系或安排服务站检查落实情况并在 24 小时内将检查结果及佐证材料录入售后服务系统。新能源监控平台故障类信息由车联网系统监控专员创建服务订单，并跟踪关闭。

6.1.4 信息传递

订单信息管理专员对录入的信息进行审核，重点审核信息级别、资源需求等内容，对不符合标准的信息进行落实、沟通与调整：

6.1.4.1 对于 ABC 级信息，订单信息管理专员结合服务订单级别通知对应岗位制定解决计划，必要时电话通知领导事件起因及目前处理进度。

6.1.4.2 对于需资源支持的订单，由订单信息管理专员落实后发起资源支持流程。

7.安全事故应急处理制度

参考犀重汽车《市场重大安全事故处理管理规定》。