

企业承诺书

一、产品质量保证

浙江凯勒威房车制造有限公司承诺销售的新能源汽车将严格按照国家关于新能源汽车生产、销售等方面的规定进行操作，通过国家工信部产品准入，产品通过 CCC 认证，保证用户放心安全的使用我公司生产的新能源汽车。

公司建立了质量保证体系，加强自律，保证产品的标识内容全面、真实、可靠；保证不生产国家明令淘汰的产品，不伪造产品产地，不伪造或冒用厂名、厂址及质量标志，不掺杂掺假、以次充好、以假充真，不以不合格产品冒充合格产品。产品质量安全警示标识符合有关法律法规和标准的规定。发现质量问题，及时报告，妥善处理。

1、质量承诺 公司牢固树立“质量第一”的思想，不断增强全员质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任，满足客户对高质量、高效率的要求。严格遵守国家《产品质量法》、《计量法》、《标准化法》等相关法律、法规的规定，牢固树立产品质量安全主体责任意识，自觉履行法定义务。建立完善质量管理体系，不断提升质量管理水平和产品质量水平，保证产品质量符合国家有关产品标准，具备应有的使用性能，不存在危及人体健康、人身财产安全的不合理的危险。建立完善产品质量检测体系，提高产品质量检验检测能力，严格原料进厂查验制度、过程检验制度、成品出厂检验制度。建立出厂产品的检验原始数据和检验报告，需要保留样品的，按规定留样。保证产品经检验合格后出厂。建立完善产品质量溯源制度，建立二维码信息管理系统和保存产品生产记录和销售台帐，保证产品质量问题的可追溯性。

2、车辆在设计、采购、生产过程中的质量控制

1) 产品的设计开发质量控制

公司产品设计开发包括产品实现策划、设计评审、验证、确认等内容。按照国家法律、法规如 GB7258《机动车运行安全技术条件》等地方标准及行业标准、企业标准实施产品设计开发，确保产品的安全性、可靠性及性能指标。在基于市场调研报告的基础上设计开发，申报公告。设计过程中的质量保证流程：市场调研—产品立项—立项评审—项目确定—设计图纸—设计评审—设计更改—设计确认—样车试制—样车评审—样车确认—第三方检验—公告公示。公司已形成完备的生产工艺，对关特工序内容进行不断优化完善；对模具进行完善改造；对装配工艺通用装配流程进行整合优化。

2) 原材料及零部件采购的质量控制

公司制定了《采购管理办法》、《合同管理制度》、等制度。对不诚信行为进行严格管理、实时监控。落实按序按时付款、按时纳税等制度，保护相关方利益。按照《供方选择、评定与再评定管理办法》，对供应商进行分级管理，建立供应商档案。从产品质量、交货及时、售后质量等三个方面对供应商进行评价。确保供应商所供产品满足要求并在营业执照范围之内，且已建立 ISO9001 质量管理体系，关键零部件供应商有国家法规要求的资质，3C 零部件供应商均能提供有效的 3C 证书。公司建立了“零部件检测中心”对外购零部件的性能参数进行检测，确保零部件质量。严格按《外购物资检验规程》规定的进货检验的项目、方法、频次实施入库检验（其中 3C 零部件必须粘贴 3C 标识，且零部件型号与证书一致），检验合格入库，检验不合格不予以入库。对一些钢材、油品、润滑脂、橡胶件等关键物资委托国家钢铁及制品质检中心等第三方检测机构检测。对于 3C 零部件，要求供应商提供对应 3C 证书及检验报告，通过上网确认 3C 证书的有效性。

