

售后服务承诺书

尊敬的用户：

您好，非常感谢您选择“陕汽牌”产品。“陕汽牌”是国内重卡汽车行业中知名度品牌之一，以其质量硬、品质优、服务好等优势，在全国主要市场确立了行业领先地位。通过多年的努力，“陕汽牌”重卡汽车在客户群体中树立了良好的信誉和口碑。始终追求客户满意是“陕汽”人的责任所在，愿与您携手同进，共创辉煌！

本承诺书，主要介绍了“陕汽牌”环卫车的服务规程、各关键零部件或总成的三包服务承诺、公司在保证提供完善售后服务下所做的培训，售后配件，售后问题处理，售后服务站开发的各种管理规定及承诺。

多年来，公司坚持品质成就未来的经营理念，贯彻以“顾客满意”为服务的宗旨，贴近市场、心系用户、换位思考、真诚服务的服务理念真正使客户做到放心、称心、舒心。公司以一流的售后服务确保为客户及时提供配件和维修服务，并做到全年 365 天，全天 24 小时服务不间断。

1 基本原则

公司保证销售的新能源或燃油汽车产品与汽车产品公告、环保、CCC 一致，不存在不符合项。公司所有产品均是在已取得生产准入企业及产品公告，且对于新能源汽车产品均是通过了新能源汽车专项检测项目，符合新能源汽车相关标准。公司承诺对新能源汽车的动力电池、驱动电机、电机控制器等质保期为 5 年或 20 万公里（以先到为准），其余零部件以《质量保修服务手册》和《使用说明书》为准。公司共享陕汽重卡的售后服务网络，以及自主在车辆销售运营区域内，合理开发服务网点，为客户提供优质的售后服务。

公司建设有完善的生产信息化管理系统，依据生产节拍，关键岗位的布置合理设置安全质量监控节点，积极提高在线检测能力。

2 培训

公司定期或不定期对售后服务人员、服务网点人员、用户进行产品培训，培训内容包括但不限于产品结构特点、故障分析排查、维修案例分析、服务网点建设、服务管理，日常使用保养等等。

售后服务人员培训：公司至少每年两次组织专业技术人员和邀请合作的新能源电池和电控生产企业工程师对售后服务部进行产品知识培训、技术培训、故障分析排查、维修等案例分享。

服务网点人员培训：公司新能源汽车是在二类底盘或整车基础上加装专用装置而成的改

装车，不改变底盘电池、电机、电控等关键零部件，但是作为新能源汽车企业责任主体，公司定期对新能源汽车产品的售后服务站，进行考核、评估以及指派专业技术人员对售后服务站的技师进行产品维修技术培训，故障分析排查和维修案列，确保服务站能力能够满足新能源汽车售后维修要求。公司要求服务网点具备新能源汽车专用检测设备和工具，服务人员具备安全服务意识，确保各服务网点具有必要的售后服务和应急处理能力。

用户培训：根据为新能源汽车提供一份随车使用说明书、保修手册，给用户提提供操作、注意事项以及保养维护等方面的查询。产品交付时，公司服务经理向用户详细介绍产品的使用特性及要求，并演示专用装置使用要领和新能源关键零部件使用、保养注意事项。明确告知消费者安全注意事项，指导消费者熟悉电池安全使用边界、车辆可能出现的安全隐患及发生起火燃烧等事故的常见征象等，掌握逃生自救技能，妥善应对可能出现的安全事故。公司注重客户安全使用培训，包括：车辆高压部件基本结构与安全操作知识、车辆安全使用和充电知识、关键零部件日常维护保养注意事项、特殊环境（包括高温、低温、涉水、电磁等）安全使用知识、车辆一般故障和安全事故（包括交通事故和起火、漏电、泄漏等重大事故）应急处置知识等。

3 售后服务项目

3.1 质量保修

公司对在规定的使用条件和期限内，因设计、制造、原材料等质量原因引起车辆或设备整体、总成、部件出现故障、缺陷或损坏的产品，公司根据有关法律、法规及国家认可的标准进行质保服务。

