



## 坦克品牌售后服务承诺书

### 一、产品质量保证承诺

1. 对保修期内的产品提供质量保证，对保修期内的故障件提供免费维修、更换服务，具体如下：

- 1) 整车三包有效期实施 2 年/5 万公里(以先到者为准)；
- 2) 在产车型中，整车包修期实施 5 年/15 万公里，以先到者为准。

2. 如产品使用超出保修期，长城汽车股份有限公司提供维修/保养、救援、配件等有偿服务。

### 二、售后服务网络建设

长城汽车严格按照《汽车品牌销售管理实施办法》及相关规定的要求，秉承以用户为中心和诚信经营的理念，构建具有整车销售、售后服务、备件供应、信息反馈于一体的营销服务网络体系，并配备相应的人员、硬件设施等，保证用户能便捷的享受购车及维修保养服务。

### 三、售后服务项目及内容

公司编制产品使用手册、维修手册，同时开发培训教材并组织培训（理论及实际操作），通过系统专业的培训提升服务商服务人员的整体力，保证为用户提供专业、优质的售后服务，项目及内容包括车辆检查，保养，故障诊断及维修，以及事故车维修等。

1. 车辆检查:可以根据车辆实际情况，开展路试、外观检查、附属设备系统检查、油液检查、易损耗零部件检查、故障码读取、系统软件版本检查等。
2. 车辆保养:根据《定期维护保养表》对用户车辆开展定期维护保养，根据使用情况，对相关零部件或系统进行调整、清洁、更换，对发现的隐患进行必要的预防维修，做到防患于未然。
3. 故障诊断及维修:故障检查诊断，电脑诊断检测，底盘、车载电气系统、电力驱动系统的维修更换等。
4. 事故车维修:包括因车辆事故造成的车身及部件损坏、丧失性能进行的配件更换及维修。

### 四、备件提供及质量保证期限

1. 长城公司建设以配件中转库为枢纽、公司仓储库为支撑的高效配件供应体系，开展各售后服务网点配件订单分配，满足用户更换配件的售后服务需求。
2. 用户车辆在售后服务网点进行维修，更换的配件享受 1 年或 20000 公里的质量担保（原车



零件质保期小于零件续保期限时，按原装车零件质保期重新计保)。

## 五、售后服务过程中发现的问题反馈

所有售后服务网点均开通 24 小时服务热线，另外长城公司客服为 7x24 小时工作制。用户在使用车辆过程中有任何问题，可随时通过服务网点 24 小时服务热线或长城公司官方服务热线 4006666688 联系，保证为用户提供专业、优质、及时的服务。

## 六、出现产品质量、安全、环保等严重问题时的应对措施

1. 长城公司销售的产品严格按照内部质量控制标准进行制造及出厂检验，并取得中国国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）。此外，长城公司按照国家三包规定的要求依法履行对用户的质量保证承诺。

2. 长城公司高度重视售后服务安全保障体系的建设，建立了事故类型分级、现场响应处置、事故处理程序等保障机制，保证用户安心用车、放心用车。

### a) 24 小时救援

长城公司官方服务热线 24 小时受理用户救援需求，快速分派至就近的售后服务网点联系用户、实施救援或应急处置；

### b) 事故发生时的技术支持

在出现与安全相关的技术问题时，长城公司将快速组织技术资源指导、协助售后服务网点进行车辆的维修，必要时提供现场技术支援；

### c) 召回

对于存在缺陷的产品，如需召回的，长城公司将严格按照《缺陷汽车产品召回管理规定》对缺陷产品选择修理、更换、收回等方式实施召回，消除可能引起的产品、人身及财产损失。

## 七、索赔处理

长城公司根据国家法规、市场需要、产品定义（产品的使用寿命），制定车辆的三包有效期和包修期，全国授权售后服务网点均可提供保修服务，包括保修期内故障件免费维修、更换、旧件回收、质量信息收集及反馈等，长城公司开展售后服务网点保修业务的管理和指导，保证用户享受合规的质量担保权益。