3) 生产过程中的质量控制

我公司装配使用先进的制造工艺和装配流程进行制造，四大工艺车间采用 U 型流水生产线，对车辆生产按照各个流程进行装配、流水化作业。公司关键装配过程、制造过程以及

检验过程严格按照《生产提供及确认管理程序》、《监测装置管理程序》、《产品和关键件监视测量管理程序》要求执行。各车间操作工、质量部检验员严格按照关键工序工艺文件、检验规程执行。关键工序涉及的设备和人员控制有效。采用二维码技术对整车和零部件进行全程追溯，可按照 VIN 码和发动机编号等车辆基本信息进行追溯。为进一步完善二维条码管理，公司对《二维条码收集本》进行定期评审更新，以增强整车信息可追溯性。同时加强内外部二维条码的监督力度，确保了二维条码信息准确性。严格按照《设备、设施管理程序》要求进行设备管理。制定设备维修保养计划，做好设备三级保养（包括设备的“五定”，“三过滤”工作，实施节能环保考核，积极开展设备预防性故障分析工作，保证了设备的完好率，满足质量控制要求。

4) 质量检验的软硬件能力

公司产品质量控制建立自检互检、质量专检、过程评审、产品评审四层次的产品质量保证模式。公司建立零部件检测中心，配备检测线、路试跑道、淋雨试验台等先进检测设备，不断丰富检验手段和提高检测能力，确保产品质量。质量控制针对产品质量特性设立质量控制点和交检点，对关键质量控制点均配备了检测设备和专职检验人员。专职检验充分行使“质量一票否决权”，不合格的产品坚决不予接收、不予转序和不准出厂。公司严格按照最终检验规程实施整车 100%检验，包括底盘检查、驾驶室内部检查、安全性检验、路试检验、淋雨试验等项目，并形成记录。整车产品一致性、装配质量及性能符合技术文件和 GB7258《机动车运行安全技术条件》等法规要求。

3、认证管理

1) 产品认证

公司通过工信部资质认证、CCC 中国强制性认证，每年按照最新版工信部部令、强制性认证实施规则等对公司产品质量保证能力和产品一致性控制进行审核，包括生产一致性审查、职责和资源、文件和记录、供应商的控制、生产过程控制和过程检验、检验试验仪器设备、不合格品的控制、内部质量审核、包装、搬运和储存等内容。

2) 体系认证

公司有 ISO9001 质量管理体系认证，每年按照标准等要求对公司质量管理体系运行情况进行审核，包括文件要求、不合格品控制、改进、管理评审、人力资源、基础设施、工作环境、产品实现的策划、设计和开发、采购、生产和服务提供、监视和测量等内容。

二、产品一致性控制

公司制定《生产一致性控制计划》以有效控制批量生产的认证产品的结构及技术参数和型式试验样品的一致性，规范公司产品的一致性控制和管理工作，确保公司汽车类强制性认证产品持续满足认证实施规则的要求。

1、生产一致性控制的手段和方法

采用抽样检查的方式进行控制。公司按规定频次、方法对认证产品的关键零部件和原材料、主要结构和技术参数对照标准进行抽样检查。抽查采取滚动抽样的方式，每年应覆盖抽查产品系列的所有结构和技术参数，以保证获证产品与申报材料以及型式试验样车的一致性。检查过程中，发现问题必须及时采取纠正和预防措施，同时对已销售出厂产品进行溯源。

2、生产一致性计划的控制要求

1) 生产设备的控制要求 动力设备部负责相关的设备、设施活动全过程的管理，包括新设备的选型、采购和安装调试、验收，设备、设施的日常管理和维护，设备操作人员进行设备使用、维护和保养等知识的培训，所有设备的各种管理制度的建立、实施等。各部室、车间负责本部门设备、设施的使用及日常点检、维护保养，协助动力设备部对设备、设施进行检修、大修、二级保养、三级保养。

2) 监测装置的控制要求

质量部负责监测装置的管理，对全公司的监测装置分类建台帐、编号，每一件监测装置的档案应齐全。各使用部门建立本部门的监测装置台帐。对所有的监测装置，质量部确定检定周期，制订周期检定计划，并实施检定。检定后，质量部应在监测装置适当部位给以检定状态标识。检定状态应能被使用及管理人员识别，以免误用。

