

售后服务承诺书

河南新飞专用汽车有限责任公司成立于 2003 年 1 月 6 日，注册资本 11,382.807 万元。注册地址：新乡市高新技术开发区新一街 339 号。生产地址：新乡市高新技术开发区新一街 339 号。产品商标为“新飞”牌。2011 年进入中国航空工业集团机电系统公司，成为中央特大型军工企业的控股公司。拥有年产 5000 辆冷链系列等各类专用车生产能力，营销网络覆盖全国各地，远销欧美亚非多个国家和地区，可以满足食品、医药、电子、化工等多种行业应用需求。公司具备新能源专用作业车和新能源专用货车的研发和生产能力，可向消费者提供完善的售后及应急保障服务，承担销售车辆运营安全的主体责任，严格执行《认证产品一致性控制程序》，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。

我司制定了 Q/XFZQ G 0807-2022《售后服务管理规定》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、质量提高等产品后市场的各个环节。销售部作为主导责任部门负责对客户信息进行登记，并实现维修档案的计算机化管理，负责维修派工，为客户提供维修服务和备品备件供应以及产品维修工作的协调和维修工作后的跟踪、回访。

我司承诺建立或指定的新能源汽车售后服务网点均可作为河南新飞专用汽车有限责任公司提供售后服务。

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了新能源汽车专项检测项目，符合新能源汽车相关标准。新能源汽车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。

公司建立完备的生产信息化管理系统，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，检测数据存档期限不低于产品预期生命周期。

2 培训

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列，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，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。

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。公司为客户为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本公司责任的，实施无偿服务，交付；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，服务应收取成本费用，给予优惠、免费服务的，报总经理批准；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

公司委托第三方建立了新能源监控平台，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。

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，公司将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

凡属河南新飞专用汽车有限责任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，其损坏零部件需退回公司留存备查。

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由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，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。

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

公司依据 Q/XFZQ G 0807-2022《售后服务管理规定》对售后产品运行全过程质量信息进行管理。由服务站及销售部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《售后记录表》传递到质量部、技术中心，由质量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《售后记录表》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，河南新飞专用汽车有限责任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。

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

河南新飞专用汽车有限责任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信息，借助法律支持，防止造成社会负面影响。

9 售后服务网点管理

公司目前指定的销售网点、维修网点按照 Q/XFZQ G 0807-2022《售后服务管理规定》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 Q/XFZQ G 0807-2022《售后服务管理规定》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 Q/XFZQ G1005-2023《人力资源控制程序》，对销售人员和服务人员必须经过专业培训后方可上岗。质量部和销售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。销售部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。