

# 2024 安凯冬季 新能源主动服务活动方案



编制：倪 瑞  
审核：陈 业  
会签：叶松岩  
批准：黄李平

安徽安凯汽车股份有限公司

国内营销公司

二〇二四年十月

## 一、活动背景

随着新能源汽车的不断发展和国家对新能源汽车有利政策的不断推出，新能源汽车的产销量也在不断加大，但产业兴旺的同时潜在的风险不容忽视，如客户的安全使用问题、日常维护问题、应急处置问题乃至环境对新能源车影响等问题。鉴于此情况，我公司有必要采取一定的主动预防措施，做好风险的防控。

## 二、活动目的

冬季因气温的降低，为确保新能源汽车在低温、雨雪的环境下正常运行，让使用安凯新能源车辆的用户拥有一个安全、节能、顺畅的冬季营运，特开展此次主动服务活动。

## 三、活动主题

家园关怀、安全、低故障

## 四、活动组织

本次活动利用公司内外部资源成立保障组与执行组，具体如下：

### 1、活动保障组

组长：叶松岩

成员：陈业、曾新东、张志涛、丁理、朱文杰、金持平、章腾飞

保障组职责：负责整个服务保障期间的总协调及监督工作；

负责活动方案的策划，以及参与活动的供应商协调；

负责活动期间的正面宣传；

制定活动内容及标准，以及培训材料的准备；

### 2、活动执行组

本次活动在活动保障组的框架下，成立三个执行组，即南方活动小组、北方活动小组、安徽大区专项组，同步推进实施；

南方活动小组：朱文杰、章腾飞

活动所辖区域为江苏、上海、浙江、广东、广西、山东、山西、河南、江西、湖南、海南。

北方活动小组：金持平、张志涛

活动所辖区域为北京、天津、河北、辽宁、吉林、黑龙江、陕西、宁夏、四

川、贵州、云南。

安徽活动专项组：丁理

活动所辖区域为安徽大区

成员：各地区驻外服务经理、供应商技术专家、服务站技师；

执行组职责：组织好小组成员、明确分工、制定分区域执行计划；

按照活动的方案和计划，开展本区域内的服务活动；

活动期间协调好辖区参与活动的车辆安排；

开展活动期间，每周定期呈报计划执行情况；

完成活动资料的收集，进行活动总结；

每个小组根据检查的车型配备以下配套厂家人员，其中各厂家的协调人如下：

国轩电池：聂爱宇 18056087366（南方） 候平 18019592118（北方）

国能电池：王东 18251610556

宁德电池：骆耀柱 17759339375

盟固利：滕部长 18664791735

耐力打气泵：张兰杰 15531189101

创电打气泵：王松 13705695625

松正：任磊 18203685393

绿控：杨军 18606258810

蓝盛：陆卫 18020280816

无锡凯龙：赵经理 15029010818

河北南风：鲍经理 15961878713

## 五、活动范围

- ◆ 2021 年--2024 年在使用且在质保期内的新能源车辆（包括国轩和国能电池在保车辆）
- ◆ 各大区梳理车况不好且日常维护工作缺失的用户，针对此类车辆开展冬季主动服务，活动覆盖不到的车辆协调电池厂家对车辆电池进行检查

## 六、预计服务数量

根据车辆实际使用和保养情况，预计此次冬季主动服务新能源车辆总计约 6256 台。

## 七、活动时间

活动开展时间为 2024 年 11 月 1 日~2024 年 12 月 20 日

## 八、活动内容

活动有三个组成部分：车辆检查、用户交流、冬季维保培训，具体如下：

车辆安全检查：三小电检查（空调、转向、打气泵）、三大电检查（电池、电机、控制器）、冬季空调暖风检查。

### 《安凯新能源车辆冬季检查项目表》

车牌号：

里程：

| 排查项目 |        | 排查要求                                                                |  |      |  |     |  | 排查结果 | 检查人员 |
|------|--------|---------------------------------------------------------------------|--|------|--|-----|--|------|------|
| 动力电池 | 基本信息   | 用户单位                                                                |  | 出厂日期 |  | VIN |  |      |      |
|      | 安装状态   | 检查电池箱体安装状态是否正常，紧固螺栓不松动。                                             |  |      |  |     |  |      |      |
|      | 电池箱外观  | 电池箱表面无灰尘，外观完好，密封完好。                                                 |  |      |  |     |  |      |      |
|      | 电池端子连接 | 紧固、不缺少弹簧垫片、无过热现象、过线捆扎规范合理。                                          |  |      |  |     |  |      |      |
|      | 电池箱锁具  | 电池箱锁具完整有效。                                                          |  |      |  |     |  |      |      |
|      | 电池仓外观  | 检查电池仓是否有异物或积水，如有必须清理，并查明积水进入的原因                                     |  |      |  |     |  |      |      |
|      | 电池绝缘性  | 用万用表检查电池箱体对车身骨架绝缘性、电池高压部分对电池箱体绝缘性满足 GB/T18384.3—2001 标准要求(500 欧/伏)  |  |      |  |     |  |      |      |
|      | 电池电压   | 通过驾驶员仪表检查单体电压参数，仪表面板显示单体最高不大于 3.75V，最低不低于 3.0V，如有异常现场排除或书面通知责任单位检修。 |  |      |  |     |  |      |      |
|      | 电池温度   | 通过驾驶员仪表检查电池温度，充放电过程中单体最高温度不大于 55 度，如有异常现场排除或书面通知责任单位检修。             |  |      |  |     |  |      |      |
|      | 线束     | 线束捆扎合理牢固、无破损、不与金属结构存在相对摩擦运动、不与高温部位接触，接插件完好有效、接线端子螺丝紧固无松动、无过热、无烧蚀现象。 |  |      |  |     |  |      |      |
|      | 冷却系统   | 1、风冷系统：冷却风机完好，控制、工作有效；                                              |  |      |  |     |  |      |      |
|      |        | 2、检查散热水箱的外观，观察管路有无损伤泄漏、散热带有无倒伏。如有泄漏或倒需及时修补、拔正。                      |  |      |  |     |  |      |      |
|      |        | 3、散热器芯部有积尘或柳絮、树叶等杂物，需用高压气吹除，须防止散热带倒伏。                               |  |      |  |     |  |      |      |
| 打气泵  | 打气泵    | 1、高压上电后检查打气泵是否工作正常；2、油位情况；是否漏油；螺栓紧固情况；高温情况；3、对需要保养得打气泵，现场指导客户保养；    |  |      |  |     |  |      |      |

