

浙江凯勒威房车制造有限公司

售后服务承诺书

一、产品质量保证承诺

我公司依据《中华人民共和国产品质量法》、《消费者权益保护法》制定产品保修手册，当产品发生质量问题时，按照保修手册条例，提供保修服务。我公司承诺所有新能源产品均是在纳入《公告》的新能源底盘上改装，且所有的新能源汽车产品均与官方发布的产品公告、环保、CCC一致。我公司承诺产品质量标准按国家有关质量技术标准及法律、法规和规定要求执行。

二、客户服务中心

组织开展用户咨询及投诉的处理、用户回访关怀等工作，及时监督与跟踪投诉处理，保证为用户提供专业、优质、及时的服务，投诉派单系统回复时效具体要求如下：①0级（一般抱怨）：2小时内事件调查；4小时内处理方案；4天内处理结果；②1级（轻度投诉）：2小时内事件调查；4小时内处理方案；6天内处理结果；③2级（中度投诉）：3小时内事件调查；4小时内处理方案；7天内处理结果；④3级（重度投诉）：3小时内事件调查；6小时内处理方案；7天内处理结果 注：特殊事件类(火灾、事故及诉讼类)不计入时效考核。 24小时服务热线：4008388801。

三、培训保障

由我公司专业培训部门负责整体售后服务人员培训策划及实施。鉴于电动车型的特殊性，结合车型技术特点，并通过对售后服务人员技术素质进行调研，发掘能力弱项，开发培训课程、学员手册、实施工单等相关培训教材，通过系统专业的培训提升售后服务人员的整体素质。

四、售后服务项目及内容

(1) 服务流程

为打造客户满意的服务流程，第一阶段通过标准销售服务流程开始进行基础的规范，从业务流程到着装礼仪进行细致要求；为了满足不断变化的客户需求，第二阶段对流程进行升级打造尊享流程，向客户提供专享服务，创造客户感动；第三阶段（现阶段），我们秉承“真心为客户着想”的理念，以“先”“细”“诚”为行动信条，用心去理解客户需求，时刻创造客户感动的服务。全力

打造忠诚服务体系，通过厂商的不断努力，为客户提供高效、专业、创新的服务产品。

(2) 车辆维护保养

提供两次免费保养，第三次起产生的保养费用由客户自行承担；保养周期为6个月或7500公里。

(3) 建立车辆安全检查档案

我司有着完善的车辆安全检查档案管理流程，车辆自专营店销售后，专营店根据客户及车辆信息建立档案，客户车辆到专营店保养、维修等信息。

(4) 质保期

根据国家法规、市场需要、产品定义（产品的设计使用寿命），制定车辆及零部件的保修期限，管理和指导专营店保修业务的开展，对保修期内的产品提供质量保证，对保修期内的故障件提供免费维修、更换服务。对新能源车型的质保期限制定如下：①三包有效期：24个月或50000公里 ②以下核心部件除外：动力电池等储能装置、驱动电机、电机控制器提供5年或200000公里（以先到者为准）质保期限。

保修中更换下来的零部件(如电池)需要进行回收，所有保修中更换下来的零部件归公司所有，旧件应100%返回公司。

(5) 备件及续保

为满足全国服务站的配件需求，公司形成以配件中心库为枢纽，以公司仓储库为职称的高效配件物流体系。制定备件商务政策，策划备件营销活动，完成专营店备件订单分配，提供优质纯正配件，并开展备件市场调研，为专营店及其他部门提供备件技术支持。备件可享受 12 个月或 20,000 公里（两者以先到为准）的零部件续保期服务。当原装车零部件质量担保期限小于零部件续保期限时，按原装车零部件质量担保期限重新计保。

五、维修及应急服务能力

(1) 救援保障

售后服务网点开通24小时救援热线，且授权服务站必须配备至少一台服务车及相关工具；接到客户救援电话后，首先电话指导客户开展自救，0.5小时内电话指导故障无法排除的进行外出救援，具体时限要求如下：市区限时：10公里以内限时1小时到达救援现场，11-30公里内限时1.5小时到达救援现场，

