

官网售后服务承诺书

为保障尊敬的用户能获得更好更优质的服务体验,福田卡文汽车售后服务准则及承诺公示如下:

服务准则

为保障消费者的利益,维护福田卡文汽车信誉,福田卡文汽车保证销售车型符合国家强制性标准要求,并与国家《道路机动车辆生产企业及产品公告》、《新能源汽车推广应用推荐车型目录》及《免征车辆购置税的新能源汽车车型目录》申报信息一致。同时福田卡文汽车将严格按照《汽车品牌销售管理实施办法》及相关规定的要求,构建完善营销服务网络体系,并且严格按照《关于进一步做好新能源汽车推广应用安全监管工作的通知》的要求,建立新能源汽车企业远程监测平台,保证企业监测平台与地方、国家监测平台的正常联接,为用户提供及时的安全预警服务。

福田卡文汽车将始终关注用户的需求,以更快更好地为解决用户各种问题为己任,不断提升服务水平,让用户真正感受到福田卡文汽车的专业、用心和高效。

本承诺书若有与国家相关标准相冲突的内容,以国家标准为准。

服务保障

服务管理

为保证对广大用户提供服务的一致性,福田卡文汽车建立了完整的服务管理措施以及完备的管理团队,确保制定的服务流程及标准、服务规范及标准、检查管理措施及标准、店面运营

管理的各项指标、各种突发情况的应急处理等服务标准、检核标准和执行措施，都能得到全面的贯彻和落实，并实现对所有服务网点的业务进行监督和指导。

质量保证

为了更好、更全面地保障用户的权益，福田卡文汽车根据国家法规、市场需要、产品定义（产品的设计使用寿命），制定了车辆及零件的保修期限，管理和指导服务中心保修业务开展，对保修期内的产品提供质量保证，对保修期内的产品质量问题提供免费维修、更换服务。

福田卡文汽车对其汽车产品的质量保证承诺如下：

整车质保：提供为期 3 年或累计行驶里程达 10 万公里（以先到者为准）的整车质保服务。

（首任车主）

三电系统质保：核心的三电系统（动力电池、电机、电控），动力电池总成质保期为自车辆交付起 8 年或累计行驶里程最高达 60 万公里（以先到者为准），部分下级件单独使用质保政策。详情请咨询当地经销商。

技术援助

为了更准确、高效的为用户解决车辆技术方面的问题，福田卡文汽车对服务网点提供远程或现场技术援助，并主动协调各方资源，帮助现场维修人员快速解决各种疑难复杂问题。同时福田卡文汽车也会及时收集和分析车辆故障信息，并定期向质量产品部门反馈，以不断提升产品质量。

技术服务

福田卡文汽车致力于所有的服务网点都能专业、及时、高效地为用户解决车辆的各种相关问题，为此福田卡文汽车为服务网点配备了详尽的维修手册、专用工具、防护装置、检测电脑和工具设备，确保福田卡文汽车的服务网点能满足用户车辆的各类售后需求。

救援服务

福田卡文汽车服务商提供 24 小时道路救援服务，针对车辆需要救援的情况，承诺从接到用户信息开始，1 小时内派出救援车辆并 24 小时内给予解决方案，同时提供面向车主的远程服务支持。

培训支持

为确保福田卡文汽车的服务人员能提供专业、高效的服务，福田卡文汽车准备了系统化、专业化的新能源培训和认证体系，由专业的培训师完成对所有一线服务人员的培训及认证。只有持有国家规定的相应技术等级证书，经过完整专业能力培训且通过相应认证考核的人员，才能代表福田卡文汽车为用户提供服务。这些认证合格的维修技师，都能完成对福田卡文汽车的日常保养维修、复杂问题的诊断与修复以及特定道路救援情况下的应急处置。

在线服务支持

为了能够让用户有更好的用车和服务体验，确保客户服务专员能及时有效的解答用户咨询并协助解决用户的其它服务需求，福田卡文汽车会对客户服务专员进行上岗前的专业技能培训，人员上岗后还会定期进行专业知识的更新培训和考核。同时客户服务专员还承担用户回访、客户关怀、用户满意度跟踪等工作。用户可以拨打客服专线：4006708999，向客户服务专员进行用车咨询和问题反馈。

远程监测

福田卡文汽车已按照《电动汽车远程服务与管理系统技术规范》标准，满足《中华人民共和国个人信息保护法》对个人信息安全保护规范的前提下建立了车辆远程监测平台，并完成与国家、地方的监测平台进行对接。当车辆在运行中发生严重故障时，监测平台将自动报警并及时通知用户和福田卡文汽车售后技术人员，由技术人员对故障进行处理，为用户车辆的安全驾驶提供保障。

配件供应

福田卡文汽车在配件中心库、配件区域仓以及服务网点都准备了充足的配件，并搭建起覆盖全国的配件供应网络，在高效配件物流体系的支持下，为全国所有的服务网点提供及时、充足的配件支持，满足用户车辆保养维修中的配件需求。

联系信息

客服中心：客服专线 4006708999