

4.5 售后服务方案

4.5.1 保修及服务承诺函

我司河南省爵威汽车服务有限公司，参加长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标），就本项目保修及服务要求作出如下承诺：

1、我公司所投项目中设备提供一年免费质保，并每年进行免费巡检，质保期内所有设备免费保修或更换。保修期结束后，负责提供维修服务，只收取成本费。解决问题时间不超过 24 小时，厂家授权经销商销售服务合同见标书 5.2 供应商简介。

2、我公司负责免费提供现场操作、运行、维护的培训方案及必需的培训资料，并对长葛市环境监察大队受训人员分批、分次进行免费操作培训，培训至所有参加培训人员可独立操作为止。

3、我公司明确在接到服务要求 2 小时内响应，同时提出故障响应时间。维修点地址、负责人、联系人和联系电话见后售后网点分布的情况，维修点具备与我司同等的维修能力。保修期内提供 24 小时免费技术支持服务。自验收合格之日起，质保期内发生的相关一切费用由供应商承担，并且在保修范围内损坏而更换的部件质保期顺延。

特此声明。

承诺单位：河南省爵威汽车服务有限公司（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：姜卫（签字或盖章）

2022 年 4 月 11 日

4.5.2 售后服务及保修

我公司售后服务安排合理、售后网点分布多、维修反应速度及时，投标产品的配件、附件、备品备件准备充足，保障措施完善。

(1) 售后服务安排合理

上汽集团授权销售服务中心，针对长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）的要求，执行上海汽车集团股份有限公司售后服务的要求，制定了详细、实用的售后服务安排，售后服务安排合理高效。

①人员配备

总经理-项目总负责人：上汽集团授权销售服务中心总经理全权负责长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）集中采购工作，接受有关咨询、订单执行、接受投诉等事务，必要的组织与协调工作；

政采车辆销售经理：上汽集团授权销售服务中心政采车辆销售经理与计划、售后部门进行工作对接。负责信息化沟通，提供新产品动态、生产供应情况、车型价格配置变动等信息，同时处理售后服务等；

订单管理员：负责接收长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）的采购订单、预留采购资源，回复发车数据，协助长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）车辆交接车工作。为确保工作的及时性和不中断，再设置1个候补岗可由长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）车辆经理兼职，与订单管理员形成A、B角，在出现特殊情况时，保证双方工作的及时性。

请提供以上人员名单和联系方式：

姓名	职务	负责事项	联系方式
关卫	总经理	项目总负责	13676950088
封金方	政采车辆经理	接待、协调	17603902666
王天辰	订单管理员	接待、协调	13298334219
李新林	售后经理	售后总协调	17698606003
刘士奇	技术经理	技术负责人	18300665856

交接车服务流程

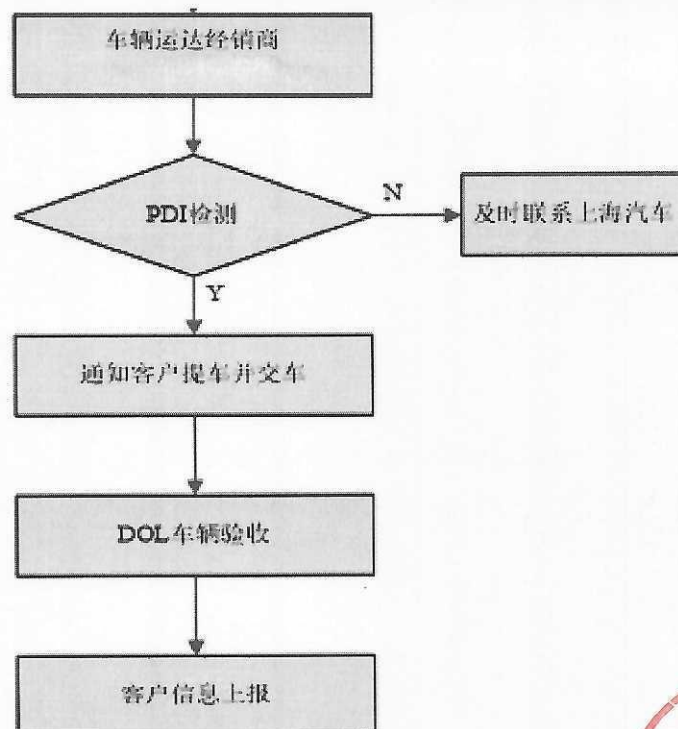
新车交付



上汽集团授权销售服务中心在完成长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二（不见面开标）采购订单装车后，第一时间通知物流安排车辆的运输并反馈车辆预计到达时间。

