

售后服务

江西江铃集团特种专用车有限公司共用与江铃股份公司售后服务基础上形成的,服务具体如下:

为减少顾客的等待时间,江铃特约服务单位向用户提供预约服务,并提供打折或优先派工等优惠,另外,对使用者进行保养提醒服务制度,按顾客保养周期提醒顾客。江铃特约服务单位必须向顾客公布(可以多种方式,如手册,广告牌,计算机视屏等)维修收费价格标准,向顾客报出的维修费用,并让顾客签字确认后进行维修和按此收费。

我公司建立了 24 小时外出救援服务制度并保证实施。所有江铃特约服务单位均应有 24 小时服务热线,对顾客提供 24 小时服务,并保持相关问题记录、沟通及处理结果;总公司抽查服务站 24 小时热线电话无人应答的处以 1000/每次罚款。接到救援电话后,立即成立救援小组配备外出抢修服务的专用工具,服务车服务半径在公路道路条件下在 50km 之内的保证两小时内赶到事发地点实施救援,服务半径在 50-1000km 的,最晚不得超过 5 个小时,服务半径在 100-200km 的,最晚不得超过 8 小时;200km 以外的,最晚不得超过 24 小时。

(若维修人员当场能检测出车辆故障,且服务车随车携带的零部件能满足维修要求的应当场修好。例如补充冷却液、玻璃清洗液等,应该在到达后 1 小时内修好;更换备胎低压保险丝、低压继电器、低压蓄电池、低压蓄电池负极线速等,应在到达后两小时内修好;)如有客户投诉服务站道路救援服务不及时,的,一经核实,总公司将按《江铃汽车特约服务单位投诉处理流程》处理。

本公司要求各特约服务单位提高维修水平,拥有完善必备的工具,增强技工培训。经过培训使受训人员对 N800 新能源汽车相关技术知识有一个全面了解,能够判断及维修故障,能对客户正确使用新能源汽车提供指导,严格控制出厂检查,尽量确保一次修好减少返修服务单位在确保零件库存充足的情况下,必须保证进场车辆在以下规定时间内准时交车,减少顾客抱怨。具体规定为:维护性修理 1 小时内交,车快速恢复性维修 2 小时之内交车,小修 12 小时之内交车,中修 48 小时之内交车,大修 72 小时之内交车。(维护性修理是指补充冷却液,玻璃清洗液等,快速恢复性维修是指更换备胎、低压保险丝、低压继电器、低压蓄电池、低压蓄电池负极线速、补充空调制冷剂;小修是指汽车日常的保养检修,包括更换保险杠,润滑油、低压线路电路检修等;中修是指通过对汽车某些总成的损坏进行计划性修理使其工作期限趋于平稳,主要包括驱动电机、动力电池包、高压线速总成、离合器、变速箱、

后桥、转向和制动总成等,大修主要是指汽车和总成的拆解、零件的清洗、修理、检验分类及配套装配、总成磨合和测试、整车组装和调试等),保证 100%江铃原厂配件。服务单位保证库存,减少缺货,以保证在三天的时间内准时交车,若因车辆故障三天无法完成维修交车,将与用户商讨以确定具体的经济补偿,例如提供临时用车、根据用户每天的盈利能力给予相应的现金补偿、赠送保养等,避免用户的抱怨。

对进厂做例行保养的车辆,优先安排并在 45 分钟内完成保养(45 分钟指:自车辆进入维修工位或举升机起至保养结束),并应建立吸引顾客做例行保养的优惠制度。特约服务站还配备免费洗车场地、设备、向顾客提供免费洗车服务。

建立了跟踪回访制度,详细记录顾客信息,通过各种方式进行回访,(如电话、信函、贺卡等),对回访不满意的顾客采取补救措施。



江西江铃祭坛特种专用车有限公司

2023 年 6 月 25 日