公司为车辆提供终生的售后服务支持，为每位客户建立车联维修档案，对车辆维修质量进行跟踪回访。公司对故障车辆进行质量鉴定，在三包期内，经鉴定确认质量问题属公司责任的，实施无偿服务；属于顾客责任或不予保修范围内的，收取配件费用并免费提供技术支持；在三包期外的，公司提供有偿服务。

3.2 外出救援服务

我公司拥有一支技术过硬、反应迅速的售后服务队伍，并且有研发人员的技术支持。在接到用户故障问题反馈后，先通过电话指导用户排除一般性故障，若问题仍无法解决的，1小时内，服务经理通知该地区服务站人员前往现场处理。根据故障情况需公司售后服务部前往现场处理的，省内 24 小时到达现场、省外 72 小时内到达现场。维修人员到达现场后，对轻微故障 4 小时内解决；一级故障（简易零部件损坏）时 12 小时内解决；二级故障（专用性能故障）24 小时内提供明确解决方案，及时解决。三级故障（底盘动力系统、电控系统故障）72 小时提供解决方案，及时解决。

4 备件提供及质量保证期限

4.1 备件提供

公司在车辆运营区域均设置有服务网点，与服务网点合作共同建立备件储备制度，充分考虑消耗动态和市场供求实际情况，定期按照实际情况进行必要修改，以保证备件储备合理性。对于新能源关键零部件的备件，公司联合电池和电控生产企业建立适当的售后备件。

4.2 质保期限

车辆零部件保修期限按照《产品保修服务手册》执行，上装结构件 365 天（如车身、托臂、摆臂、液压油缸等），易损件 30 天（如照明灯、牵引带、警示灯等）。

底盘三包期：新能源底盘三包期，按照公司订购新能源底盘保养手册上各类配件的三包期执行。保证新能源底盘主要关键零部件，如动力电池、驱动电机、电机控制器等质保期为 5 年或 20 万公里（以先到为准）。

售后“三包”凭证：保修手册和购车发票原件/复印件（车辆行驶证注册日期、整车铭牌上的出厂日期可作参考）。

保修期限：保修期从购车之日起开始计算（开票日期为准）。

4.3 售后保修内容和范围

在规定的售后“三包”期限内，用户未对购买车辆进行改装、加装、更换配件且按照《使用手册》的规定进行正确操作、使用及维护前提下，经特约服务站或服务经理鉴定是由于产品质量问题而出现的改装部分故障或零部件损坏，由公司按“上装三包期限”规定执行，给予售后“三包”免费维修服务，其损坏零部件由售后服务站退回公司留存备查。

质保期内的电池组及配套控制系统由电池厂家提供技术维护并保修，质保期后的电池使用由用户与电池厂家双方另行协商。用户在保质期后如需更换新电池，公司可为用户联系电池厂家或合作的动力电池回收企业回收电池。

质保期内，如发生双方共同确认的较严重的质量问题，则质保期中断，该问题消除后，质保期顺延。

质保期后，电池组及其配套控制系统出现了质量问题或有零部件损坏，服务网点仍应提供维修、更换服务，用户应向服务网点支付维修、更换所需的相关费用。

对电池组及其配套控制系统的定期监测，质保期内新能源监测平台发现有 3 级故障报警的车辆，售后经理及时通知终端用户采取措施消除安全隐患并将处理结果在 1 日内反馈地方和国家监管平台。对 1 日内连续出现多次 3 级故障报警的车辆，应安排开展安全检查，并将处理结果于 5 日内反馈地方和国家监管平台。

新能源汽车底盘售后服务，参照《产品保修服务手册》执行，公司将协助用户在纯电动车指定的特约维修站进行底盘的维修保养，使用户得到良好的服务。

售后保修原则：以维修为主，不能修的更换零部件或总成。

免责条款和范围

①保修凭证上车辆型号、电机型号、底盘号与实物不相符或涂改者，不予三包维修。

②擅自对公司产品进行改装、加装、更换产品零部件，如添加弹簧片数、更换加厚的钢板弹簧、用电设备、结构件，或更换液压件等不予三包维修。

③未按《使用手册》的要求进行使用、维护，或超范围使用的，包括但不限于以下情况：不定期加注或更换润滑油、液压油导致的零配件损坏；操作不当致使车辆故障；或改变装载介质致使产品变形损坏等。不属于保修范围的产品发生故障不予保修，包括对零件的变更以及由此引起的车辆损坏或失效的，不予保修；车辆改装部分出现故障不及时维修，强制使用引起的继发性故障及损坏的零部件；未经本公司同意，用户自行拆卸、修理的零部件；任何自然灾害、火灾、撞车、偷盗所导致的损失以及由此引起的二次损伤，或任何由于烟尘、化学试剂、海水、海风、盐类或其它类似原因导致的损伤；正常使用带来的产品正常磨损、失色、退化等。

