

湖北省齐星汽车车身股份有限公司

新能源产品售后服务承诺

为提供高质量的新能源售后服务体验，提供全方位、高品质的新能源汽车服务，最大程度提升客户对我司新能源产品的认可度，同时也践行公司“高标准，高质量，高效益”的宗旨，遵守国家法律、法规，遵守新能源汽车备案相关管理规定，保证销售车型符合国家强制性标准要求，我司做出以下服务承诺：

1、新能源汽车产品质量保证承诺

湖北省齐星汽车车身股份有限公司制定了完善的质量管理预防和控制机制，产品在正确使用及维护保养情形下，由于产品本身材质、设计、制造方面的缺陷，依据国家有关法律法规进行无偿服务作业，提高车辆使用寿命。

2、“三包”承诺

对于我司生产和销售的新能源产品，我司将提供符合国家法律法规等要求的售后维修服务。我司承诺自用户接车之日起三电系统保修期限：电池、电机、整车控制器保修期为5年或20万公里（以先到为准），整车保修期限为3年或10万公里（以先到为准），其中具体的零部件的保修期限按《零部件保修期限》执行。产品超出本公司所规定的保修期限、保修范围或由于未依据产品使用说明书或未依据说明书所指示的工作环境使用、维护、保管所导致的故障和损坏，客户可以选择有偿维修服务。

3、售后服务项目及内容

湖北省齐星汽车车身股份有限公司建立了完整的售后服务管理体系，可以针对所售车辆提供完善的售后服务保障，并向所售新能源汽车产品提供24小时救援服务，为消费者提供完善的售后及应急保障服务。服务热线4008320757快速响应故障服务，主要负责市场客户的来电信息的接收与回复，及时协调处理客户提出的问题15分钟响应、1小时内出发、约定时间达到服务现场；一般故障24小时内处理完毕，重大停机故障72小时内处理完毕。

4、零部件(如电池)回收

针对电池等对自然环境具有污染性的配件，根据国家相关法规，进行回收处理。对电池的回收严格按照国家的相关环保安全等方面的规定进行，由电池生产厂家或专业的电池回收企业进行，我公司与电池专业回收处理企业签定战略合作协议，为我公司产品旧电池进行



统一回收、拆解再利用，确保新能源原电池做到全生命周期零污染。

5、原厂配件供应及质量保证

为满足市场车辆的维修需要，每个售后服务网点均储备足够数量和种类的备件，如网点的备件不足，可以直接向我售后服务部备件室进行申报，我司将按照网点要求投放相关备件。质量保证期限：用户在我司售后服务网点自费购买的新能源汽车配件，如在正常使用中出现质量问题，均可以申请免费更换。根据不同配件，质量保证期限有所不同。

6、专业技术咨询和培训服务支持

接收到市场反馈的质量信息后，在 30 分钟内与客户进行联系，了解产生的故障现象、原因及损坏情况，并做好信息的登记。一般故障服务人员要在 1 小时内提出初步处理意见并回复客户，涉及到配套件质量问题的要及时传递到供应商处并督办处理。对市场反馈严重质量问题的在 2 小时内提出初步处理方案并回复客户，同时上报公司直管领导，提出建议后由领导做出处理意见。对市场上因配件质量引起的故障，在与供应商无法沟通处理的情况下，可从我公司直接领取配件发送，以保证市场服务的及时性。对需要发送配件及派人到现场的，服务人员在接到外出服务指令后 8 小时内出发，需要发送配件的半个工作日内办理出库手续并发出。距离 100km 内，服务人员 6 小时内应到位给予故障处理；距离 100-400km 内，12 小时内应到位给予故障处理；距离 400-600km 内，24 小时内到位给予故障处理；600-1000km 内 36 小时内到位处理故障；1000km 以上的 48 小时内到位处理故障。对于发送配套件的，小件则为上述公里数中所需时间的 2 倍，大件则为上述公里数中所需时间的 3-4 倍到达。

公司在车辆销售后定期或不定期地给用户（含驾驶人员、车辆管理人员、车辆维修人员等）进行理论培训、实践操作指导，包括给用户介绍纯电动车新能源汽车的结构与原理，操作技巧和注意事项，以及维护保养专项知识的培训等。对所有维修人员进行回司技术培训，并且安排服务工程师驻点对接，现场实时掌控服务质量，并及时指导维修，在实践中不断提升服务水平。

7、售后服务网络建设

由湖北省齐星汽车车身股份有限公司售后服务部负责公司的售后服务工作。服务网络建设总体由湖北省齐星汽车车身股份有限公司布局，确保“齐星汽车”用户服务无忧。为保障齐星汽车产品得到全方位及时、有效、便捷的服务，提升客车用户满意度，我公司售后服务部针对汽车产品的实际情况制定本服务保障方案。稳定服务架构，提升服务层次，不断完善服务质量，提供良好的客户服务打好基。

8、质量信息反馈改进



为最大程度给客户提高产品认可度，增强客户的购买和使用信心，售后服务部对客户反馈信息进行填写《售后服务质量问题反馈表》，传递给质量部定期组织生产、工艺、技术、服务等相关部门人员召开质量例会，形成会议文件，对影响车辆安全、产品质量问题出具《质量整改通知单》限期主动进行技术整改，确保市场反馈的质量问题得到解决。

9、出现产品质量、安全、环保等严重问题时的应对措施及索赔处理

全年为客户提供主动巡检和服务万里行等各种主动服务活动，为客户的车辆提供全面专业的维修和保养服务活动。如客户对我司新能源汽车产品质量、安全、环保等方面有任何疑问，可直接向授权经销商反馈或联系官方客户服务中心(热线电话(400-8320757))。我司将按照国家相关法律法规的要求，针对客户反馈的内容进行调查、车辆维修及索赔处理。