| 排查项目     |              | 排查要求                                                                | 排查结果 | 检查人员 |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------|------|------|
| 驱动电机和控制器 | 外观和安装        | 外观完好，螺栓紧固，密封完好，驱动电机安装支脚完好。                                          |      |      |
|          | 接线           | 线束捆扎合理牢固、无破损、不与金属结构存在相对摩擦运动、不与高温部位接触，接插件完好有效、接线端子螺丝紧固无松动、无过热、无烧蚀现象。 |      |      |
|          | 冷却系统         | 液冷系统：水泵、水箱状态完好，系统无渗漏，冷却液不亏损。                                        |      |      |
| 高压部件     | 高压部件绝缘       | 用万用表检测高压部件接线部分对壳体绝缘阻值至少满足 GB/T18384.3—2001 标准要求（大于 500 欧/伏）         |      |      |
|          | 高压部件接线端子     | 检查高压部件所有接线端子是否有松动                                                   |      |      |
|          | 高压部件接插件      | 检查高压部件所有接插件是否锁紧                                                     |      |      |
|          | 手动维护开关       | 检查手动维护开关是否锁紧，检查内部熔断器是否正常（上电检查仪表显示是否正常），                             |      |      |
|          | 高压配电柜内部所有熔断器 | 用万用表检查高压配电柜内部所有熔断器是否完好                                              |      |      |
|          | 高压配电柜除尘      | 用压缩空气对配电柜、冷却风扇等部件，进行除尘；                                             |      |      |
| 空调暖风     | 空调系统         | 空调制热是否正常。                                                           |      |      |
|          | 暖风系统         | 暖风系统是否正常工作。                                                         |      |      |
| 检查负责人签字  |              |                                                                     |      |      |

## 2、客户培训

- ◆ 活动期间对客户开展《新能源车辆冬季维保知识》专题培训，帮助用户掌握冬季车辆维护的要点，以及操作注意事项，让用户更好的使用我公司产品。
- ◆ 培训以大区为单元，同步开展。
- ◆ 培训课件由服务部开发，由新能源服务专家现场进行授课。

## 九、活动推进计划

| 序号 | 工作内容                | 工作目标                                                                  | 完成时间      | 责任人           | 备注 |
|----|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|----|
| 1  | 制定活动方案              | 完成活动方案定稿报批                                                            | 10 月 31 日 | 倪瑞            |    |
| 2  | 梳理各区域新能源车辆分布        | 理清车辆的台数、配置，并制定参与活动对应的供应商厂家。                                           | 10 月 31 日 | 陈业、倪瑞         |    |
| 3  | 协调供应商,确定各区域的活动开展对接人 | 需要同供应商对接活动时间                                                          | 10 月 31 日 | 陈业            |    |
| 4  | 告知客户活动开展的内容及时间      | 各大区同步开展，相关大区拟定活动计划                                                    | 11 月 1 日  | 各大区服务总监       |    |
| 5  | 开展专项活动              | 以大区为单元，按照时间节点，有计划的开展服务活动                                              | 11 月 2 日起 | 陈业<br>各大区服务总监 |    |
| 6  |                     | 服务部对本次活动跟踪                                                            | 适时        |               |    |
| 7  | 活动总结                | 各大区按照服务部提供的总结模板，对活动开展的情况进行总结，重点梳理活动开展中发现的那些问题，并对问题进行梳理和分析，由服务部统一汇总呈报。 | 12 月 25 日 | 陈业<br>倪瑞      |    |

## 十、服务站费用申报流程

- ◆ 按照活动内容，本次活动由各小组组织服务站主动开展，单台检查费用为 **40 元整**。由服务大区总监统一打费用结算报告，待流程批复后服务站凭此报单结算。
- ◆ 服务站报单费用申请时，在“**故障描述**”处选择“**故障代码 0000004**”，（详细操作见下图），上传签字的服务活动检查表和部分活动照片，且一车一单寄回售后服务部存档。

BOM查询 vin码:  发动机号:  工单号:  查询

使用情况

\*故障原因分析 请选择  \*故障总成  \*故障描述  选择

故障详细描述

故障描述

处理方案

上传报修单附件 上传其他附件

文件名称

1、车辆正面照会

2、车辆铭牌

操作

上传

上传

故障代码查询

故障代码: 0000004 故障总成:  故障描述:  查询

| 故障代码    | 故障总成 | 故障描述        |
|---------|------|-------------|
| 0000004 | 整车   | 冬季新能源专项服务活动 |

1/1 共1条第  页 go

- ◆
- ◆ 本次服活动如有外出服务，必需经各执行小组组长批准，以实际的外出次数和里程进行费用申报。