

10.3.2 质保期内、质保期外服务措施

一、质保期限

本次投标车辆整车质保一年，三电系统质保(电池、电机、电控)为5年或20万公里(以先到者为准)。

二、质保期内、外售后服务措施

1. 我公司及制造商售后服务技术人员将随车到购车单位，在质保期内为用户提供免费维护保养服务，质保期内的服务人员驻点服务。

2. 为用户提供全面维修服务（包括用户特殊改制要求），在质保期内，因制造、装配、材料等因素造成的质量问题，我公司及制造商将为用户提供全方位的售后服务，在质保期内仍享有人员驻点服务，跟踪产品的使用情况，并为产品提供终身维修及配件供应，迅速及时为用户提供易损易耗材料及配件代办托运。

3. 质保期内发生一切非人为的机械故障和零部件的损坏，我公司及制造商技术人员将上门免费更换或维修，并提供终身免费维护；

4. 质保期内，我公司及制造商无偿提供人员和技术支持，以及提供质保期内日常维护和保养计划等；

5. 质保期外，我公司及制造商全天候24小时为用户提供快捷的免费上门服务，设备维修时只收取材料配件费用，不收任何人工等其他费用。

10.3.3 上门服务流程

我公司及制造商全天候 24 小时为用户提供快捷的免费上门服务，设备维修时只收取材料配件费用，不收任何人工等其他费用。

一、服务发起与受理

客户通过电话、微信、企业服务平台等渠道，反馈环卫车辆故障（如清扫功能异常、液压系统故障等），说明车辆型号、故障现象、使用时长及作业地点。

售后客服记录信息，初步判断故障等级（一般故障 / 紧急故障），10 分钟内响应客户，确认上门服务需求及时间窗口。



二、故障预判与资源调配

客服将故障信息同步至售后技术团队，技术人员结合车辆档案（维修记录、保养周期），预判故障原因。

根据预判结果，调配对应工具（液压检测仪、电路诊断仪等）、配件及上门服务人员，明确服务人员行程并告知客户。

三、上门前沟通与准备

服务人员出发前 1 小时，再次与客户确认作业地点、车辆停放位置及现场安全条件（如是否需要作业区域围挡）。

检查工具、配件完整性，携带服务单据（派工单、维修记录表），确保符合环卫作业现场服务规范。

四、现场服务实施

服务人员准时到达现场，出示工作证件，与客户现场确认车辆故障现象，签署派工单。

按照“先检测后维修”原则，排查故障根源，向客户简要说明原因及维修方案，获得认可后开展维修。

维修过程中做好防护，避免污染作业现场，对更换的旧配件进行标识，告知客户处理方式（回收 / 客户留存）。

维修完成后，现场启动车辆，测试故障相关功能，确保车辆达到作业标准。

五、服务确认与资料归档

填写维修记录表，注明故障原因、维修项目、更换配件、服务时长等信息，由客户签字确认满意。

服务人员清理现场杂物，整理工具配件，当天将维修记录、客户签字单据反馈至客服部门。

客服将单据录入系统，更新车辆售后档案。

六、售后回访与跟进

服务完成后 24 小时内，客服进行电话回访，了解车辆使用状况及客户对服务的评价。

若客户反馈仍有问题，1 小时内协调技术人员再次上门；无问题则完成服务闭环。