

新能源产品售后服务承诺函

我公司有完善的售后服务体系,在国内各大省市设有售后服务机构及备件中心为用户提供及时、满意的售后服务,作为制造商我公司在此郑重承诺:

1 质量保证

我公司保证合同所供货物是全新的,相关的设计和材料是成熟的,是符合相关国家标准和行业标准的,并保证合同条件下不存在有设计、材料或工艺质量而引起的缺陷。

2 售后服务能力

我公司在各技术服务站派有常驻专职工程师和熟练技工,指导帮助维护和维修的技术服务工作,在总部、各大技术服务站均配备有技术服务车,提供快速优质的7×24小时售后服务和定期定额跟踪技术服务。

3 服务报修流程

设备出现故障后,客户拨打徐工集团400-110-9999全国免费客户服务热线,说明设备出现故障的大致情况,派发工单至区域服务站,服务人员在15分钟内与客户取得联系,明确设备故障的详细情况、地点等,通过远程指导应急处理,必要时采取上门服务的方式,快速确定解决方案。

4 免费保修期内服务承诺

产品交付验收之日起,保修期为12个月(一年),保修期内免费上门维修(除人为因素损坏外)、根据《产品质量报修手册》内容免费更换零部件,维修响应时间不超过15分钟、一般故障24小时内处理完毕。

5 应急服务保证

在徐州徐工总部设立了一个应急服务支持分队,以解决全国各地的应急、重大服务事态,及时安排区域服务站奔赴事发地点,总部直接调度处理相关售后服务事项。

6 免费技术培训承诺

我方负责为买方免费进行设备检验安装和技术培训,培训内容包括但不限于整车的工作原理、基本操作技巧、维修保养说明等。

7 安装调试验收服务承诺

我方可免费派专业技术服务人员在卖方施工地配合采购方对设备进行安装调试及产品跟踪服务,直至设备正常使用,安装调试检验完毕并经确认后,我方人员方可返回。

8 质保期内设备保养承诺

车辆在保修期内,我公司根据客户购买设备的日期和保养计划,主动开展设

备检点服务，检修设备同时协助客户对车辆保养维护。

9 质保期外服务承诺

质保期外，我方提供终身免费技术服务，根据客户提出的问题，选择客户认为方便的方式向客户提供快速技术支持，咨询电话：0516-87870036，免费提供维修服务，承诺免收人工服务费，只收取需更换零件的成本费用。

10 质量保修范围及保修期限

新能源（包括插电式混合动力、纯电动、燃料电池等）汽车整车保修期最长为5年或20万公里，动力电池、电机、控制器等重要部件保修期为5年或20万公里（具体保修条款详见各车型质量保修手册）。对因我方授权服务站维修保养质量原因导致的车辆性能及质量受损，我们为您免费修复。

11 新能源（包括插电式混合动力、纯电动、燃料电池等）汽车产品政策：我方将严格执行国家新能源汽车补贴政策。

12 产品底盘部分服务

我方与产品配置的汽车底盘厂家建立了快速的售后服务通道，有利快速协调解决我方设备中汽车底盘部分的问题。底盘详细保修政策按底盘生产厂家的三包规定执行。

13 我公司全国统一服务电话

为保证服务质量，我公司设有专门的24小时售后服务电话：400-110-9999，在使用过程中如果出现任何问题都可以随时拨打咨询。

零部件质量保修期限表

序号	保修项目	保修期限					说明
		不保 修 无	3个 月 1万 公里	6个 月 2万 公 里	12个 月 5万 公里	36个 月 15万 公里	
		一、驱动、车载能源、控制及辅助系统部分					
1	动力电池						5年或20万公里
2	驱动电机						5年或20万公里
3	驱动电机控制器						5年或20万公里
4	整车控制器						5年或20万公里
5	电池管理系统						5年或20万公里
6	辅助电机及控制器						5年或20万公里
二、车桥、车架及行驶系部分							
7	桥壳、前轴、轮毂				√		
8	传动轴				√		
9	主减速器				√		
10	轴承			√			
11	半油封		√				
12	半轴				√		
13	钢圈				√		
14	轮胎						按国家相关标准执行
15	车架					√	
16	减振器			√			
17	U形螺栓				√		
序号	保修项目	保修期限					说明
		不保 修	3个 月	6个 月	12个 月	36个 月	

		无	1万 公里	2万 公	5万 公里	15万 公里	
18	空气弹簧				√		
19	稳定杆				√		
20	稳定杆衬套				√		
三、制动部分							
21	空气压缩机				√		
22	制动总泵						5年或20万公
23	制动分泵						5年或20万公 里
24	贮气筒						5年或20万公 里
25	各种阀类、管路				√		
26	空气干器				√		
27	制动器、制动盘						5年或20万公 里
28	制动摩擦片						5年或20万公 里
29	刹车自动调整臂						5年或20万公 里
30	驻车制动器						5年或20万公 里
31	ABS控制阀				√		
32	ABS轮边速度传 感器			√			
四、转向部分							
33	方向机				√		
34	角转向器				√		
35	转向系各拉杆				√		
36	转向节				√		
37	转向系球头			√			
38	转向助力泵						5年或20万公 里
39	助油管				√		
40	转向系橡胶件				√		
序号	保修项目	保修期限					说明
		不保 修	3个 月	6个 月	12个 月	36个 月	
		无	1万 公里	2万 公	5万 公里	15万 公里	
五、电子电气部分							
41	铅酸蓄电池						5年或20万公 里

42	CAN 总线系统				√		
43	线束			√			改装或加粗等不保修
44	灯具		√				外壳不保修
45	灯泡、熔断器	√					
46	继电器			√			私用其他件烧毁不保修
47	喇叭			√			
48	电子钟			√			
49	组合开关			√			加大保险等不保修
50	组合仪表			√			加大保险等不保修
51	点火开关			√			
52	各种传感器			√			
53	洗涤器总成			√			
54	雨刮片	√					
55	雨联动机构			√			
56	雨刮电					√	
57	各种按键开关			√			
六、电气设备部分							
58	视听系统					√	
59	暖风系统					√	
60	散热系统					√	
61	除霜器					√	
序号	保修项目	保修期限					说明
		不保 修 无	3个 月 1万 公里	6个 月 2万 公	12个 月 5万 公里	36个 月 15万 公里	
62	空调系统					√	
63	压缩机					√	
64	空调控制面板			√			
6	倒车监器			√			
七、车身及车身附件部分							
66	车身骨架、地板骨架						5年或20万公里
67	车身金属蒙皮					√	
68	车身涂装及油漆					√	
69	地板						5年或20万公里
70	前、后风档玻璃	√					

71	侧窗玻璃、车门玻璃	√					
72	内饰板、工作台			√			划伤或外力因素不保修
73	后视镜				√		
74	后视镜电动部分			√			
75	顶窗				√		
76	乘客门、边窗				√		
77	仓门锁及乘客门			√			
78	乘客门控制			√			
79	气撑杆		√				
80	门泵				√		
81	门泵电磁阀			√			
82	地板革				√		
83	遮阳帘			√			
84	司机座椅				√		
序号	保修项目	保修期限					说明
		不保修	3个月	6个月	12个月	36个月	
		无	1万公里	2万公里	5万公里	15万公里	
85	乘客座椅				√		
86	各种橡胶密封件、软垫、胶管				√		
注：表中的“√”代表零部件的质保期，时间和行驶里程任何一项达到即视为超出质保期							