

广汽菲亚特克莱斯勒汽车销售有限公司

新能源汽车售后服务承诺

广汽菲亚特克莱斯勒汽车销售有限公司

2017年6月16日



售后服务承诺

广汽菲亚特克莱斯勒汽车销售有限公司(以下简称“广汽菲克”)将严格遵守国家法律、法规,按照国家相关政策要求,建立完善的新能源车型售后服务保障体系,制定车辆品质保政策及动力电池回收方案,切实为消费者提供安全、优质的服务。

一. 服务能力

广汽菲克通过设立服务品牌和服务理念,建立有特色的客户服务体系。

1.1 服务网络规划

广汽菲克建立了以4S店为主体的服务网络,4S店具备机修快修,一般维修、检测、钣金、喷漆维修功能,并配备了对应的售后服务人员和零部件人员。能够满足对客户车辆提供完善的售后服务。

1.2 服务体系建立

1.2.1 建立以客户为中心的服务流程。

广汽菲克建立了以客户为中心的售后服务项目规范。广汽菲克建立了专门的特约店运营规范,特别在:新车交接、客户预约、接待服务、维修服务、质量检查、结算交车、跟踪回访等关键服务环节都做出了详细的规范要求和实施要点,确保每个步骤按照规范的程序执行,并关注客户需求,提高客户满意度。同时在现有服务网络的基础上针对新能源汽车对应示范运营区域增加服务内容,并建立特殊零部件的储存,回收,运输,管理要求优先服务。

1.2.2 建立完整的售后服务培训体系。

广汽菲克建立了完整的服务培训体系,主要分为管理、业务和技术三大类培训。管理类培训主要是针对特约店关键管理岗位人员进行的培训,包括主管类培训:如服务经理培训以及总经理培训;业务类主要包括零部件培训、保修培训、售后业务培训;技术类主要为机修

培训,钣喷培训及新能源技术培训。除了基础培训外,还设立有进阶培训(如机修中级培训、钣喷高级培训,新能源车型的专项培训等。增加纯电动车型专项培训(高压电、动力传递、电控机理、故障和维修),确保经销商具备相应的新能源汽车维修诊断能力。培训安排在新车型上市前完成。使特约店人员掌握正确的保养和维修技术。

同时,广汽菲克建立了先进的、功能完善的服务培训中心,可以同时开展各类业务培训和维修技术培训。通过提供各类培训,使特约店的管理和服务人员掌握特约店运营的管理要求,客户服务的主要流程和技巧,正确的保养和维修技术,从而不断提高特约店的服务能力,实现高水平的顾客满意度,维护良好的服务品牌形象。

1.3 品质保证

1.3.1 制定行业高水平的保修政策与目标

广汽菲克提供3年或12万公里(以先到者为准,下同)的整车质量保修期,提供动力电池、驱动电机、电机控制器等关键零部件8年或15万公里的质量保修期。易损易耗件是参照保养手册上的信息。零件保修期(除特别申明外)为1年或者2万公里。

1.3.2 提供完善的维修工具设备

针对新能源车制作维修手册、诊断仪(含电动系统故障诊断功能)、常用及高压电防护装置、专用工具(含针对电动系统的拆装),并在新车上市销售前供应到店,使经销商具备完整的故障诊断维修能力。

1.3.3 建立完善的质量信息及时反馈机制

广汽菲克除了通过分布于全国的销售服务网络收集用户心声外,还可通过客户服务中心收集用户的各种反馈信息,反馈信息的方式有多种通道,如7×24小时全国客户服务热线,邮件以及传真等方式在处理用户信息,特别是处理用户投诉时,广汽菲克建立了相应投诉处理的流程,保证用户的意见能够高效快速地得到处理。

1.3.4 提供维修服务的规范指引

编制《维修手册》以作为对经销商在维修时的规范操作指引。

1.3.5 加强用户正常使用新能源车辆的意识

在《用户手册》中明确注明车辆安全规定、防险对策、正确操作、车辆维护规定，对新能源车辆与普通车辆在操作、使用、维护上的差异点均作出特别说明，要求经销商配合进行正确车辆使用的宣传和指导。

1.4 建立方便用户投诉的渠道和高效的处理机制

对于一般投诉，广汽菲克会进行：投诉受理→投诉分派→投诉处理→投诉原因分析及整改→用户回访。

对于重大投诉，处理流程：投诉受理→启动应急机制→组成联合信息调查组、用户安抚→信息调查→原因判定→对策拟定→对策说明和实施→用户跟进→投诉预防

在处理响应上，广汽菲克设立了一系列的 KPI 指标，来保证用户的投诉得到及时快速的处理：

投诉 1 小时响应率，特约店在接到用户投诉/广汽菲克下派的投诉处理工单之后，1 小时内安排专人与用户电话联系，并进行前期安抚，及投诉处理跟进。

投诉 5 天完结率：特约店在接到用户投诉/主机厂下派的投诉处理工单后，5 天内把投诉处理完毕。要求达到 75%；

3DC 回访：用户投诉处理完毕 3 天后，销售店安排专人与用户电话联系，对车况进行了解，及满意度调查，要求达到 90%。广汽菲克会进行抽查监督。

二． 零部件供应体系保证

建立了行业一流的售后零部件供应体系，提供行业一流的零部件业务管理的支持，帮助特约店不断提升零部件方面的管理水平和客户满意度，为在中国建立一个强大的广汽菲克品

牌做出贡献。

广汽菲克制定了明确的零部件供应服务率与库存管理中长期目标；通过供应源头确保，供应流程优化来实现顾客所需的零件能够及时获得，对于法律法规要求的供应年限内的零件供应我们将通过合同的形式要求供应商确保，对于法律法规要求年限外的我们将采用集中库存等方式最大限度地维持对顾客的供应。

三 . 应急预案

按照国标 GB/T 32960 要求，广汽菲克新能源远程监控平台可以对新能源汽车运行安全状态，行驶里程和充电量，整车和动力电池，驱动电机等关键信息与系统故障进行监控，为客户提供安全预警服务，新能源汽车救援可按《广汽菲克 24 小时全路况道路救援流程》执行。