

售后服务承诺

秉承公司“全天、全程、全方位服务”服务理念。金冠服务始终以顾客满意度为中心，整合资源，确保售后效率，严控服务质量，兑现服务承诺，确保顾客满意度持续提升。我司已通过《商品售后服务评价体系》五星级认证及《CTEAS 售后服务体系完善程度认证评价规范》七星级认证。所有出厂车辆均配备了《产品使用说明书》和《三包凭证》，对产品的使用维护方法、常见故障、零部件质保期限和保养规定、免责条款均做了详细的指导说明。

1、保修服务承诺：自车辆交付之日起，质保期内以包修为主，修理费全免。

2、服务效率承诺：接到顾客报修，响应时间不超过 60 分钟，市地级用户 12 小时内、县级用户 24 小时内免费提供上门维修服务。

3、救援服务承诺：对地级市范围内用户提供免费救援服务。

4、终生服务承诺：对我公司产品承诺终生维修保障。对超过保修期限的项目，提供免费服务费维修服务，维修零件材料以项目优惠供应，。

5、24 小时服务承诺：金冠免费服务热线 400-1848-999 全年无休，为顾客车辆使用咨询、救援、保修提供售后支持。

6、服务支持承诺：金冠公司售后服务部、顾客回访中心、维修技术支持专席、各授权特约维修站将高效协同，为顾客单位提供高效率的服务支持。售后工程师定期走访顾客单位，逐项点检车辆状况，并出具标准点检报告。对走访过程中收集到的报修需求优先响应，对顾客单位产品及服务优化建议快速上报公司，24 小时内有效回复并通报顾客单位。

7、服务网络承诺：金冠汽车直接授权售后服务网点近两百家，结合各底盘供应商完善发达的全国售后服务网络，有能力就近快速响应顾客服务需求。金冠公司将授权服务网络的建设动态管理提供高效率的技术支持和商务政策支持，确保网点运行质量满足项目所需。

8、售后保供承诺：根据各区域用户车辆配置和使用情况，金冠提前按储备标准准备足原厂零部件，使用户获得稳定的零配件供应，确保用户车辆维修的及时可靠。特别情况下，安排售后工程师携带配件飞行服务。