3) 人员的控制要求

人力资源部负责公司人员的控制，指定专人从事电焊工、叉车工、电工、试车员、质量检验人员、计量管理人员、内审员、关键（特殊）工序操作人员等工作，所有与质量有关人员的质量职责和权限在管理文件中做出了明确的规定。对特殊工序和关键工序，操作者必须经过培训及资格认可后上岗，确保从事质量相关作业的人员得到有效的控制。

3、生产一致性控制计划申报、变更和执行的要求

质量部负责认证产品《生产一致性控制计划》的编写和更新，并监督《生产一致性控制计划》的落实和《生产一致性控制计划》执行报告的编写工作，同时负责内、外部有关一致性问题信息的处理。营销公司负责《生产一致性控制计划》的申报备案，识别更新需求，适时向质量部反馈更新信息，并负责协助质量部处理内、外部有关一致性问题，同时则向认证机构反馈不一致信息。各相关部门负责《生产一致性控制计划》涉及工作范围的车辆一致性控制，并做好内部不一致情况的登记、反馈工作。技术服务部负责收集顾客以及其他相关方有关车辆一致性问题的反馈、投诉信息，并及时传递质量部。若整车 COP 检验、关键件以及产品的一致性与标准的符合性项目存在变更，技术中心 CCC 申报人员必须在第一时间通知认证机构；一些关键过程控制方式的变更、人员和设备的变更、生产不一致追溯和处理措施的变更等，质量部在每年提交的执行报告中向认证机构一次说明。技术中心生产一致性控制计划进行变更申报。

4、对发生生产不一致情况的处理规定

质量部负责对生产过程的一致性进行监督、检查。当发现生产不一致情况时，检查员要求车间立即停止生产，对不合格品进行标识、隔离，并及时通知相关部门，组织参加不合格品的原因分析及解决方案；生产计划部组织相关车间对经评审和处置后的不合格品进行返工、返修。质量部对返工、返修后的产品按规定重新进行检验，具体按《不合格品控制程序》执行。质量部负责按照 VIN 码和发动机编号等车辆基本信息对已放行的同类产品进行追溯，形成追溯车辆清单，传递至营销公司、生产计划部、技术服务部。营销公司按照追溯车辆清单，停止不一致车辆的发送、销售；生产计划部负责对未出厂不一致车辆进行整改；技术服务部负责对已出厂车辆进行召回整改。质量部对整改车辆进行检查，整改合格后加贴合格标识，并予以记录。车辆召回结束后，各执行部门将记录汇总到质量部，质量部负责统计分析，形成车辆召回整改报告。生产计划部负责管理和控制 VIN 码、发动机号、零部件标识等可追溯性标识的准确录入。质量部对可追溯性标识的完整性进行监督、验证，确保满足发生产品不一致性情况的追溯和召回的要求。

三、新能源汽车质保期项目及期限：

公司承诺生产的新能源整车提供不低于 3 年或 10 万公里质保期（以先到期限为准）；对新能源汽车的驱动电机及控制器、动力电池及管理系统、整车控制器等关键零部件提供不低于 3 年或 10 万公里的质保（以先到期限为准）。在质保期内，我公司提供的新能源整车及其零部件若出现质量问题，由我公司授权的具有新能源汽车维修资质的售后服务站提供免费的维修服务，其他零部件按照产品质保手册规定的要求执行。

1、新能源汽车售后服务承诺

我公司坚持“质量第一，用户第一”的服务宗旨，编写了《纯电动货车使用说明书》、《新能源汽车维修手册》以及《新能源汽车售后服务手册》，建立了供应商管理追溯办法、

售后服务管理办法、顾客投诉管理办法、索赔管理办法、维修管理体办法、召回管理办法等文件。

2、质保期内免费保修服务

质保期内出现质量问题，提供免费维修及更换；达到公司规定的退换货条件的，也可以办理退换货。

3、维修保养服务受理单位

在新能源汽车推广应用销售区域周边设立售后服务网点，目前已有 200 余家(见售后服务网点表)，并根据实际销售情况进一步增加网点数量。授权售后服务网点进行维修、保养，并配备厂家售后驻点服务人员，同时收集相关信息，通过示范运行过程中各种数据的采集和故障的解决来进行研究分析，从而提升技术服务水平。

