

江西大乘汽车有限公司文件

江西大乘 字〔2019〕11号

售后服务质保承诺

江西大乘汽车有限公司（以下简称大乘汽车）依据《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《缺陷汽车产品召回管理条例》、《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》等相关法律法规的要求，制定产品售后服务保证承诺，接受广大用户和社会各界人士的监督。

1、质量担保规定

a. 车辆在规定的使用条件和期限内，用户严格按照《使用手册》规定进行使用，经大乘汽车授权服务站鉴定，非用户原因、非第三方原因而造成各类故障或损坏的零部件，大乘汽车授权服务站无偿为用户维修或更换相应零部件，以确保用户的车辆正常行驶；

b. 大乘汽车系列家用汽车产品质量担保期为四年或者行驶里程十五万公里，以先到者为准。非家用汽车产品的质量担保期为一年或五万公里，以先到者为准；

c. 大乘汽车系列家用汽车产品三包有效期二年或者行驶里程五万公里，以先到者为准，非家用汽车产品无三包有效期；

d. 大乘汽车系列家用汽车产品质量担保期及三包有效期自销售者

开具购车发票之日起计算；

e. 因质量问题造成的损坏，大乘汽车可提供免费调试、维修或更换零部件以恢复车辆的正常状态；

f. 大乘汽车系列家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起 60 日内或者行驶里程 3000 公里之内（以先到者为准），发动机、变速器的主要零件出现质量问题的，大乘汽车用户可以选择免费更换发动机裸机、变速器总成。发动机、变速器主要零件清单见保修项目明细。

g. 维修保养时必须使用大乘汽车专用油品，否则由此造成的损失大乘汽车将不予承担；

h. 用户进站进行保养和质量保修服务时，须随车携带《保修手册》（三包凭证）；

i. 若里程表损坏，非营运车辆按 100 公里/天计算累计里程，营运车辆按 300 公里/天计算累计里程；

j. 若里程表损坏，用户需到大乘汽车授权服务站进行更换组合仪表，并由大乘汽车授权服务站在本手册中的《里程表更换记录表》中记录、盖章。

2、备件提供及质量保证期限

大乘汽车在江苏省常州市金坛经济开发区云湖路 88 号设立售后备件专用仓库，园区内全国货运物流服务商非常发达，充分保障售后服务体系的备件供应时效。各授权经销商及服务店建立了必备的常用件库存，保障了市场客户的备件供应及时性。

各件质量担保期：对于用户自费购买的零部件，原始质量担保期高

于一年的定为一年或二万公里；原始质量担保期小于或等于一年的定为原始质量担保期的一半（时间和里程任一条件超出，即超出质量担保期）。

3、维修立即响应及现场服务

公司设有 24 小时免费咨询电话，接受用户的咨询、投诉与建议，同时要求各个服务网点必须配备 24 小时热线电话，接收客户反馈信息、快速反应及处理客户车辆遇到的问题。

当车辆出现故障，导致车辆无法行驶或事故存在严重安全隐患，且通过远程指导无法排查故障时，服务网点提供 24 小时救援服务，及时赶到救援现场为用户排除故障。

遇到服务网点无法及时解决的故障问题，公司收到信息后，将第一时间派出专业技术人员到达现场，协助服务网点人员进行故障排除。

4、维修时间

一般问题、正常保养、易损件的更换 8 小时内完成，出现设备重大故障及大修 10 个工作日修复，其余维修服务在 3 个工作日内完成，确保维修质量。

5、免费首保

针对每一台大乘乘用车产品，提供一次免费首次保养。

首次保养和定期保养期限

a. 首保期限

3000 ± 500 公里或购车之日起 3 个月内（先达到为限）；

b. 定期保养期限

首保后每行驶 5000 ± 500 公里或 6 个月。

6、24 小时服务热线

大乘汽车设立全国免费服务热线 400-8905-678,为客户提供 7 × 24h 全天候服务咨询、外出救援、充电服务、技术支持服务。

7、安全事故应急处理制度

a. 主动来电处置

服务中心设有 24 小时免费咨询电话 400-890-5678,接受用户的咨询、投诉与建议,同时要求各个服务网点必须配备 24 小时热线电话,接收客户反馈信息,快速反映及处理客户车辆遇到的问题。

当车辆出现质量问题,导致无法行驶或行驶存在严重安全隐患,且通过电话指导无法排查故障时,服务网点提供 24 小时救援服务,及时赶到救援现场为用户排查故障。

b. 重大事故处置

公司在接到报案后,根据实际情况立即启动事故应急处置预案,安派工作人员到现场开展救援和善后处理工作。赶到事发现场后,工作人员按各自在事故应急处置预案中的分工开展救援和善后工作。当地政府和公安、交通等部门已经组织救援的,公司救援人员服从当地救援组织的统一指挥。当地医疗条件有限,伤员生命安全得不到保障的,公司救援人员在征得当地事故处理组织的同意的前提下,迅速将伤员转入医疗条件好的医院救治。参加现场救援和善后处理的负责人员每天应及时将现场救援和善后处理进展情况向公司领导汇报,以便开展相应的工作。

8、免费建立客户档案即终身维修记录

针对每一辆大乘汽车及每一个使用单位,建立对应的用户档案,定

期进行跟踪访问，并记录所有客户服务的历史，同时对客户的满意度进行测评。



