

对于市场上出现批量重大的质量信息事件,售后服务质量信息管理员将在第一时间将问题反馈给部门领导及公司领导、质量部,并将建议处理方案上报领导,待最终处理方案出来以后售后服务将按照方案进行事件处理与跟踪。

对于市场可能出现紧急、重大、疑难故障,当地服务站及现场服务人员无法处理的,我司将快速组织技术及质量专家到现场处理并跟踪直至事件完毕。

我司将秉承“先快速解决市场问题,再判定责任单位”的原则来处理迅速解决,提高用户各用车单位的满意度,维护市场。

现场服务人员与当地服务站—质量信息—→售后服务部—→质量部门&部门领导及公司领导:

质量部门&部门领导及公司领导—处理意见—→售后服务部—解决问题—→现场服务人员与当地服务站。

③市场服务响应

依据该批车辆故障性质的不同,将市场问题的反馈和处理分为三级,相关人员按时效进行处理。

一级响应:市场车辆发生重大安全事故,即刻汇报公司领导,服务站人员1小时内赶到现场,公司专家在两日内赶到现场处置;

二级响应:同一批次5台以上批量故障,问题重大现场人员将直接处理,24小时内明确回复初步处理方案,72小时明确回复处理意见,并进行后期跟踪和反馈。

三级响应:一般性故障,协调服务站处理,我公司提供备件和技术支持。

④24小时售后服务及投诉机制

东风纯电动皮卡始终秉承“聚焦用户各用车单位”的经营主线,建立起强大、专业客服团队,为用户各用车单位提供24小时售后服务技术咨询、服务网点对接、紧急救援支持、服务满意度回访及服务投诉等业务。

24小时服务热线:400-887-2727、400-623-4308

总部直联服务热线:0710-3398409

(3)服务内容

①专业的服务团队

东风纯电动皮卡售后服务部主要担当产品质量保修、提供支持、备件供应、服务网络建设与管理等一系列工作。根据业务分为计划数据组、用户各用车单位服务中心、备件保障组、综合管理组、海外服务组和驻外服务五大板块。

90%以上员工具有汽车专业大专以上学历,绝大多数员工具备丰富的售后服务工作经验。

售后服务部:计划数据组、客户服务中心、备件保障组、综合管理组、海外服务组、驻外服务。

计划数据组:售后事业规划、故障数据管理、综合数据管理;

客户服务中心:客诉支持、客诉坐席、技术支持;

备件保障组:备件管理、备件计划、备件调拨、旧件管理;

综合管理组:服务网络管理、三包会签管理、培训管理;

海外服务组:海外服务管理、海外服务专员;

驻外服务:大区经理、服务经理。

②创新的服务理念

秉承东风汽车“关怀每一个人、关爱每一部车”经营理念,倡导“保姆式、零距离”服务过程体验,致力于打造乘用车服务水准的“感心365”服务品牌,确保第一时间为您提供高效