31-60公里2小时内到达；市外限时：10公里以内限时1小时到达救援现场，以后每增加50公里增加1小时。无法现场修复且受道路环境或车辆故障影响无法使用救援车辆拖回的，协调第三方专业拖车。

(2) 故障解决

对客户车辆进行质保维修时，技术经理对车辆进行专项会诊，依据故障等级制定相应的维修处置策略。轻微故障保证1小时内维修完成；一般故障保证在4小时内维修完成；对于疑难故障，服务站4小时无法解决的提报技术援助报告，我公司技术支援小组将于当日对故障进行确认回复并实施远程支持，确认通过指导故障无法排除后48小时内到达售后网点进行处置，因产品质量问题每次修理时间超过5日时，向客户提供的交通补偿费用服务。维修过程中通过总部、中心库、服务站之间配件流通的绿色通道，实现配件资源的及时、准确到位，保证用户问题快速解决。轻微故障：对车辆性能影响轻微或几乎没有影响，通过简单维修即可排除的故障。一般故障：对车辆性能产生影响，需要经过专用检测设备或诊断方法进行故障确认，通过一般维修即可排除的故障。疑难故障：车辆性能严重下降或不能运行，需要丰富、专业的维修经验或专业检测设备进行故障诊断，通过专业维修排除的故障。

(3) 技术援助

采用远程支持和现场支持（诊断仪远程协助、远程视频诊断）相结合的方式开展技术援助，保证市场技术问题快速解决，开发售后专用诊断程序，建立新能源车型工时数据库，实现整车拆装步骤的快速查询功能，指导服务站拆装车辆，提高维修效率；建立新能源车型技术资料库，编制市场问题维修案例及专项指导资料，实现技术信息及时共享。

六、售后服务过程中发现问题的反馈

新能源汽车维修过程中出现产品故障或安全隐患的，售后人员及时填写《质量信息反馈表》，因底盘原因的上报合作的底盘生产企业，协助制定合理处理方案。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。

售后服务系统中反馈的质量问题，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《市场质量信息反馈表》传递至公司

各相关部门，由质量部根据质量信息的类型组织技术部、市场部、仓库等相关部门评审分析质量原因，制定解决措施，并推动相关部门改进、优化产品，保障产品质量，解决客户疑虑，提高客户满意度。

七、在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时的应对措施以及索赔处理

企业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。

技术质量部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，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。

我公司成立了关于产品质量、安全、环保方面出现严重问题时的应急处理小组，包括领导组、应急指挥办公室、信息监控组、应急抢救组、技术支持组、媒体保障组、质量监督组、资源协调组，建立新能源汽车安全事故应急预案管理办法。

新能源产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时，应急抢救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。

媒体保障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

八、缺陷车辆召回管理情况

依据国家《缺陷汽车产品召回管理条例》相关要求，为了维护消费者的利益，保证缺陷汽车召回工作顺利开展，建立了《缺陷汽车产品召回管理规定》，从缺陷信息的采集、判定，产品召回专项小组成立，召回活动策划，召回申请，召回进度监控与效果确认等方面制定了一套完整的实施流程：①缺陷信息收集：建立长期关注各类细分信息的数据库和信息统计系统通过对市场反馈、顾客投诉与厂内检验等多方面的信息进行收集和分析，识别可能构成缺陷的质量信息，并展

开相应的风险评估；②召回活动策划/实施：对于已确认属于缺陷的问题，第一时间组织相关部门成立召回专项小组对故障原因分析、制定改进措施并验证、确认故障车辆范围与车辆档案、协调准备市场配件，并依据法规要求向国家主管部门进行召回备案，经国家主管部门许可后，我司通知各服务商按照具体要求通知顾客进站并按制定的方案对车辆进行维修，消除缺陷；③召回活动监控：为保证召回活动的有效实施，我司对服务商的监督管理机制，监控市场召回实施效果及完成进度，并定期向国家主管部门汇报召回进度。

浙江凯勒威房车制造有限公司拥有对本承诺解释权。

浙江凯勒威房车制造有限公司

2025 年 7 月 15 日