

率的专业服务。

东风纯电动皮卡坚持以顾客为中心，365天时刻伴您左右，着力打造备件总库、平台分库、服务网点三级备件供应体系，为顾客提供产品推荐、信息咨询、备件供应、维修服务、紧急救援、保险理赔六位一体的全方位服务，让顾客感受到专心、用心、细心、贴心、省心的五星售后服务保障！

③功能完备的电子化服务平台

服务工作的开展以ESP电子服务平台系统为媒介，打造六位一体的服务体系。充分利用电子平台的快速、准确、直观的特点，及时传递市场质量信息，专注于用户各用车单位满意和产品质量的提升。目前正在推进手机端app服务管理平台，建成后将更便捷的开展服务工作，用户各用车单位可通过微信直接报修或寻求服务。

(4) 技术培训

注重售后服务，秉承“人性化”的服务，建立完善的服务网络，提供及时、专业的服务支持，全方位提升用户各用车单位的满意度，并承诺免费向用户各用车单位提供技术支持及相关服务。

提供完善的售前使用、日常保养维护、售后维修技术等多方位培训，由专业培训师保障本项目的实施和运行。并为设备使用单位的设备管理或使用人员提供免费现场培训，培训内容包括检测原理、设备使用、操作、软件使用、一般维修、维护及保养等。

(5) 备件保障

①备件平台

东风纯电动皮卡在全国共拥有一个备件总库和5家备件平台。储备品种齐全的各类备件。全方位内可保证备件用户各用车单位的备件需求。

②针对性备件储备

车辆的备件保障以服务站、备件平台联合储备为主，针对车辆配置和状态，制定专属储备清单。

◆服务站建储：

在车辆投入运行之前，由东风纯电动皮卡组织服务站进行备件储备，保证用户各用车单位车辆交付前储备完毕。服务站储备以日常保养件、易损件和常用件为主。

备件平台储备

督促所属平台对车辆进行部分针对性储备。备件平台储备以大总成件、高金额件为主，与服务站交叉储备，保证所有类别备件储备到位。

(6) 培训方案

① 上门培训服务

东风纯电动皮卡服务站可在车辆到达用车单位的一个月内提供免费上门培训服务。培训内容包括车辆的正确驾驶方法、仪器仪表等设备的操作规范、车辆保养项目讲解、车辆使用注意事项提醒、服务网络介绍等。

②上门首保服务

用户可通过直接拨打当地服务站电话申请免费上门首保服务。由服务站安排人员进行上门服务。

③终生免费提供技术支持服务

服务站将指定专人定期同各用车单位进行联系，免费向各用车单位提供技术资讯及信息，使各用车单位能及时了解产品信息及产品使用技巧，同时及时收集各用车单位对东风纯电动皮卡产品的意见和建议，为东风纯电动皮卡产品后续改进提供科学依据。

④服务站对服务热线实行24小时管理，对各用车单位来电咨询、投诉，应予以高度重视，

