

# 售后服务承诺书

陕汽大同专用汽车有限公司拥有完善的售后服务体系，能够保证每一台车辆的正常运营，针对我公司生产的新能源专用车辆售后服务方面，特做出以下服务承诺：

一、质保期承诺：陕汽大同专用汽车有限公司新能源专用车产品整车质保期为自购车之日（以销售发票日期为准）起3年或6万公里（以先到者为准），动力电池、驱动电机、电机控制器、整车控制器等关键零部件质保期为5年或20万公里（以先到者为准）。我公司生产的新能源专用车在质保期内出现的产品质量问题免费维修，并向客户提供保证质量的备件和查询服务。质保期外发生的产品质量问题，提供相应的有偿维修服务，在保证配件质量的同时免费提供技术支持。对同一批次、型号或者类别出现缺陷的产品，我公司将按照《缺陷汽车产品召回管理条例》实施召回。

二、配件保障：我公司拥有配件管理团队和完善的配件供应体系，现陆续在各地建立服务站，服务站配备常用配件，配件储备能够确保有效满足市场服务需求。各服务站需要调件时，我公司保证12小时内发出，并与相关配套厂家签订服务协议，将其纳入我公司新能源专用车服务网络，充分利用其服务资源为用户提供快捷、方便的服务。陕汽大同专用汽车有限公司有限公司承诺所有备件都是质量合格的原厂配套件并按规定期限质保。

三、电池回收：我公司承担新能源专用车废旧动力蓄电池回收的主体责任，委托具备相应资质的专业公司承担相应的电池回收、利用和处置工作，建立动力电池包的溯源系统，确保动力蓄电池的流向可追溯，并按照有关要求履行承诺。

四、服务内容：营销中心对每一辆销售的新能源专用车产品均建

立车辆档案，不定期对客户进行电话回访，了解客户对服务的满意情况及反馈意见持续改进。产品如出现异常问题，技术服务人员接到用户电话后，根据客户反馈的故障情况，承诺 24 小时道路救援服务和紧急救援电话畅通（服务热线：0352-8152005）。根据用户反馈的信息，立即安排辖区服务站准备好服务工具和服务备件，服务半径在 50 公里之内的要求服务站 2 小时内到达服务现场，超出 50 公里的要求 4 小时内到达，承诺以最快、最高效的处理方式给以解决。我公司制定了详细、全面的车辆维护保养项目细则。在批量车辆的有效保养期内，我公司将派专业服务人员驻点服务，为客户提供 24 小时全天候服务。

五、应急预案：我公司成立了应急处理小组，编制了《新能源汽车安全事故管理办法》。认真做好新能源专用车推广应用过程中的安全保障工作，强化安全生产监督管理。规范生产安全事故的应急管理工作，提高应对风险和防范事故的能力，保障公司生产经营工作正常运行，当车辆发生影响安全、环保等严重质量问题时，马上启动应急预案并及时上报国家相关部门，最大限度地减少事故状态人员伤亡、财产损失和社会影响，如因质量问题造成用户财产损失，我公司将按规定对相关配套商进行索赔保障客户健康安全和财产安全。

陕汽大同专用汽车有限公司积极响应国家新能源专用车推广应用战略，大力发展新能源专用车，为节能减排、改善城市大气质量做出自己贡献。

陕汽大同专用汽车有限公司