5 售后质量信息反馈

公司对售后产品运行全过程质量信息进行管理。由售后服务站及售后服务部负责产品售后过程中发生的各类故障及质量事故的记录、收集并建立《整车维修档案》，售后服务科对用户信息进行核实并汇总整理，根据问题的性质、程度、后果等确定传递对象。质量管理部进行分析处理并落实到相关责任部门，售后服务部将质量信息的回复传递给顾客，并跟踪市场的使用情况向公司输入。质量管理部负责售后质量信息，包括零部件缺陷，设计缺陷，装配问题以及车辆使用故障现象、维修诊断过程及故障原因等，客户投诉，其他渠道获得的故障信息进行汇总及数据分析，形成《外部质量问题管控表》并形成外部质量问题数据库，向公司相关部门、相关领导报告并根据售后产品质量信息统计情况，制定产品质量改进措施及质量提升计划，组织实施并监督改进、优化产品，保障产品质量。

对新能源汽车维修过程中出现的批量产品故障或安全隐患的问题，公司将涉及的质量问题反馈至合作的生产企业，协助其制定合理处理方案。按照国家《缺陷汽车产品召回管理条例》有关规定执行召回。

6 索赔处理流程

服务经理组织相关部门进行评审锁定故障及安全事故原因，判定责任方，第一时间解决客户损失。如问题原因由供应商质量问题导致，追溯供应商责任，并责成供应商对所有涉及

车辆进行更换维修，保证产品质量，承担客户损失。并对此类故障提供分析报告，横纵向展开排查同批次或同类型产品质量，确保出厂零部件满足车辆适用要求。

7 在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时的应对措施

当产品质量、安全、环保方面出现严重问题时，公司成立专项小组高效处理问题。现场处理组第一时间赶往现场，配合服务站人员处理问题；技术人员 24 小时内抵达现场，协助服务站人员进行故障鉴定取证，如需第三方机构鉴定，现场抢救组需维护好现场等待机构达到；危机处理组负责对公众发布故障详情信息，解决客户担忧，及企业对此的应对解决方案向社会公开，做到诚信经营，服务第一，客户至上，充分尊重、保证客户的知情权。

8 售后服务网点管理

公司目前指定的销售网点、维修网点均是在车辆运营区域进行相关筛选、评定后建设。公司现有授权的售后服务网点满足对我公司新能源产品推广应用区域的全覆盖，且合理布局售后服务网点，具备完善新能源汽车专用检测工具与设备，通过培训保证服务人员具备安全服务意识，且各服务网点具有必要的售后服务和应急处理能力。各服务网点均设置有独立的动力电池检测维修区域，落实防火分隔措施，加强消防安全管理。

现阶段我司全国范围内已建立多家售后服务网点，后续将根据车辆的销售区域情况及各车辆的运行路线建设特约售后服务站，使得整个售后服务网络满足销售车辆的售后服务工作。特约服务站配备专业电器检测、维修、技术服务人员，拥有新能源整车及关键零部件检测和维保设备，并与相关配套厂家签订服务协议，纳入公司售后服务网络，充分利用服务资源为用户提供快捷、方便的服务。

公司依据《岗位职责及任职要求》规定，对销售人员和服务人员必须经过专业培训后方可上岗。质量管理部和售后服务部切实做好新能源汽车的售后服务及应急保障能力支持。售后服务部负责对服务站日常工作管理，不定期对服务站工作进行检查，检查服务记录、报表上信息的准确性、服务的及时性、用户对服务的满意度，并做好记录备案。

服务热线：0917-8588817

公司地址：陕西省宝鸡市岐山县蔡家坡镇

邮 编：721300

