

河北合舜机械科技有限公司

售后服务承诺

尊敬的用户：

河北合舜机械科技有限公司于 2015 年 11 月 16 日，是一家集科、工、贸于一体的综合型产业公司。秉承着“让世界更清洁，让未来更美好”的品牌理念，合舜在技术、产品以及服务等方面下足了功夫。公司拥有行业的完整设备生产线和成熟的生产团队。忠于服务合舜始终坚持以更好的满足客户需求为己任，提供售前、售中、售后一站式整体服务解决方案，面对客户的真诚信赖，合舜始终坚持“以客户为中心，为客户创造价值”服务理念，全过程、全天候、全方位、全身心 7 × 24 小时提供服务，以匠人之心打造服务体验，为客户创造更多价值。构建可持续发展世界，是人类共同的目标。守护绿水青山，守护我们共同的家园。

服务理念：创造价值，提升品牌。

服务宗旨：服务第一，用户至上。

1、我公司生产的产品严格按照工业和信息化部《公告》批准的技术参数进行生产，所生产的产品与《合格证》、《一致性证书》、《环保清单》中技术参数、配置保持一致，并持续符合国家标准、管理规定及相法规要求。

2、凡购买我公司生产的专用车辆（包括新能源专用汽车），将为客户提供全面维修服务。用户在遵守专用汽车及新能源汽车使用说明书正常使用的前提下，“三包”期内专用改装部分及新能源汽车底盘由于公司装配、材料等因素造成的质量问题，经售后服务部门鉴定确认，立即给予保修或更换故障零部件，为用户提供全方位的售后服务，并视情况给予客户赔偿。（上装“三包”期限：从公司产品出厂（客户签收）之日起算一年，新能源汽车动力电池、电机、电控自出厂（客户签收）之日 5 年或 20 万公里计算。“三包”期后发生的问题，我公司会在第一时间里组织专业技师维修，视情况收取成本费。

3、我公司培训用户单位员工正确使用、操作装备及日常维护保养全套技能，与用户单位联合培养技术全面的高级技工人才，共同提高产品保障水平。保证操作人员掌握车辆及设备的基本结构、基本原理、操作使用和故障分析及排除方法，2 次/年，并且每年进行 1-2 次质量跟踪回访。

4、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，从接到用户信息开始，30 分钟内给予答复。本省及周边 7 - 公里以内地区 24 小时到位，外省（市、区）48 小时内到位，边远地区 72 小时到位（交通不便、无手机信号地区除外）。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。

5、专用改装部分售后服务细则我公司在销售区域合理布置售后服务中心，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，在 30 分钟内迅速反应，启动处置预案，及时进行解决。

我公司针对改装部件制定免费维修方案及期限如下：

- 1) 跟踪服务时间：终身；
- 2) 自交客户之日起，在正常使用情况下，使用一年内免费修理（不包括易损件和电器部分），超过一年，只收取零件费；
- 3) 我公司为每位客户建立维修档案，对车辆维修质量进行跟踪回访服务；
- 4) 维修车辆在出厂后保质期内发生的维修质量问题由我公司负责保修；
- 5) 保修服务后服务中心将故障现象，处理措施反馈到我公司。

6、配件供应服务及质量保证期限

1) 配件提供：我公司售后服务部按照市场车型种类及数量，设置专门的配件中心库，以及与全国多家配件经销商签订协议保障配件的需求。我公司开通 24 小时配件服务电话：0316-7195088，对客户所需配件由配件中心库进行统一管理发运。一般性零部件保证省内 24 h 到位并立即维修售后；省外 48 h 内到位，协调当地售后站维修；慢件 48 小时内发出，特殊件 72 小时内答复，给出解决方案。

2) 配件的质量保证期限：对于新能源汽车的动力电池、电机、电控提供 5 年或 20 万公里（先到为准）质保期限，其他部件以二类底盘及上装的服务手册上三包期限为准。

7、售后服务问题反馈

针对售后服务过程中的对服务人员及服务站工作不满意的情况，我公司开通专门投诉热线电话(0316-7195088)，解决客户的诉求，并追查到底，责令改正，按照公司惯例规定给予服务站或服务人员考核。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

质控部根据质量信息的类型组织技术部、销售部、库房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。

8、对售后服务人员的培训

公司根据售后服务网点的实际情况，每年2次定期组织售后服务站工作人员，包括：服务站站长、技术顾问、维修技师、维修工、前台等关键岗位人员进行定期的管理、产品知识、客户服务、产品技术、维修手册等内容进行培训，并对所有售后服务人员考核合格后持证上岗。