4、免费安装调试服务

所实施的免费服务包括完成所有设备的送货、安装、调试和培训。

5、免费车辆使用及维护培训

由我司安排专业技术人员、高级工程师等进行现场指导，充分学习理论及实际操作，满足客户多样化培训要求。主要包括新能源汽车车辆性能，安全操作规范，车辆使用，日常保养，故障识别，检测原理，设备使用和操作，软件使用，一般维修、维护等方面培训内容。

6、提供 24 小时服务

随车配有《维护信息卡》，在行驶途中，用于指导驾驶员应急处理一些简单问题，所在地售后服务网点 24 小时联系方式。

7、维修立即响应及现场服务

推广应用区域当地设有售后服务网点(见售后服务网点)，接到报修通知后，技术人员对报修故障进行电话指导处理，告知现场人员注意事项，对故障进行预判，准备维修工具和备品备件，安排维修人员立即前往现场，必要时联系工厂联动处理。

8、售后服务网点对新能源部件的维修能力

售后服务网点具备高压充电柜、小叉车、绝缘耐压测试仪、1000V 兆欧表(摇表)、800V 万用表、1000A 钳表、高压试电笔、低压试电笔、绝缘杆、绝缘夹钳、绝缘垫、绝缘手套、绝缘靴、安全帽、笔记本电脑及相关检测软件等。各售后服务网点配备经过专业培训的电动车专业维修人员，并配备电动车专业维修电工，维修电工都具有高压操作证，能够对整车的高压故障进行判断并能更换高压故障原器件。

9、新能源汽车远程监控平台的建立

为牢固树立质量安全责任意识，对整车产品负总责，从研发制造、运行监控、维护保养等各环节严格管控，确保推广应用的新能源汽车产品质量安全及生产一致性，公司承诺按国家工信部标准，建成新能源汽车实时监控系统，远程监控全过程和对应数据结果接受国家和各大城市监管机构的监督管理。车辆监测数据实时转发并接入“国家监管平台安全监管服务系统”。企业平台具备权限管理机制，关键数据、用户密码应加密存储并承诺对客户的信息进行保密。 我公司严格按照国家要求，建立健全企业监测平台，对生产的全部新能源汽车安装车载终端，通过公司监测平台对整车及动力电池等关键系统运行安全状态进行监测和管理，按照《电动汽车远程服务与管理系统技术规范》(GB/T 32960) 国家标准要求，将公共服务领域车辆相关安全状态信息实时上传至地方监测平台和国家平台。同时我公司设置整车及电池安全阈值，通过企业监测平台实时监测关键系统运行参数，对发现存在安全隐患的车辆，及时预警并采取有效措施消除隐患，并及时通知用户说明远程安全监测的必要性。

9.1 车辆符合性认证 “新能源汽车实时监控系统”通过国家认证后，我公司新开发的每款新能源车辆，都会通过该系统，与国家认可的各检测机构，进行“车辆符合性认证”，确保车辆终端，平台，数据规则全部符合相关要求。公司的销售人员负责协调将已销售的车辆行

驶证,销售发票等信息收集汇总,由我公司专人整理,上传到新能源汽车国家安全监测与管理体
系,跟踪已销售车辆,全力配合国家做好新能源汽车补贴的申领监督和安
全管理工作,对发现存在安全隐患的车辆,及时预警并采取有效措施消除
隐患,全面预防车辆安全隐患的爆发,切实维护用户的生命安全和财
产安全。

