

徐州徐工施维英机械有限公司

售后服务承诺书

感谢您使用我公司生产的“徐工牌”各型专用汽车，及“徐工”牌新能源汽车，为了更好的提供优质的售后服务，我公司现郑重向您作出如下承诺：

一、凡我公司生产的专用汽车及新能源汽车，将实行终身服务。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，我公司会在第一时间里组织维修，视情况收取成本费。

二、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由于公司制造原因而发生损坏不能正常工作时，经售后服务部门鉴定确认，给予保修或赔偿。“三包”期限：从公司产品出厂之日起计算。

三、徐州徐工施维英机械有限公司新能源汽车要求每个地区设有至少 1 家授权维修服务中心，布置在合理的服务区域，维修服务中心配备一定数量的专业技术人员，根据区域保有量配备一定数量的充电设施，并对社会开放。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，应在 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“终身”保存，电池、驱动电机、控制器等关键零部件质保不低于 5 年或 20 万公里质保。

四、专用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，非正常使用车辆，如不定期更换加注润滑油导致损坏的零部件等不属于保修范围。

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，从接到用户信息开始，0.5 小时内给予答复，市内 4 小时内到达现场，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，及时彻底解决。

七、根据用户需要，公司可以为使用单位免费培训操作人员，提供相关技术资料。

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，新能源 400 服务热线、新能源售后服务人员、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：质保 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不超过 2 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时行上线前的查检、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、整车控制器保修期为 5 年或 20 万公里（以先到为准），具体的零部件的保修期限按（零部件保修表执行）。

11、动力电池回收

1)回收处置范围

a) 经使用后剩余容量及充放电性能无法保障新能源汽车正常行驶或因其他原因拆卸后不再使用的动力电池；

b) 新能源汽车上报废的动力电池。

2)动力电池回收处置流程

电池回收流程：电池从电动汽车上安全拆卸下来—绝缘处理——贮存—安全评级—包装—运输—信息录入—物理拆解—化学处理。

a)贮存

贮存场所以及环境要求：贮存仓库是非露天的周围有安全警示线包围并立高压危险、以防触电、未经授权请勿进入等警示标志的场所，且此场所设在易燃、易爆等危险品仓库及高压输电线路防护区域以外。

b)运输

电池包装：根据安全评级采用恰当的包装方式，将安全的电池与危险的电池分类包装。

充放电状态：对于出现电解液泄露、经诊断有过充电经历、电压或电阻不在正常范围及经滥用试验的电池宜先进行放电处理，再进行包装或者做好充分的安全防护措施解除安全风险后带电包装。

安全防护措施：运输车辆中配备有消防设备，运输人员经过专业的动力电池运输培训有突发事件的基本处理能力。运输途中有信息管理控制程序和相关设备以及技术手段进行运输追踪。

c)拆解

拆解人员经过专业培训并且考核合格后上岗，拆卸人员遵守鞋、帽、手套、口罩的穿戴防护要求，在不同的步骤相应穿戴或者使用绝缘防护品和工具。

d)利用

对于废旧动力电池按有关要求再生利用，回收其中有价值的资源，赛德

美在安全、环保的基础上利用废旧动力电池生产电池原材料实现废旧动力电池的高效回收。

e) 信息记录

为了实现废旧电池的规范化回收处理，实现整个处理过程的来源可查、去向可追，数据中心开发了一套完备的追溯系统。并且结合处理报告以及足迹单，实现信息管控。