



售后服务承诺

上汽红岩商用车有限公司对其生产销售的新能源汽车作如下售后服务承诺：

一、产品质量保证

上汽红岩汽车将为新能源车辆提供如下质量担保：自用户购车之日起，牵引车、载货车及专用车 48 个月（不限里程），其中核心部件动力电池为 8 年（不限里程）；自卸车自用户购车之日起 24 个月（不限里程），其中核心部件动力电池为 5 年（不限里程）。在质量担保期内，用户所购车辆出现生产质量问题，由上汽红岩授权的、具有新能源车辆售后维修资质的经销商予以免费维修。质量担保期内，因生产质量问题经本公司确认技术上无法修理时，则予以更换车辆。

二、售后服务保障

上汽红岩一直秉承“精、诚、达、信”的标准服务作业流程，完善的售后服务体系将为新能源车辆提供优质、高效、及时、周全的售后服务。

上汽红岩具有完善的售后服务组织架构，负责技术支持、服务响应、网络保障、服务营销、配件供应等职能，管理全国各区域的售后服务业务；对具备新能源汽车市场准入要求区域的服务商进行严格审核，包括场地、人员、设备工具、管理等，使之优质安全从事地服务从事服务业务。新能源车服务商的重要岗位人员（如站长，客服主管、车间主管、技术主管、索赔主管等）均需经过上汽红岩专项培训并获得相关认证，包括新能源车特点，电池、电机、高压线束等核心部件的内部构造和工作原理，核心部件拆卸和安装的注意事项，高压系统维修作业时的防护和注意事项等等，只有接受过专业培训并且取得国家新能源汽车维修执业资质证且全部考试合格的人员才具有维修新能源车辆的资格。





上汽红岩的新能源车授权服务商可为用户车辆提供全面的维修保养、性能检测、事故修理等一系列服务，并由上汽红岩提供 400 客户免费电话咨询以及回访服务。

三、备件供应

上汽红岩保证车辆全生命周期内向用户 100%提供纯正配件，严格按照车辆质保手册内容兑现零部件的质量担保，实施维修及咨询服务。为保障新能源车辆的备件供应，上汽红岩与供应商建立起及时高效的需求响应渠道：其中电机与电池系统由供应商及其网络直接保障、并在重点区域作适量储备；其他专用件及通用件由上汽红岩负责储备铺货，并按红岩总库、区域中心库与服务站三个等级进行投放，对紧急配件需求开设绿色通道服务。

四、网络规划与发展

上汽红岩制订了以用户使用需求为导向的网络规划，以电动重卡的整车销售网络为主体，多种网络延伸形态为辅，建立覆盖红岩电动重卡消费市场、具有抗风险能力的营销服务网络，一期规划重庆建成 2-3 家，二期在南京、杭州、上海、广州等地进一步打造网络。红岩新能源汽车售后网络的建设与发展符合法规要求：

设立专门工位、铺就绝缘地胶，建立工位标识及安全告知、高压电警示。设施设备齐全，适宜实际维修作业需求，配备电池举升机、故障诊断仪与专用工具，以及绝缘手套、绝缘鞋、沙箱与灭火器等安全生产中的防护器具。业务管理规范，从消防、应急救援、作业标准与流程等方面推行看板管理。服务人员专业，每一家服务商必须配备持电工从业证书、获并得上汽红岩专项技术认证的修理员工 2 名及以上，掌握红岩电动重卡售后知识与技能，并按时参加公司的持续培训认证。

五、市场信息反馈机制





上汽红岩售后具备完整的质量信息管理制度与作业流程：红岩电动重卡在使用期间出现问题时，除用户可直接咨询服务商处理外，维修工单的建立与委派全部以400电话报修为准，配合远程监控数据支持，确保售后总部第一时间获得市场故障信息；通过工单系统全过程管控维修进程，对于服务商不能及时判断处理的问题，上汽红岩售后调度中心及时提供远程支持或现场处置。服务商和区域服务人员作为质量信息的最前道，将故障问题直接录入产品质量系统（PQS），调度中心则录入远程报警信息，结合系统阶段性的维修记录分析数据，由公司质量部门归口管理PQS。后续由质量部门组织分析，推进产品的持续改进。

同时，对于已销售车辆，将根据要求实施监控、收集数据，方便工程改进。

六、产品出现质量，安全，环保等方面严重问题时的应对措施

上汽红岩汽车建立了严密的市场紧急响应机制和体系，密切关注并及时向公司相关部门反馈产品市场质量信息，持续优化和改进产品质量。如产品出现质量，安全，环保等方面严重问题时，上汽红岩将严格按照国家法规，及时、有效地通知存在缺陷的车辆用户，并开展相关市场服务活动，按国家法规要求实施召回活动，及时消除存在的缺陷。

七、电池部件更换及回收

上汽红岩承诺质保期内电池总电量衰减不低于原来的80%，低于此限值时予以免费更换电池。

上汽红岩建立从用户到服务站到供应商及电池回收商的全链条作业渠道，确保动力电池的安全回收。