9.2 平台监测数据及数据发送频次说明

9.2.1 平台监测数据项说明

整车数据:包括车辆状态、充电状态、运行模式、车速、累计里程、总电压、总电流、SOC、DC/DC 状态、挡位状态、绝缘电阻、加速踏板行程值、制动踏板状态等; 驱动电机数据:包括驱动电机个数、状态、其控制器温度、转速、转矩、温度、电压、电流等; 电池数据:包括电池组的个数、电压、电流、单体总数、单体电压、温度点及温度点总数等; 极值数据:包括最高单体电压电池组编号、最高单体电压值、最低单体电压电池组编号、最低单体电压组内编号、最低单体电压值、最高温度点电池组编号、最高温度点组内编号、最高温度值、最低温度点电池组编号、最低温度点组内编号、最低温度值等; 报警数据:包括电池组温度差异报警、电池组高温报警、电池组过压报警、电池组欠压报警、电池组 SOC 过低报警、电池组单体电池过压报警、电池组单体电池欠压报警、电池组 SOC 过高报警、电池组 SOC 跳变报警、电池组不匹配报警、电池组单体差异报警、绝缘报警、DC-DC 温度报警、制动系统报警、DC-DC 状态报警、驱动电机控制器温度报警、高压互锁状态报警、驱动电机温度报警、车载储能装置类型过充报警等。

9.2.2 数据发送频次说明

公司严格按照国家标准要求,车载终端对公共平台需要的数据进行采集,实时数据的采集频次为 1 次/s。车载终端以 30s 时间间隔将采集到的实时数据上传并保存在内部存储介质中,当车辆出现 3 级报警时,车载终端按照 1s 时间间隔将采集到的实时数据上传并保存到监控系统服务器中。

10、安全事故应急处理

对车辆在运行与停放过程中,可能出现的爆炸、起火、漏电、各类交通事故等情况,某某已制定相关管理办法。对市场电池起火等重大事故制定了专项应急预案,并建立相应的安全事故应急处理制度,保证快速有效处理问题,保护用户的生命与财产安全。客户可通过来电、来函、传真、电子邮件等方式将问题直接反馈至我公司也可以将问题反馈至我司的售后服务网点,售后服务部门在收到信息后,根据客户描述的问难初步判断出问题的严重程度,我司承诺提供 24 小时不间断救援服务,推广应用的新能源汽车在运行或停放过程中,出现爆炸、起火、漏电、各类交通事故等情况时,从接到用户信息开始,第一时间联系驻点售后经理和当地服务站,全程跟踪,直至事故完全消除故障为止。我司建立对所售出的新能源车辆进行远程监控机信息反馈平台,对整车及关键零部件的日常运行状态进行实时监控,确保车辆安全运行。在质保期内经技术部门通知后售后服务人员每 6 个月对车辆进行安全技术检验、排查,并派售后服务人员进行跟踪服务。对车辆故障问题进行信息反馈制度,经技术、质量等部门分析整理后,提供质量分析报告,同时协调维修或换件,保障客户的利益。对客户操作问题反馈客户,并进行相应培训,防止故障的再次发生。

11、电池的回收管理

我公司根据国家相关政策法规《电动汽车动力电池回收利用技术政策》与合作方签订了严格的《动力电池回收协议》,在技术可行、经济合理保障安全和有利于节约资源、保护环境的前提下,减少了资源的消耗和废物的产生。

11.1 动力电池回收利用安排

衢州华友钴新材料有限公司(下称华友)作为废旧动力电池回收供应商,负责本公司的废旧动力电池回收,并根据报废电池的性能进行检测分析后按照国家相关规定进行梯次利用

和再生利用。为确保废旧电池回收,在公司自身提供一定数额的电池回收基金的基础上,要求华友在向本公司承诺回收其供应的动力电池系统的同时,支付一定的电池残值给本公司,作为其回收动力电池系统的费用。本公司与华友共同负责废旧电池的回收,华友负责废旧电池的梯次的筛选和评估,并根据评估结果与某某公司开展电池的梯次利用。动力电池回收梯次利用:建立电动汽车废旧动力电池的筛选机制和寿命评估方法,将动力电池系统进行重新分组分选;组成储能系统,经济型电动汽车、电动场地车动力电池系统等。动力电池拆解:梯次利用后的电池,完全失去利用价值,某某负责组织回收报废的动力电池系统,同时在设计阶段的技术协议要求中,对供应商进行明确要求,由华友负责自己供应的动力电池系统的具体拆解回收工作,实现废旧锂离子电池中重要金属的高效回收(锂、铜等元素的回收率大于 90%)。针对动力电池回收利用,华友制定了电池包拆解方案和拆解后的电池剩余能量检测方案。

