

安凯氢燃料客车服务承诺

一、售后服务体系基本情况

安徽安凯汽车股份有限公司是一个积累 50 年、具有精湛制造经验的豪华大客车生产企业。作为国内最大的、拥有自主知识产权的豪华客车品牌制造商,公司于 20 世纪 80 年代末、90 年代初与德国 EVOBUS 公司合作,涉足中国豪华大客车制造;车辆具备德国·戴姆勒奔驰豪华血统,即:重心稳、质轻、动力性能强、高度舒适性、安全性能强等优越的品质,在中国市场上真正地做到了“德国式品质、中国式价格”,始终屹立在中国城市客车市场的领军地位中。

在服务保障方面,公司为了实现客户第一、客户利益至上的目标,从成立之日起就树立以“系统思考,团队学习”的核心理念,不断增强企业核心竞争力;用领先的技术、精细的管理、制造一流的用户满意的豪华客车;用高超的技能、真诚的服务提高用户满意度。并且实施安凯品牌化战略,获得中国工商总局颁发的“中国驰名商标”荣誉称号。安凯用优质的产品、全面的服务回报社会、回报用户对安凯的支持与厚爱。

公司始终坚持以质量为本的经营理念,依据 GB/T19001-2000-ISO9001:2015、ISO/TS16949《质量管理体系和质量保证体系标准》和中国军队质量标准 GJB9001B-2001 章程建立健全了质量管理体系,以严格的

内部管理和精良的生产装备、全面的服务保障确保整个体系的有效运行，按照制造产品的国际、国内标准规范及用户要求，向客户提供优质的客车产品。

公司用“1 个售后服务中心+全国 31 个营销大区+2 个配件中心库+26 个全国性配件经销商+720 家特约维修服务站”五核模式组成安凯网络服务体系，为用户在业务销售、信息处理、配件供应、三包服务提供“四位一体”全面便捷的服务和技术支持；迅速帮助客户解决遇到的困难，尽最大的努力减少客户的损失；而对于安凯客车提供的配套产品质量问题，公司将按照先行处理的原则执行，及时为客户解决，之后再对配套件厂家开展二次索赔与处罚工作。

安凯客车用全面的售前、售中、售后服务体系为用户保驾护航：

(1) 全国共设 26 个中转库、720 家安凯维修服务站(其中：核心站 50 家；A+类标准站 6 家、A 类服务站 59 家、B 类服务站 118 家、C 类服务站 487 家。)遍布全国各省市，负责产品的保养、检测、调试、维护及产品备件供应；迅速便捷、为用户提供亲情式的服务。

(2) 提供全国统一的 24 小时免费服务及投诉热线：400-8874-868，只要您一个电话，专人为您提供周到的服务。

(3) 抽调相关技术专家成立技术专家服务分队，为客

户提供服务保障。

(4) 免费提供对接车驾驶员的培训；并且提供所需的技术培训和服务技术资料。

(5) 客户如遇困难，安凯客车承诺在接到售后服务需求信息后，30 分钟内响应服务需求，无需更换配件的一般故障 8 小时内解决，紧急救援 30 分钟完成准备，2 小时内到达服务现场（特殊情况除外）；并且提供全年 365 天、全天 24 小时技术响应；节假日轮岗不休。

(6) 全面实行电话回访制度，对已售出的车辆进行电话跟踪回访，及时了解车辆的使用情况，提醒客户做好车辆的例行走合保养；并建立大客户档案管理和新车走合档案管理工作。

