

“穗通牌”新能源纯电动汽车

售后服务承诺书

尊敬的用户：

真诚的感谢您使用我公司生产的“穗通牌”新能源纯电动汽车产品，为了更好的提供优质的售后服务，我公司现郑重向您作出如下承诺：

一、产品质量保证

公司对“穗通牌”新能源汽车产品质量 100%负责；服务尽可能让顾客 100%满意！

二、产品售后服务

（一）服务内容

1、凡我公司生产的“穗通牌”新能源纯电动汽车产品，将实行终身服务；对电池系统、驱动电机、电控系统等核心部件的质保承诺为 5 年或 20 万公里（以先到者为准）。用户在遵守“穗通牌”新能源纯电动汽车使用说明书与用户服务手册正常使用的前提下，在“三包”期内出现的质量问题将进行免费维修。“三包”

期后发生的问题，我公司售后服务维修人员视情况收取工本费，给予维修。

2、公司开通 24 小时服务热线，从接到用户信息开始，2 小时内给予答复。维修人员到达现场后，对轻微故障、一般故障及时解决；对重大故障，在 24 小时内提供明确的解决方案，及时彻底解决用户问题。

（二）售后服务网络建设

1、我公司将建立跟踪服务网络系统，对销售后前一个月的新能源纯电动汽车产品实行全程监控跟踪服务，及时通过电话与客户沟通联系，解决用户使用、维护存在问题。

2、我公司将在全国示范推广区域建立售后服务网点，在重庆区域，接到用户服务电话 12 小时内，为用户提供服务，在其他地区，接到用户服务电话 24 小时内，为用户提供服务。

3、我公司售后服务维修站配置有专业维修检测设备和售后服务队伍，建立了车联网服务平台和实时监控平台，可对我公司全系列新能源汽车产品进行实时远程定位并监控，随时随地掌握用户车辆实时数据，为用户用车安全提供技术支持。

（三）人员培训

1、公司在全国示范推广区域建立售后服务网点的售后服务人员，都是经过专业培训，已经掌握新能源纯电动汽车的基本理论、性能以及功能要求，能按程序熟练的操作、维护保养汽车产品。

2、新购买新能源纯电动汽车产品用户，除提供产品说明书外，我公司销售服务人员分别将与顾客进行操作培训、功能介绍、路试指导。并对新购买用户使用前一个月，通过跟踪监控系统提示用户使用及维护主要事项。

三、质量索赔与电池回收

1、用户按产品说明书和售后服务手册要求正确使用，经服务人员维修后，无法正常使用，将按公司三包管理规定执行，三包期内维修配件免费，超出三包规定仅收取工本费，不加其他费用。

2、用户按产品说明书和售后服务手册要求正确使用，对发生安全、质量、环保等方面重大质量问题，公司将与客户商谈采取免费更换总成、部件或换新车等措施，最大限度解决用户抱怨。

3、我公司严格按《新能源汽车动力蓄电池回收利用溯源管理暂行规定》要求：在配发国产新能源汽车出厂合格证后 15 个工作日内在溯源综合管理平台上传车辆相关信息；售后服务站在动力蓄电池维修、更换后及时向公司售后服务部报送信息，售后服务部在动力蓄电池维修、更换后 30 个工作日内上传溯源信息；整车动力电池经使用后剩余容量或充放电性能无法保障新能源汽车正常行

驶，或因其他原因拆卸后不再使用的动力电池；电池出现容量衰减、电池压差比较严重、以及外观严重破损等等、统一由公司售后服务部回收交电池回收厂商处理。

四、质量跟踪

根据用户需要，公司可以为使用单位、新购买用户免费提供人员操作培训，提供相关技术资料。对车辆集中的地区，每年进行1-2次质量跟踪回访。

五、售后服务联系方式：

服务热线：023-7776-6656

24小时热线：4000-626-663

传真：86-023-77766186

重庆穗通新能源汽车有限公司

