

# 售后服务承诺书

江苏德兴房车制造有限公司

2024年01月15日

公司建设完整的质量保证体系和售后服务体系，并开发售后服务网点投入使用。公司生产的产品在市场运营体验效果优良，并在市场上活的良好信誉。为更好的提供优质的售后服务，我司郑重做出如下售后承诺：

## **一、质量保证承诺**

公司销售的传统燃油车和新能源汽车的电子信息与汽车产品相一致，采用的底盘均是已取得生产准入企业及其国家有效的公告车型，且对于新能源汽车产品均是通过新能源汽车专项检测，符合新能源汽车相关标准。新能源底盘主要关键零部件，如动力蓄电池储能装置、驱动电机、电机控制器等质保期不低于 5 年或 20 万公里（以先到为准），具体质保细则以随车使用说明书为准。

## **二、对售后服务人员和消费者的培训**

公司内部服务人员培训：公司成立新能源售后服务组，不定期邀请合作的新能源底盘生产企业工程师对组员进行产品知识培训、技术培训等；

外部服务网点人员培训：公司新能源汽车是在二类底盘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，公司定期索取底盘生产企业售后服务网站人员培训信息以及在合作的售后服务网络中评估，开发专门针对新能源汽车产品的售后服务站，定期进行考核、评估，确保服务站能力能够满足新能源汽车售后维修要求。

产品用户培训：根据《新能源汽车动力蓄电池回收和利用管理暂行办法》要求，公司网站公示新能源汽车电池动力蓄电池装置信息。公司为销售的新能源汽车提供一份随车使用说明书，给用户操作、注意事项以及保养维护等方面的查询。汽车交付时，公司交车工程师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。

## **三、售后服务项目及内容**

### **(一) 质量保修**

为故障车辆进行质量鉴定，处理用户的质量索赔要求。

### **(二) 24 小时外出救援服务**

售后部在接到用户故障问题反馈后，售后工程师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，30 分钟内，公司售后服务部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人员前往现场处理的，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 10 小时内解决；二级故障（专用性能故障）时 24 小时内提供明确解决方案，及时彻底解决。三级故障（底盘动力系统、电控系统故障）时 48 小时内保证车辆恢复状态，正常运行。我司将提供终身售后服务，且根据用户需要，为用户培训操作人员，提供相关技术资料。为使车辆保持良好车况和专用功能得到正常使用，用户有义务对车辆底盘及其改装部分进行日常、定期维护保养和常见故障排除。

### （三）远程监测系统

公司建立新能源监测平台，对已销售新能源汽车的运行状态进行监测，直至车辆停止使用或报废。

## 四、备件提供及质量保证期限

### （一）备件提供

公司建立备件储备制度，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，公司及时更新新能源销售清单至底盘生产企业，为底盘生产企业的关键零部件备件提供准确有效依据。

### （二）质量保证期限

（1）上装部分三包期：从发车之日起开始计算，“三包”期限，结构件“三包”期限为一年；国产液压系统缸、泵、阀“三包”期限为一年；进口液压系统缸、泵、阀保修“三包”期限为一年；气缸、真空泵、水泵、球阀、气阀“三包”期限为一年；各种电气开关、仪器仪表、传感器、电磁线圈等“三包”期限为三个月。

（2）底盘部分三包期：新能源底盘部分三包期，按照我司订购新能源底盘《质量保证手册》上各类配件的三包期执行。新能源底盘主要关键零部件，如动力蓄电池储能装置、驱动电机、电机控制器等质保期不低于 5 年或 20 万公里（以先到为准）。

（3）售后“三包”凭证：售后服务保修卡和发票（或发票复印件）。

### （三）售后保修内容和范围：

（1）凡属江苏德兴房车制造有限公司生产的新能源汽车，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、更换配件且严格按照《使用手册》的规定进行正确操作、使用及维护前提下，经特约服务站或公司售后部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，由公司按上述质量保证期限第（1）条“上装三包期限”规定，给予售后“三包”免费维修服务，但其损坏零部件需退回公司留存备查。

(2) 质保期内的电池组及配套控制系由底盘服务网点提供技术维护并保修，质保期后的电池使用由用户与底盘双方另行协商。用户在质保期后如需更换新电池，公司可为用户联系底盘供应商回收电池。

(3) 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，质保期重新开始计算。

(4) 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，服务网点仍应承担维修、更换责任，用户应向服务网点支付维修、更换所需的相关费用。

(5) 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，售后部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，安排开展安全检查，我司或特约服务站点在接到用户通知后应在 48 小时内免费派人到现场维修，及时修复故障。

(6) 新能源汽车底盘售后服务，参照《底盘保养手册》和《底盘质量保证手册》执行，公司将协助用户在纯电动车底盘厂家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。

(7) 售后保修原则：以维修为主，不能修的更换零部件或总成。

(8) 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《纯电动车使用手册》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，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。

## 五、售后服务过程中发现问题的反馈

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，公司及时填写《质量信息反馈表》，上报合作的底盘生产企业，协助制定合理处理方案。经合作的底盘生产企业判断为产品设计问题的，按照国家《缺陷汽车产品召回管理条例》有关规定执行召回。

同时，售后服务系统中反馈的质量问题，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《市场质量信息反馈表》传递至公司各相关部门，由质保部根据质量信息的类型组织研究院、市场部、仓库等相关部门评审分析质量原因，制定解决措施，并推动相关部门改进、优化产品，保障产品质量，解决客户疑虑，提高客户满意度。

## 六、动力蓄电池回收

根据《新能源汽车动力蓄电池回收利用管理暂行办法》要求，江苏德兴房车制造有限公司向社会公开新能源汽车采用的动力蓄电池维修和更换等技术信息，公开与底盘合作的电池回收服务网点信息以及回收步骤，为用户提供方便、快捷的回收服务建立动力蓄电池回收渠道。

## 七、索赔处理

江苏德兴房车制造有限公司售后部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，追诉供应商责任，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。

## 八、在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时的应对措施。

(一) 江苏德兴房车制造有限公司成立了关于产品质量、安全、环保方面出现严重问题时的应急处理小组，包括通讯联络组、现场抢救组、后勤保障组、技术处理组以及危机处理组，建立新能源汽车安全事故管理办法。

(二) 新能源产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时，现场处理组第一时间赶往现场，配合底盘服务站人员处理问题；

(三) 技术处理组 12 小时内抵达现场，协助底盘服务站人员进行事故鉴定取证，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；

(四) 危机处理组负责对公众发布信息，借助法律支持，防止造成社会负面影响。

## 九、售后服务网点开发

公司目前指定的销售网点、维修网点按照《售后服务控制程序》进行相关筛选、内部评审后确定，现有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。目前我公司售后服务网点开发建设主要是两种方式，一种方式我按照公司《售后服务控制程序》在车辆运营区域开发售后服务网点，来满足新能源产品售后维修。第二种方式是联合二类底盘生产企业的售后服务网点，经我公司评估是否具有新能源汽车产品售后服务能力后，再将其纳入我公司售后服务网点系统中。

公司依据《人力资源管理控制程序》，对销售人员和服务人员必须经过专业培训后方可上岗。售后部切实做好新能源汽车的售后服务及应急保障能力支持，每年度初对售后服务站和在用新能源产品进行自查，并向主管部门提交自查报告。

江苏德兴房车制造有限公司设有 24 小时客户服务中心，为您提供全天候咨询、投诉和回访呼叫服务，欢迎您对我们的服务工作提出宝贵意见和建议。

我司售后服务联系方式：

服务热线：400-026-2583

联系人：葛仁健

地 址：江苏省句容市郭庄镇空港新区666号