

潍柴(重庆)汽车有限公司

新能源汽车

售后服务承诺

潍柴(重庆)汽车有限公司(以下简称“潍柴汽车公司”)对所生产的新能源汽车的售后服务做出以下承诺:

1 质量保证(以下简称“质保”)策略

1.1 整车和零部件包修总则

项目	期限	期限	备注
整车三包有效期		2年或5万公里	先到为准
零部件包修期		3年或6万公里	先到为准,易损件和消耗件除外

1.2 整车三包退换

整车三包有效期为2年或5万公里(以开具购车发票日期为准),以先到者为准。

1.2.1 免费更换、退货

客户自开具购车发票(或者交付产品)之日起60日内或者行驶里程3千公里之内(以先到者为准),若出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂,用户可以选择免费更换或退货。

1.2.2 有偿退货、更换

三包有效期内,出现以下质量问题,客户可以选择有偿更换同品牌、同型号整车或退货:

序号	质量问题	质保策略	补偿标准
1	因严重安全性能故障累计进行了2次修理,严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障	有偿更换/退货	补偿费用=[(车价款(元)×行驶里程(km))/1000]×n。 使用补偿系数n根据整车使用时间、使用状况等因素定为0.7%。
2	转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件因其质量问题,累计更换2次后,仍不能正常使用	有偿更换/退货	
3	因产品质量问题修理时间累计超过35日的,或者因同一产品质量问题累计修理超过5次	有偿更换	

1.3 整车零部件包修范围及期限

分组	零件名称	质保期		备注
		乘用车	商用车	
特殊部件	A	空调滤清器、制动衬片、轮胎、遥控器电池、灯泡、刮水器刮片、保险及普通继电器(不含集成控制单元)		以先到为准
		蓄电池		
动力系统	B	动力电池组、驱动电机、电控系统	8年或12万公里	
整车部件	除A和B以外的零部件		3年或6万公里	

2 包修费用的说明

在规定的三包期内,因产品原材料、制造加工、装配不当等引起的产品质量问题(包括缺陷和损坏),客户可以到当地潍柴汽车公司授权的服务商或拨打服务热线(4006-086-333)进行问题反馈,经服务商技术鉴定确认后先向客户提供免费维修服务,其费用由服务商先垫付,再由服务商通过索赔流程向潍柴汽车公司申请索赔。

注:三包期内车辆需到潍柴汽车公司授权的服务商处才可免费维修。

3 售后服务保证能力

3.1 对售后服务人员和产品使用人员的培训

公司通过现场培训以及网络授课等方式开展新能源汽车使用和售后服务相关工作的培训，还定期对备案维修技师进行技术培训，制定了相关的年度、月度培训计划，并按照计划组织实施。公司定期对售后服务站内所有管理人员、技术人员、维修技工进行面对面的培训。确保售后服务人员不断提高快捷诊断故障及维修服务技能、管理水平。

3.2 销售区域内的售后服务网络建设

根据市场需求，为实现所有新能源汽车销售区域售后服务网络全覆盖，潍柴汽车公司从常规车的 137 家 4S 店内，首批挑选重点区域城市 11 家 4S 店共 60 人培训合格后为新能源汽车提供售后服务。

3.3 新能源汽车运行监管平台建设

潍柴汽车公司的监管平台于 2017-03-29 通过新能源汽车国家监测与管理中心（以下简称北理工检测中心）的平台进行对接。对全部新能源汽车的静态信息及车辆运行状态进行实时监控，并可按标准要求通过企业监管平台向地方监管平台上报标准要求的相关数据。相关的监控数据可以一直保留至车辆的全生命周期，通过该远程监控系统，可对车辆质量信息进行有效管理，对车辆使用情况进行跟踪。公司要求其工作人员必须妥善保管对新能源汽车产品运行



安全状态信息、不得泄露、篡改、毁损、出售或者非法向他人提供，不得监测与产品运行安全状态无关的信息。

3.4 售后服务保障

售后服务方面具备控制系统及子系统的故障诊断能力、维修服务能力；有远程监控系统、手持故障诊断工具、绝缘手套、绝缘鞋、绝缘扳手、充电桩、兆欧表等设备、工具，具备对车载能源、驱动系统、车载充电机及其它系统和总成的基本故障诊断能力和更换能力。

潍柴汽车公司对新能源汽车销售区域服务商进行新能源汽车专项维修诊断、维修技术技能培训，使维修工掌握维修技术和安全操作规程；同时向服务商提供维修技术咨询、现场支持等服务；制作《维修手册》，《配件图册》等售后服务资料，免费提供给服务商。

实施新能源汽车备件保供措施：1) 在潍柴汽车公司总部售后库房建立安全库存机制，确保对新能源汽车备件需求能快速出货；2) 服务商按规定要求储备一定量的备件，保证一般性问题得以快速解决；3) 建立备件快速保供机制，确保市场需求的快速响应。

潍柴汽车公司建立“4S+1S+三方救援+专人巡回服务”的多元化服务渠道网络，缩短服务半径为客户提供便捷的维修服务。开通24小时服务热线（4006-086-333），从接到用户信息开始，2小时内给

予答复。

服务商救援：服务商均配备有售后服务工作车，客户车辆出现不能行驶故障或继续行驶有安全隐患时，由服务商或潍柴汽车公司客户服务中心 400 电话指派服务商进行就近救援。

3.5 电池溯源管理系统建设

建立了动力蓄电池回收利用溯源综合管理平台，对动力蓄电池生产、销售、使用、报废、回收、利用等全过程进行信息采集，对各环节主体履行回收利用责任情况实施监测。

4 动力电池回收服务承诺

包修期内给客户更换后的废弃动力电池回收到服务网点，再由潍柴汽车公司统一交动力电池供应商回收处理。客户自费更换后的废弃动力电池，服务商采取措施将用户废弃的动力电池进行回收，再由潍柴汽车公司统一交动力电池供应商回收处理。

