

编 号	
版本/修改码	B/1

售后服务承诺书

审 定



发布日期：2022-08-18

实施日期：2022-08-18

编 制	校 对	审 核	批 准
符春	黄俊杰	张辉龙	池凤珠

中欧汽车股份有限公司	售后服务承诺书	编 号	ZCL. ZK. 11. 0
		版本/修改码	B/1

中欧汽车股份有限公司成立于 2006 年 11 月，为民营企业性质，注册资金 11680 万元，企业类型为股份公司，公司的生产基地（目前国内最大的房车生产基地）坐落在江苏省常熟市东南经济开发区内，企业自有土地占地面积 20 多万 m²，建筑面积 6.57 万 m²，总资产 10 亿元，现有员工总数 150 余人，其中工程技术人员 40 多人。公司主要从事欧旅牌（奔驰底盘）旅居车、商务车开发、生产、销售、服务及各类零配件的经营，具有年产整车 3000 台的生产能力。

一直以来公司坚持贯彻“质量就是品牌，质量就是责任，质量就是效益，质量就是生命”的管理思想，强化质量管理体系建设，开展精品工程活动，使公司的质量管理水平和产品质量水平得到全面提升。

公司建设一套完善的售后及应急保障服务，可保证公司产品售后服务的快捷执行，满足客户需求。公司堵车承担销售车辆运营安全的主体责任，严格执行 HD/CX-21-2020《生产一致性控制程序》，保证产品一致性的全程控制，保证生产、销售的新能源汽车产品与《道路机动车辆生产企业及产品公告》一致。

公司依据 ZCL-ZG-101《质量手册》规范产品售后流程，包括售后服务网点的开发、备件存储、培训管理、售后服务流程、客户满意度提升等产品后市场的各个环节，建立了 ZCL. ZK. 8.55《服务控制程序》和 ZCL. ZK. 8.5《汽车售后零部件管理规定》。公司规定上海中欧汽车销售有限公司为汽车产品售后的主体责任部门，负责售后服务网点的建设，做好产品售前售后的服务工作，建立服务走访记录；负责组织、协调产品的服务工作；负责与汽车召回工作与顾客联络，组织处理顾客投诉（抱怨），顾客报修、负责保存相关服务记录；负责组织对走访人员的培训；负责反馈顾客质量信息；负责维修服务信息公开工作。

公司承诺建立或指定的新能源汽车售后服务网点均可为公司产品提供完善的售后服务，包括质量保修，外出救援，配件供应，客户投诉处理等。

联系方式：

公司地址：江苏省常熟东南经济开发区洙泾路 8 号

邮政编码：215533

电 话：0512—52118562

传 真：0512—52118586

网 址：<http://www.zoemo.net>

24h 免费服务热线：400-8866-187

1 总体原则

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，采用的底盘或整车均是已取得生产准入企业及国家有效的公告车型，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底盘或整车的主要关键零部件，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），其余零部件以随车使用说明书为准。公司与底盘厂深度合作发展，共享底盘厂的售后服务网络，以及自行在车辆销售运营区域内，合理开发服务网点和动力电池回收网点，为客户提供优质的售后服务。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。

公司建立了完备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。产品下线时按照标准要求开展涉水抽检、路试抽检，并重点开展整车绝缘、充放电、淋雨等测试，检测数据保存 11 年。

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：公司不定期组织专业技术人员和邀请合作的新能源底盘生产企业工程师对售后服务人员进行产品知识培训、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例，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、保养手册，给用户提供操作、注意事项以及保养维护等方面的查询。产品交付时，公司售后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。公司在官网上通过驾乘操作规范手册、视频等方式，引导消费者培养良好的用车养车习惯。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

为车辆提供终生的售后服务支持，为每位客户建立维修档案，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；在三包期内，经鉴定质量问题属顾客责任的或超过三包规定里程、期限发生的质量问题，收取成

本费用，对给予优惠、免费服务的，报分管副总批准，金额较大时报总经理审批；对有合同要求的，按合同规定实施服务。

3.2 7×24 小时外出救援服务

售后工程师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，30 分钟内，售后工程师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 12 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。

3.3 企业监控平台

公司委托专业技术队伍租赁建设了新能源监控平台，对已销售新能源汽车的运行状态进行监测，为客户提供实时的售后服务及车辆数据管理，直至车辆停止使用或报废。公司规定质量保证部负责企业监控平台的运营管理，保证监控平台持续有效的监控新能源车辆运行数据，保证企业监控平台持续满足 GB/T 32960《电动汽车远程服务与管理系统技术规范》的要求。

3.4 车辆使用信息追踪

公司根据车型细化产品维护保养项目，及时通知用户进行维护保养，在维修保养时加强关键零部件的质量检测，并结合车辆使用年限、行驶里程、故障报警信息等开展安全隐患抽样检测，及时发现产品安全隐患并妥善处理。同时，公司在官网上公开其生产车型的有关维修技术信息。

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，公司及时更新新能源销售清单至底盘生产企业，联合底盘生产企业建立适当的售后备件。

4.2 质保期限

上装部分三包期：从发票开具日期开始计算，结构件、液压系统缸、泵、阀、气缸、真空泵、水泵、球阀、气阀等部件“三包”期限为 365 天；各种电气开关、仪器仪表、传感器、电磁线圈等“三包”期限为 90 天。

底盘三包期：新能源底盘三包期，按照公司订购新能源底盘《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），其余部件参考《质量保证手册》执行。

售后“三包”凭证：售后服务保修卡和机动车发票（或发票复印件）

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，经特约服务站或售后工程师鉴定是由于产品质

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用户与底盘双方另行协商。用户在保质期后如需更换新电池，公司可为用户联系底盘生产企业回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，质保期重新开始计算。

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。

对电池组及其配套控制系统的定期监测，质保期内新能源监控平台发现有 3 级故障报警的车辆，售后工程师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，公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。

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。

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，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。由售后服务站及上海中欧汽车销售有限公司负责产品售后过程中发生的各类故障及质量事故的记录、收集并及时填报《外部质量统计表》传递到质量保证部，由质量保证部专职人员进行处理并落实到相关责任部门，售后服务人员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。质量保证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《外部质量统计表》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，公司将底盘涉及的质量问题反馈至合作的底盘生产企业，协助其制定合理处理方案。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。

6 动力电池回收规定

根据《新能源汽车动力蓄电池梯次利用管理办法》（工信部联节〔2021〕114号）要求，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了完善的动力蓄电池回收渠道。

同时，公司与具备电池回收能力的企业签订废旧动力电池回收协议，指定由其代为处理公司产品替换下来的废旧电池，以保证动力电池的可循环，梯次利用。

7 索赔处理流程

售后工程师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。

8 在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时的应对措施

公司成立了关于产品质量、安全、环保方面出现严重问题时，依据《新能源汽车安全事故控制程序》高效处理问题；

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；

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；

危机处理组负责对公众发布事故真实，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。

9 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和动力电池回收服务网点，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。

目前我公司售后服务网点开发建设主要是两种方式，一种方式依据公司《质量手册》和 ZCL. ZK. 8. 55《服务控制程序》在车辆运营区域内开发售后服务网点，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

后服务能力和综合考评其维修技师，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 ZCL.ZK.7.12《人力资源管理程序》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。质量保证部和上海中欧汽车销售有限公司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。上海中欧汽车销售有限公司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。