(1) 拆解方案一般要求:

电池包生产企业在设计电池包时应考虑可拆解性、可回收性等,制订《拆解手册》,对电池包的拆解信息和拆解作业程序、拆解过程装备要求、现场作业安全要求作出合理要求。拆解作业要求:

- 1) 遵循拆解预处理、电池包拆解、模块拆解的程序;
- 2) 电池包预处理包括记录废旧电池包信息,安全检测、排空冷却液、拆除外接导线等;
- 3) 根据电池包结构设计方案确定拆解方案,应分解到模块;
- 4) 根据模块连接方式确定拆解方案,应分解到单体电芯;拆解后的存储和管理:拆解后的零部件、材料,应采用相应的容器分类存储、标识,并对其进行日常性检查。

(2) 余能检测方案一般要求:

对从电动汽车上拆解的模块、电芯进行余能检测,确定其实际剩余能量。余能检测要求:

- 1) 外观观察、信息采集;
- 2) 电池材料体系判别、确定充放电电流;
- 3) 容量标定;
- 4) 出具检测报告。模块、电芯分组要求:按照余能大小对拆解的模块、电芯进行分组。我公司承诺对已销售的新能源车辆电池系统在寿命终止后进行免费回收,并以不危害环境的方式对回收的废弃物进行处理。已销售车辆的动力电池,在寿命终止后,由售后客户服务科负责进行回收,回收流程如下:客户发起,提交动力电池回收处理流程→售后客户服务科接到申请后,确认车辆状态,并安排电池拆卸时间,通知到用户→拆卸后的电池由售后客户服务科送至动力电池回收合作企业进行电池的回收拆解。在电池的回收利用方面,我公司结合配套厂家共同制定回收工艺流程,建立动力电池回收体系。通过物理分析,性能检测,梯次利用,梯次产品再回收、再生利用、破碎、湿法冶炼,逆向产品设计等过程,最后制备成动力电池正极材料,返回到动力电池生产厂家再制备成动力电池,实现动力电池的定向循环利用。

11.2 其他零部件回收

公司在各服务网点设立整车及零部件回收渠道,对废旧零部件特别是电池这样具有二次污染的,要加强回收力度。关于电池的处理:我公司拥有专业化的电池、电机、电控零部件综合处理能力,在动力电池达到报废要求时,按照相关要求对动力电池进行回收处理。在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时,迅速通过各服务网点进行紧急维修,更严重的应迅速召回返厂。配件按照统一采购、统一标识、统一配送、统一经营、统一价格、统一服务规范和旧件统一回收制度,全心全意为客户服务。产品质量保修拆下的配件,由售后客户服务科统一回收、保管、处理、防止污染。

我公司再次郑重承诺:

1、所有产品严格按照国家标准、行业标准执行设计生产，确保产品与公告、CCC、免税的一致性；

2、保证产品质量，保证产品性能指标达到国家要求，对所生产的质量负责，保证不违背国家法律法规及相关政策要求。

12、其他

质保期后，售后人员会跟踪产品使用情况，长期提供免费电话咨询，并以优惠的价格提供有偿服务，终身维修。定期组织上门走访，听取客户意见及建议，免费检查及维修车辆，提醒使用过程中一些特别注意事项。设立服务热线，长期免费提供技术咨询。不定期对客户进行产品质量及服务质量的客户满意度调查，并根据调查信息不断地改进产品，以便更好地满足客户的特殊产品需求及服务需求。