

新能源专用汽车售后服务承诺书

尊敬的用户：

感谢您选择使用我公司生产的“陆平机器牌”新能源专用汽车，为了持续提供优质的售后服务，我公司现郑重向您作出如下承诺：

一. 凡我公司生产的新能源专用汽车，将为用户提供终身服务。在“三包”期内改装部分及整车底盘内部分出现的质量问题，将进行免费维修。“三包”期后发生的问题，我公司会以最快的反应速度组织专业技师维修，收费低于市场价。

二、购车用户在遵照纯电动汽车使用说明书正确使用和操作的前提下，“三包”期内专用改装部分及新能源汽车由于公司制造质量原因而发生故障及损坏不能正常工作时，经售后服务部门鉴定确认，立即给予保修或更换故障件。“三包”期限：从公司产品出厂（双方交接签收）之日起计算。

三、我公司在全国各地设置维修服务中心，维修服务中心配备一定数量的专业技术人员，同时承诺提供 24 小时不间断救援服务，示范应用的新能源汽车出现故障或事故时，可在 30 分钟内迅速反应，启动处置预案，及时进行解决。对整车、动力电池、驱动电机等进行远程的监测，数据保存时间为永久。车辆底盘质保为 2 年或 5 万公里数（以先到为准）；动力电池，驱动电机，控制器等关键零部件其商用车质保期为 5 年或 20 万公里（以先到者为准），整车使用年限为 15 年。

四、专用车改装部分及整车底盘部分的各种易损件、消耗件如：灯泡、玻璃、橡胶制品、各种电器仪表、传感器等不属于保修范围；不按使用说明书的要求，非正常操作使用车辆，如：不定期进行维保、更换加注润滑油、复紧螺栓等导致损坏的，不属于保修范围。

五、用户对车辆及其改装部分应进行日常保养、维护和常见故障的排除，使车辆保持良好的车况和专用功能得到正常的使用。

六、我公司拥有一支技术过硬、反应迅速的售后服务队伍，并开通 24 小时服务热线（024-72806999），从接到用户报障信息开始，20 分钟内给予准确响应答复，北京市内 2~6 小时内到达现场，维修人员到达现场后，对轻微故障保证 4 小时内解决，一般故障保证在 10 小时内解决，对重大故障或特殊件损坏，在 24 小时内提供明确的解决方案，48 小时内彻底解决问题，特殊进口件原因与客户协商同意后可延期。

七、公司根据用户需要，可以为使用单位免费培训操作人员，提供相关技术资料及终身提供技术指导，以低于市场价进行产品技术升级。

八、三电服务承诺

1、服务模式：

新能源汽车售后服务部牵头三电厂家自建服务网络自行对所售产品提供保修服务及有偿服务。三电厂家的自建网络包括三电厂家直属驻点服务人员及备件库，也包括三电厂家招募授权直接结算的三电维修服务站。

2、服务流程：

当三电系统出现产品故障时，终端用户通过拨打我司024-72806999 服务热线、售后服务人员、三电厂家服务站、三电厂家驻点服务人员”的优先顺序进行报修。

3、三电厂家时效承诺：

- 1)、接获报修后 2 小时内答复处理方案。
- 2)、市区 3 小时，郊区 5 小时，偏远地区 48 小时上门。
- 3)、常见故障 12 小时修复，非常见故障 72 小时修复。
- 4)、常用备件 24 小时到场，非常用备件 72 小时到场。

4、服务超标监督：

新能源及客户有权监督三电厂家服务是否达时效标准，如出现超标情况新能源有权先行处理后再与三电厂家进行责任判定和二次索赔清算。索赔费用包括材料、工时、外出费等，其中材料价格按三电厂家供货价计，工时费按相关三电维修工时表计算，外出费用据实结算。

5、质量保修条款：

1)、保修范围：新能源车辆配套的三电产品提供保修服务。

2)、保修内容：三电厂家只对经鉴定属自身责任产生的故障进行免费的保修服务。保修服务的内容包括诊断、检查、调整和更换以恢复三电性能。

3)、产品质量保修期：车辆底盘质保为 2 年或 5 万公里数（以先到为准）；动力电池，驱动电机，控制器等关键零部件其商用车质保期为 5 年或 20 万公里；易损件、消耗件按相关厂家标准执行。

4)、质量保修期的起始：按车辆出厂（交付客户签收）之日执行。

5)、质量保修期内更换的新零部件的质量保修期：详见三电系统用户手册。

6)、旧件产权及处理：保修期内的三电旧件产权归故障责任方由责任方自行处理。保修期外的三电旧件产权归车辆所有方。

7)、免责条款：客户或其它第三方不可私自对三电进行开箱检查处理，否则三电厂家有权对该电箱不再提供质量保修责任。如确需开箱，需要由三电厂家人员在保证安全、工具、工艺无误的情况下执行开箱动作。

8)、软件系统升级管理：所有升级按新能源的技术变更管理流程执行。三电厂家的升级方案在得到新能源同意情况下由三电厂家实施免费升级，客户需提供必要的协助（如找车、找人、找场地）。

6、免责条款：

在质保期内对按三电厂家产品三电系统用户手册规定正常使用的三电总成系统享受质保期。对非正常使用情形的三电总成

系统，三电厂家的质保责任消失，无论是在质保期内还是在延保期内。非正常使用情形包括但不限于：

1)、违反三电系统用户手册的规定使用三电总成系统的；
2)、易损耗零部件超出其明示的质量担保期出现质量问题的；

3)、三电系统长时间泡水，撞击或交通事故等事件；

4)、因用户私下改装、调整、拆卸而造成损坏的；

5)、未使用三电厂家所提供的纯正零部件所引起的质量问题；

6)、用户对三电总成系统进行破坏，试图缩短三电系统寿命的情况；

7、培训：

1、三电厂家对新能源区域售后人员或区域服务站人员根据实际需求提供免费培训。

2、对新能源的车辆用户提供1次/年的免费培训。

8、新车上线服务：

新能源提供三电厂家出厂新车流向，三电厂家按车辆流向对所有新车实行上线前的查检、保养、培训服务。在新车上线的首月再提供一次首月检查、保养服务。

9、备件的储备：

三电厂家按区域保有车辆不低于2%的标准储备备件。

10、质保期：

核心部件电池、电机、整车控制器保修期按零部件生产厂家要求为 5 年或 20 万公里（以先到为准）

铁岭陆平专用汽车有限责任公司

2021-12-20