(7) 车辆零部件和维修工时费给予市场价格的八折优惠；并且主要配件将会在 24 小时内完成供应。

(8) 每年在全国范围内开展四季主动服务活动，为客户购买的安凯车辆提供安全检查工作，并对车辆营运过程中可能出现的困难和问题进行解答。

(9) 长期向客户提供技术咨询，协助客户掌握正确的车辆使用、调整、测试、保养及维修方法的技术工作；

(10) 每年定期进行两次以上上门探访服务，上门探访、上门问诊、上门检测、上门清洁。

安凯系列产品本着“服务营销”的理念，在吸收国内外

知名客车品牌的运作管理模式和理念基础上，逐步打造具有安凯自主品牌特色的服务新模式，拥有集销售、服务、维修和配件供应“四位一体”的特约维修服务体系；服务网络遍布全国大中心城市和县级区域，准确、及时、快速向全国各大行业系统用户提供正宗原厂配件和专业的技术服务，会严格按照《安凯客车保修服务管理标准》提供专业规范的服务。安凯客车在服务承诺中维修里程、质量保证和服务时效均超过国家同类客车产品的要求。

（二）车辆维修服务

1、客车从投入运营之日起，以下各总成部件为一至八年，未列出部件三包期限执行厂家标准。

（1）三包期五至八年、最高八年的总成部件：驱动电机及其控制系统、氢燃料电池及系统、动力电池、整车控制器等关键零部件。

（2）三包期一年总成部件：加电踏板系统。前、后桥及相关总成(不含摩擦片)。转向机总成(含助力系统)。制动总泵。空调系统及相关总成部件(含风机、传感器)。暖风除霜系统及相关总成部件(含风机)。自动润滑系统。监视器系统。CAN 总线、开关模块、组合开关、控制盒、保险板、中央电器盒、线路板。电子路牌及滚动显示屏。前后客门、胶条及天窗。座椅及司机座。地板及各部维修井盖。客车油饰。前后风挡及侧窗(事故除外)。自动灭火系统(含防火泡)。

2、超长的整车质保期限：车辆使用年限内(5 年)：车身骨架、大梁，前后桥不变形、开焊、断裂，严重锈蚀及引起的其他部件的损坏。对全承载车身我公司承诺骨架十年不会断裂（人为因素除外）。

3、新车到客户所在地及投入运营后，安排专业的车辆、控制系统售后服务专员长期驻客户所在省市，在车辆运行路队进行质量跟踪服务全面保证车辆平稳运营，确保发现问题及时解决。

4、在客户所在地特约维修站配备充足的配件备品，主要配件将会在 24 小时内完成供应；优先保障使用客户配件供应和服务。

5、在故障处理上积极地投入，提前做好突发事件应急预案,确保车辆正常运行。一般质量问题当场解决；复杂问题在 24 小时内解决；主要部件（电机、氢燃料电池及系统、电控系统、方向机、传动轴、前/后桥、变速箱等）的质量故障，确保在 72 小时内解决。

6、保修期内配套产品出现质量问题，主动与配套厂家联系，使车辆及时投入运营，节假日轮岗不休，确保 24 小时全天、365 天全年有驻客户所在地维修人员提供车辆维保服务。

7、全面的人员培训模式——我公司在新车交付使用之前将组织我公司技术工程师及前后桥、驱动电机、控制系统

等各大总成件生产厂家的技术人员对采购单位相关人员做技术培训工作；并在车辆到达客户所在地后委派技术、服务人员随新车进行跟车指导 3-5 个月，负责对客户驾驶员、维修人员开展整车保养、检测、维护进行现场培训并提供最优质的服务；直至贵客户对纯电动车的性能、正常使用及故障维修全部了解为止。

8、技术服务——抽调相关技术专家成立技术专家服务分队，为客户提供服务保障；并且，将会组织客户相关人员来我公司培训、参观；长期向客户提供技术咨询，协助客户掌握正确的车辆使用、调整、测试、保养及维修方法的技术工作。

9、免费升级服务——我方定期派技术人员到使用单位现场对车辆进行检测维护，每年对车辆提供一次软件免费升级服务。

10、车辆系统检测、维护——款项结清前，对所供汽车进行系统检测，全面保养维护。维护、检查内容、范围涉及车辆内部的各个连接件及各大总成件磨损情况，确保所有车辆的正常使用。