上汽集团授权销售服务中心按流程完成交车指令后，将交车车辆信息在上海汽车 DOL 系统中完成车辆的上报流程，至此完成交车的交车流程。

具体交车流程如下：



③售后服务承诺

质量保证期：

荣威 RX5eMAXPHEV 无畏尊荣版享受整车质保：三年或 10 万公里，三电质保：八年或 15 万公里；并每年进行免费巡检，质保期内除易损件外免费保修或更换。保修期结束后，负责提供维修服务，收取成本费。解决问题时间不超过 24 小时。

项目实施方案：

建立长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）车辆信息库
上汽集团授权销售服务中心根据长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）指令优先向采购人供车（在车源上提供支持）。

建立物流运输周期承诺机制

渠道控制：在接到长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）车辆采购订车信息后，上汽集团授权销售服务中心将在第一时间将此信息（包括车型、数量、颜色等内容）上报。

货源落实：上汽集团授权销售服务中心将根据此采购信息落实车源，按采购人要求办理相关手续。

交货地点：上汽集团授权销售服务中心将根据采购人要求，指定具体时间、地点进行交货，并承担相关的运输及装卸费用。

交货期保证措施：为确保长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）车辆的优先供应，满足正常的交货期，上汽集团授权销售服务中心将长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）车辆采购车源单列。

（2）售后网点分布的情况

上汽荣威品牌授权售后服务网点，遍布河南省 18 个地市，实现全覆盖，保障售后服务及时高效。河南省上汽荣威 31 家授权经销商分布情况明细。具体如下：





公司名称	地址	电话
河南省爵威汽车服务有限公司	郑州经开二十五大街与南三环交叉口	0371-62199996
许昌宜飞汽车销售服务有限公司	河南省许昌市文峰路与北环路交叉口客运北站北邻许昌宜飞荣威	0374-7598999
河南旭致汽车销售服务有限公司	郑州市郑东新区圃田高速口商都路与博学路交叉口东北角 200 米华丰国际汽车园内	0371-69167711
河南锦程汽车销售服务有限公司	河南省郑州市花园北路与天伦路交汇处东 700 米	0371-967777
新乡市旭致汽车销售服务有限公司	河南省新乡市新飞大道南段南环汽车广场 A 区 3 号南厅	13523869992
南阳锦瑞汽车销售服务有限公司	河南省南阳市人民路与信臣路交汇处西 200 米路南	0377-62086868
焦作鑫龙汽车销售服务有限公司	河南省焦作市丰收路中段 2 号	0391-3583622
河南省华隆汽车销售服务有限公司	河南省商丘市金桥路(民主路与金桥路交叉口南 200 米路东)	0370-2256565
河南易之源汽车销售有限公司	河南省濮阳市黄河路东段与 106 国道交叉口向西 200 米路南	0393-8809289
周口市亿缘汽车销售服务有限公司	周口市太昊路与迎宾大道交叉口南 300 米路西	0394-8526669
河南省驻马店市永盛汽车销售服务有限公司	河南省驻马店市开源大道与驿城大道交汇处	0396--3585555
洛阳旭致汽车销售服务有限公司	河南省洛阳市瀍河区启明南路延伸线	0379-63601611
河南宜华汽车销售服务有限公司	河南省郑州市西四环市植物园南 600 米路东	0371--60242222
平顶山市锦荣汽车销售服务有限公司	河南省平顶山市卫东区建设路中段(东方骏景对面)	0375-6199111
信阳市瑞通汽车销售服务有限公司	河南省信阳市 312 国道与京珠高速入口交汇处路南	0376-3219661
河南鑫荣汽车贸易有限公司	河南省郑州经济技术开发区航海东路以北、第七大街以东 133 号院内附属厂房	0371-61778811
安阳市荣鑫达汽车销售服务有限公司	河南省安阳市光明路与弦歌大道交叉口豫北汽车市场院内	0372-2222555
开封市锦祥汽车销售服务有限公司	河南省开封市金明区金明大道与北环路交叉口大转盘东北角	0378-2733777
河南太行汽车销售服务有限公司	河南省鹤壁市淇滨区卫河路 1 号	0392-3290995
安阳安威汽车销售服务有限公司	河南省安阳市光明路与弦歌大道交叉口豫北汽车市场院内	0372-5968555

新郑市名威汽车销售有限公司	河南省新郑市老 107 国道与郑韩路交叉口南 100 米路东	0371-69977166
开封市荣达汽车销售服务有限公司	河南省开封市金明大道与东京大道交叉口东 100 米路北	0371-27777720
济源众瑞汽车销售服务有限公司	河南省济源市济水大道东段车管所东 300 米路北	0391—6082999
信阳市锦昂汽车销售服务有限公司	信阳市锦昂汽车销售服务有限公司售后配件部	0376-8663333
周口和盛荣威汽车销售服务有限公司	河南省周口市川汇区太清路与大庆路交叉口向南 600 米路西	0394-7971888
开封市广兴汽车销售有限公司	河南省开封市金明区金明大道与魏都路交叉口向西 200 米路南	0371-22318713
商丘市福道汽车销售服务有限公司	商丘市睢阳区平原路与南京路向北 500 米路西	0370-2036555
焦作荣广汽车销售有限公司	焦作市迎宾路与南海路交叉口向西 150 米路北	0391-2686999
漯河鑫海源汽车销售有限公司	河南省漯河市源汇区汽车城纬中路龙和检测中心西 300 米路南	0395-6199966
洛阳荣途汽车销售服务有限公司	河南省洛阳市洛龙区开元大道与杜预街交叉口 100 米	0379-65236611



