

# “飞驰牌” 新能源燃料电池汽车 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“飞驰牌”新能源燃料电池汽车产品，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、产品质量保证承诺：

公司对“飞驰牌”新能源汽车产品质量负责；服务让顾客满意！

## 二、产品售后服务

### （一）服务内容

**1、质保：**凡我公司生产的“飞驰牌”新能源燃料电池汽车产品，对燃料电池、氢气瓶、动力电池、电机、多合一质保承诺为5年或20万公里（时间和里程以先到为准）。用户在遵守“飞驰牌”新能源燃料电池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、服务时效性：**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。

**3、配件供应：**飞驰公司提供原厂配件，品质纯正，满足原车零部件标准，确保车辆的行驶安全及性能，保证在车辆合理使用寿命周期内为客户提供配件销售、更换、维修和咨询服务。

**4、客户关系管理：**飞驰公司提供全国全年365天售后服务，提供24小时全国统一服务电话：0757-82272617呼叫服务，随时为客户提供服务。主动开展客户回访，提高用户满意度。采用信息化技术全面管理客户档案。

## （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燃料电池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，在广东区域，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48小时内，为用户提供服务。

## （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，已经掌握新能源燃料电池汽车的基本理论、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、新购买新能源燃料电池汽车产品用户，除提供产品说明书外，我公司售后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

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。

## 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、动力蓄电池回收

蓄电池中所含物质对环境是非常有害，对于废弃的蓄电池不能与普通垃圾放在一起，必须按照法规要求，处置或回收蓄电池需通过公司服务网点回收，由公司统一交获得资质的合作回收企业、电池生产企业负责对包括动力蓄电池总成、模组总成、电芯总成在内的废旧零件规范回收、规范拆解，进行环保无害化处置。

## 六、售后服务联系方式：

飞驰公司为客户提供了多种反馈渠道，客户可通过 24 小时全国统一服务热线 0757-82272617、电子邮件、驻点服务工程师、特约服务站进行信息反馈，飞驰公司一直以客户满意为关注焦点，不断改进产品质量和服务水平。

服务热线：0757-82272617

24小时热线：0757-82272617

传真：0757-6931966

邮箱：shouhou@fsfeichi.com.cn

佛山市飞驰汽车科技有限公司

2024年3月4日