9、零部件及动力电池回收

在车辆质保期限内，对因产品质量问题引起的故障，我公司免费为客户维修或更换零部件。售后服务站每月将客户索赔的保修零部件返回至公司库房，由公司售后服务部对保修零部件进行回收鉴定，对可再次回收利用的零部件，进行刷新、返工再利用。对于不能再次利用的，报废处理。对于储能装置（如动力电池），我公司承诺：作为动力电池回收工作的责任主体，严格按照国家相关规定对废旧动力电池进行回收和安全环保处理，对电池回收全过程进行监督和管控。公司建立了整车、零部件含动力电池）追溯系统，对新能源汽车及动力电池信息溯源管理。质控部负责跟踪记录动力电池回收利用情况，联合动力电池厂家，电池回收利用企业签订了《动力蓄电池回收协议》，对符合回收条件的电池，由公司负责回收并暂存在公司售后服务网点。售后服务网点设置专门的场地存储动力电池，要求场地与易燃、易爆、危化品完全隔离，远离火源。装运时必须佩带必要的安全防护用品，并在存储仓库粘贴高压危险，严禁烟火，禁止裸手作业等安全警示标识。对具备回收条件的电池由具备回收资质的企业经过专业的技术处理后进行梯次利用。对不能再次使用的电池，有电池拆解厂商将电池进行分解，将整个动力电池包按照材料类别进行分离，分离材料钝化后进行回收，以避免造成环境污染。

10、索赔处理

质量部组织相关部门进行评审锁定质量及安全事故原因，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，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。

11、重大质量、安全、环保问题应对措施

对车辆在产品质量、安全、环保等重大安全事故方面的问题，如无法行驶，动力失效，电池漏液，自燃等严重只质量、安全问题时，公司服务部联合质量部、销售部、售后服务部下发紧急处理通知，要求经销商封存库存车

辆，杜绝隐患车辆流入市场。设立紧急预案领导小组，领导公司资源排查问题，解决事故现象，制定解决方案，确定产品质量安全后才能继续销售，同时通知购车客户，前往售后服务网点，进行检修，并承担由此造成的客户损失。紧急预案领导小组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，第一时间对涉及到需要召回的车辆如：安全、环保、节能等严重问题立即停止相关产品的生产、销售、采取紧急措施进行整改优化，严重时应按照公司《新能源汽车安全事故管理办法》，主动向市场监管总局、工业和信息化部及相关省、自治区、直辖市工业和信息化主管部门备案，实施召回，不得隐瞒。

12、索赔范围

用户在按照产品使用说明书的要求，正常使用维护和保养的情况下，在保用期内由于产品制造、装配质量及材质等原因造成整车总成、零部件的损坏或故障，经我公司或配套厂有关部门的分析、鉴定后，负责维修与更换，原则上以修复的办法解决故障。

(1) 汽车产品的一般零部件、元器件失效，通过修理能达到标准要求的，由我公司驻点维修人员负责修复，不能修复的，更换符合标准要求的新件。

(2) 用户发现车辆有故障时，应尽快联系我公司驻点维修人员，未经我公司驻点维修人员进行处理的一切故障，我公司不予“三包”。

13、免责条款

(1) 用户未按规定进行新车强制保养的。

(2) 用户未遵守有关产品使用说明书中的规定而造成的故障或损坏。

(3) 自然磨损的消耗件、低值易耗品、玻璃易碎品和正常消耗的灯泡、灯罩及各种灯具、保险丝、继电器、装饰件等。

(4) 用户不能提供有效的《保修卡》如未加盖保用业务章、涂改、过期、丢失、转借等。

(5) 汽车发生故障，用户应及时与特约维修单位联系解决，如继续强行使用，造成损失扩大的。

(6) 用户在新车上自行装用非我公司定点、配套厂家生产的零部件或未经我公司许可自行改装或不合理装配而造成的故障或损失。

(7) 交通事故及各种人为因素（在外力作用下、在操作不当、不正常使用情况下）造成的损坏及相关的后期故障；。

(8) 用户私自拆卸造成无法判断故障发生原因的。

(9) 若发生故障或异常，用户没有及时排除而造成故障扩大，我公司及配套厂只负责原始质量故障的修复后期诱发扩大的损失，对间接损失不予赔偿。

(10) 用户车辆里程表损坏，而又没及时修复造成无法确定里程的，按150公里/天计算或其正常行驶线路的实际里程从购车之日起开始计算。

(11) 用户里程表损坏后，未通知我公司或相配套厂家和私自更换的。

(12) 未按养护要求调整、紧固或调整、紧固失误引起的故障；

(13) 人力不可抗拒因素造成损坏或相关后期故障，如水灾、地震、火灾、冰雹、风暴、空气尘埃、酸雨等原因造成的化学腐蚀等因素造成；

14、其他

按国家《缺陷汽车产品召回管理规定》属于缺陷汽车产品，无论缺陷是否发生还是表现为潜在的隐患，无论是公司主动召回和主管部门指令召回，公司均立即实施召回。当发生以上情况时，公司以质量部牵头，组织技术、生产、销售等部门，对产品可能存在的缺陷进行调查或配合主管部门调查，提供调查所需的有关资料，协助进行必要的技术检测。缺陷汽车产品召回以消除缺陷、避免伤害为目的，一般召回是以更换、维修缺陷部件为主。公司将在国家规定的工作日内向上级主管部门及其设立的信息系统报告与汽车产品缺陷有关的信息，提交有关报告。

承诺书：河北合舜机械科技有限公司

二〇一四年十一月十日

