

# 南京金龙客车售后服务承诺

## 一流客户服务

一年 365 天，7×24 小时全天无休，随时随地为客户提供服务。

- 24 小时紧急救援服务

开通全天 24 小时救援热线，随时为客户提供紧急救援服务。

- 24 小时预约服务

全国 100 余家南京金龙授权服务站提供电话预约服务，有效减少客户等待时间，为客户提供及时的维修和保养服务。

- 24 小时客户服务中心呼叫服务

南京金龙客车公司在总部设立 24 小时人工服务热线 400-990-8080，随时受理客户的服务需求。

- 针对公交用户南京金龙公司均安排服务工程师提供驻点服务保障（在当地储备零配件）。公司售后服务部现在有经专业培训的技术工作人员提供 2 小时响应的上门服务（必要时可加急响应）。在人力和物力的双重保障。

## 两大超长质保：

- 控制系统超长质保期。
- 里程质保创行业新高，最长可尊享 20 万公里

凡用户购买的南京金龙客车产品，在用户按照《使用说明书》规定的要求，正确操作、保养、存放的前提下，车架、车身骨架享受 36 个月超长质保。

## 三项免费服务：

南京金龙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。按照质保规定，对进站车辆进行安全性免费检查，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状况，提高驾乘安全性，使客户省心，体现服务增值。

- 免费提供 19 项新车报到检查

在车辆到达驻地后，对新车实施涉及 19 个检查项目的免费检查服务，以消除车辆在磨合初期的故障隐患，为南龙客车保驾护航。



- 免费提供新车走合保养

新车行驶至 5000 公里或自用户接车之日起 3 个月（以先到者为准），提供涉及 38 个作业项目走合保养服务，免全部检查保养工时费用。

#### 四重专业体验：

- 统一的服务理念

南京金龙公司始终坚持以“客户为中心”，秉持“以客户增值，让客户感动”的服务理念，为客户提供专业、高效、贴心的服务。

- 统一的服务标准

南京金龙公司针对客户需求，专门制定了各服务环节的作业标准，统一要求，规范操作。

- 统一的服务流程

南京金龙公司各授权服务站均采用专业的服务流程及操作方法为客户服务，客户可在任何一家服务站享受到规范、统一的服务。

- 统一的服务质量

专业的服务团队，便捷的服务网络，用心的服务精神，无论客户走到哪里都能享受到同质的服务。

#### 四大品质保证

- 一流的技术专家团队

南京金龙公司拥有国内客车行业一流的技术专家和服务工程师团队，以扎实的技术功底为客户提供专业的服务。

- 安心的南京金龙正品配件

南京金龙公司在全国范围内建立 19 家配件经销商，提供原厂正品配件，配件销售价格全国统一且公开透明，对三包期内车辆损坏所需的维修用配件，不需要客户支付任何费用，全部由南京金龙公司承担。

- 领先的多级质检控制

完工后，维修技师自检、班组长复检、车间质检人员质量终检、接待人员交车前对维修项目及需求是否完成做最终复核。



- 特有的全车通检服务

在车辆维修结束后，为客户提供专业的、行业首推的“全车通检”服务，确保及时发现并消除安全隐患，保证车况良好。

## 六项无忧关怀：

- 完备的车辆信息档案

对于新购车辆建立车辆档案信息，并在 1 个月内进行电话追踪回访和服务咨询与支持。

- 免费技术咨询支持

南京金龙公司承诺车辆终生提供免费的技术咨询支持服务，积极协助客户处理车辆问题，保障客户车辆的正常运营。

- 主动开展客户培训

专业的培训团队为客户免费提供客车驾驶、维修保养等客车知识的培训

- 400 客户关怀热线

南京金龙公司在总部设立 24 小时人工服务热线 400-990-8080，主动了解客户需求，真诚热情的为客户服务。

- 全年多次尊享呵护活动

南京金龙公司全年为客户提供多种形式的服务活动，为客户的车辆提供全面专业的维修保养服务活动以及配件促销活动

- 服务结束 3 日内跟踪回访

在服务结束 3 日内，有 400 服务热线对客户电话跟踪回访，了解客户对服务的满意情况。

整车与零部件保修时间不做特殊说明的按“保修手册”规定执行。

南京金龙客车制造有限公司

2018 年 10 月 17 日