上汽荣威授权经销商遍布全省 18 个地市，保障执法车辆售后服务及时高效。

(3) 维修的反应速度

河南省爵威汽车服务有限公司，针对长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）的要求，执行上海汽车集团股份有限公司售后服务的要求，制定了详细、实用的售后服务安排；保证高效的维修反应速度，提供原厂售后配件、附件、备品备件供应；以及实用、可行的保障措施。

①晨曦预约接车服务

全国首家推出的晨曦预约接车服务，是特别针对政采车辆的个性化服务项目。售后服务中心将根据客户的预约提供 6:30—20:30 档的 14 个小时接车服务，从而使客户可以节约更多的时间利于工作的正常开展。

②维修进度及质量承诺

上汽是全国首家对客户作出维修进度时间承诺的汽车厂家。当客户车辆在上汽集团授权销售服务中心维修时间超过 1 小时以上，服务顾问将对在售后服务中心等待维修的客户进行每小时车辆维修状态告知的服务，让客户及时了解自己车辆维修进度信息。

③进店车辆 12 项常规、8 项深化行驶/安全性检查

上汽集团授权销售服务中心以降低用户成本为目标，尊重用户利益，将“以养代修”的理念引入售后服务过程。通过对每辆进店车辆实行 12 项常规、8 项深化行驶/安全性免费检查，及时发现车辆存在的隐患，给出客户贴心建议，使车辆始终处于良好的使用工况，提高驾乘舒适感受，使客户省心，体现服务增值。

④定期反馈采购与售后服务情况

上汽集团授权销售服务中心根据长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）要求，定期通报集中采购与售后服务情况，就有关问题进行沟通与协商，保持良好的合作关

系。

⑤建立投诉制度

上汽集团授权销售服务中心对所售长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）车辆单位建立投诉制度。设立项目监督人员，通过 24 小时服务受理电话和项目监督员，负责受理客户对各代理商的服务投诉。

⑥建立应急保障机制

上门服务和紧急救援承诺：上汽集团授权销售服务中心为长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）车辆使用单位提供免费实时上门服务，市区内拖车牵引服务等；并提供 24 小时救援服务；售后服务响应时间市区内原则上为 1 小时以内。



4.5.3 人员培训方案

河南省爵威汽车服务有限公司，针对长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）的要求，执行上海汽车集团股份有限公司售后服务的要求，制定了实用、可行的人员培训方案。

（1）我司根据客户车辆使用需求，制定实用个性化的免费人员培训方案，使客户最快速熟悉车辆性能、掌握车辆使用技巧。并根据客户需求，提供免费上门培训服务。

根据常规车辆使用及各使用单位，自身无法提前抽大量时间熟悉车辆性能、亮点、特点等情况，我司针对性的推出长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）大客户集中培训方案，使长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）客户能最快速的了解产品配置、性能、亮点、各功能键和标识作用及使用技巧、特殊使用方法、售后保养及质保权利、应急维护技巧及厂家救援权利、其他专属服务、售后服务热线、其他注意事项。

（2）培训人员专项安排如下：

姓名	职务	负责事项	从业经验
关卫	总经理	项目总负责、培训协调	10 年
高蒙	内训师	使用功能讲解	9 年
刘士奇	技术经理	售后常识讲解	13 年
李新林	服务经理	专属服务介绍	11 年

专项培训课时安排

序号	项目	课时	主讲人
1	产品配置、使用功能介绍	2	高蒙
2	产品配置、使用功能演示	1	高蒙
3	应急维护技巧、处置方案	2	刘士奇
4	专属服务介绍	1	李新林

专项培训人员简介

姓名	职务	负责事项	从业经验	履历
高蒙	内训师	使用功能讲解	9 年	上汽荣威资深讲师、厂家认证内训师、2019 款 RX5 郑州上市会主讲。
刘士奇	技术经理	售后常识讲解	13 年	上汽集团认证金牌高级技师。
李新林	服务经理	专属服务介绍	11 年	上汽集团年度优秀服务经理。

（3）培训承诺

我司负责免费提供现场操作、运行、维护的培训方案及必需的培训资料，并对长葛市环境监察大队基层生态环境机构大气环境执法能力提升项目二次（不见面开标）用车单位参训人员分批、分次进行免费操作培训，培训至所有参加培训人员可独立操作为止。