11、实行电话回访制度，建立大客户档案管理和新车走合档案管理工作；并且每年定期派驻技术人员进行两次以上上门探访服务，上门探访、上门问诊、上门检测、维护。

12、终身服务、完善的召回体系——我公司车辆在使用

过程中予以终身服务；如遇到特殊情况，我公司将实行车辆召回制度以便整修，尽一切可能解决客户遇到的难题。

13、保障性措施——我公司在车辆验收完毕、交车时一并向使用方提供详细的技术文件和车辆使用清单原件或者复印件，包括：产品合格证、产品一致性合格证书、国家工业和信息化部公告、国家强制性检验报告、操作手册、维修手册、相关质量监管部门的检测、试验报告、车辆技术图纸等相关技术材料。

14、三包期内，我公司对保修范围故障承诺及时修复，保证车辆运营。

15、指定产品的质量应符合客车技术标准，安装位置及安装方式不影响客车安全及性能。指定产品必须经车辆厂家质检合格后方可安装，指定产品出现问题由我公司负责。

二、日常售后服务支持

1、全面的人员培训模式——定期对驾驶员及维修人员进行氢燃料电池及系统培训，实行理论+实践的双向培训并有完善的考核系统，保证驾驶员及维修人员能够掌握所学知识。

2、及时的故障响应时间——我公司已在客户所在地建立氢燃料车辆专业特约维修站，并有服务人员 8 名长期驻点在客户所在地。并且，公司服务人员 7×24 小时技术响应；节假日轮岗不休，出现质量问题我公司服务人员会在 1 小时

内到达事故现场，出现重大质量问题会在 72 小时内给予解决。

3、技术服务——抽调相关技术专家成立技术专家服务分队，为客户提供服务保障；并且，邀请采购方相关人员来我公司培训、参观；长期向客户提供技术咨询，协助客户掌握正确的车辆使用、调整、测试、保养及维修方法的技术工作。

4、免费升级服务——我方定期车辆进行检测维护，如有新的软件升级会对采购方购买的车辆进行免费升级

5、车辆系统检测、维护——定期会对所供汽车进行系统检测，全面保养维护。维护、检查内容、范围涉及车辆内部的各个连接件及各大总成件磨损情况，确保所有车辆的正常使用。

6、电话回访——实行电话回访制度，建立大客户档案管理和新车走合档案管理工作；并且每年定期派驻技术人员进行两次以上上门探访服务，上门探访、上门问诊、上门检测、维护。

三、车辆电池回收

公司可提供对整车镍氢电池的回收业务。对正常使用的车辆，在公司与采购安凯客车的消费者协商一致时，按照双方约定的折旧率进行回收。

四、产品召回程序

为加强对缺陷汽车产品召回事项的管理，消除缺陷汽车产品可能对人身、财产安全造成危险隐患，维护公共安全，维护用户和企业利益，根据国家《缺陷汽车产品召回管理规定》，公司制定了《缺陷汽车产品召回管理办法》。办法规定了公司各单位及部门的职责，日常工作流程及召回程序，并按国家规定定期向国家相关部门上报公司生产产品的相关信息。

五、应急处理预案

1、应急预案编制

公司根据《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》(GB/T29639-2013) 编制了《安徽安凯汽车股份有限公司生产安全事故应急预案》，本预案是针对公司在全国各地新能源汽车推广应用过程可能发生的高压触电、电池电解泄漏、车辆爆炸、事故现场操作损坏车辆、水浸新能源汽车、车辆起火及车辆交通事故等各类生产安全事故的抢险、救援和处置。

2、应急保障的实施

公司根据《安徽安凯汽车股份有限公司生产安全事故应急预案》指导公司在全国各地新能源汽车推广应用过程中的应急救援及处置工作。公司根据应急预案实施在各地可能发生的相关应急保障工作。

售后服务部



售后服务部

2017 年 5 月 22 日