

售后服务承诺书

海沃机械（中国）有限公司（以下简称：“我公司”）主要从事专用车生产及改装、液压系统设备等汽车及部件研发、制造、销售的高科技成长性企业。目前公司主要的产品有：路面养护车、扫路车、洗扫车、自卸式垃圾车、车厢可卸式垃圾车，纯电动压缩式垃圾车等十余种车型，全方位满足各行业的个性化需求。

由衷地感谢您使用海沃机械（中国）有限公司生产的“海沃牌”各型专用车辆，为了更好提供优质的售后服务，公司始终遵循“客户第一”的服务宗旨，严格执行高标准的服务态度，我公司现郑重向您作出如下承诺：

- 我公司提供的产品，严格按照工业和信息化部《公告目录》要求进行生产，所提供的产品完全符合国家标准。
- 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，立即给予保修或更换故障零部件，并视情况给予客户一定的赔偿。（“三包”期限：从公司产品出厂（客户签收）之日起算一年。）
- 我公司为使用单位提供免费操作培训，提供部分相关技术资料。对车辆集中的地区由我厂安排高级工程师组织集体培训，学习理论及实际操作，2次/年，并且每年进行1-2次质量跟踪回访。
- 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，在接到报修电话后，30分钟内跟客户取得联系，如上门服务，需要告知用户到达现场时间，服务半径在100km以内的，一般应在4小时到达现场解决问题，最长不能超过24小时。维修人员到达现场后，对简易故障，3小时内予以解决，一般性故障（不影响系统运行），24小时内予以解决，对于重大性故障（系统整体停机），72小时内采取应急措施，恢复系统正常运行，故障全面解决后24小时内，提供故障分析报告。
- 凡我公司生产的专用机动车及新能源专用汽车，将为客户提供终身服务。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专业技师维修，视情况收取适当合理费用。
- 专用改装部分售后服务细则

我公司在销售区域合理布置售后服务中心，服务中心配备一定数量的专业技术人员，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，在30分钟内迅速反应，启动处置预案，及时进行解决。

我公司针对改装部件制定免费维修方案及期限如下：

- 1) 跟踪服务时间：终身；
- 2) 自交客户之日起，在遵守专用汽车及新能源汽车使用说明书使用情况下，使用一年内免费修理（不包括易损件和电器部分），超过一年，按公司政策收取适当合理费用；
- 3) 我公司为每位客户建立维修档案，对车辆维修质量进行跟踪回访服务；
- 4) 维修车辆在出厂后保质期内发生的维修质量问题由我公司负责保修；
- 5) 保修服务后服务中心将故障现象，处理措施反馈到我公司。

- 配件供应服务及质量保证期限

(1) 配件提供：我公司售后服务部门按照市场车型种类及数量，设置专门的配件中心库，以及在全国多家配件经销商签订协议保障配件的需求。我公司开通 24 小时配件服务电话：4008-288-288，对客户所需配件由配件中心库进行管理发运。一般性零部件保证省内 12h 到位并立即维修售后；省外 24 小时内到位，协调当地售后站维修；慢件 48 小时内发出，特殊件 72 小时内答复，给出解决方案。配件价格按照我司最新配件价目表执行。

(2) 配件的质量保证期限：对于新能源系统关键零部件提供 5 年或 20 万公里（先到为准）质保期限。其他关键零部件：车架、前桥总成、后桥总成质保期限为 12 个月或 5 万公里（先到为准）；传动轴、悬架总成、转向总成、制动系统质保期限为 6 个月或 1 万公里（先到为准）；易损件、常用配件：制动盘、摩擦片、轮胎、小蓄电池提供 3 个月或 3000 公里的质保期限。

- 售后服务问题反馈

每日对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），故障现象，维修诊断过程与分析，客户投诉，以及其它渠道获得的故障信息等进行汇总并数据分析，形成《市场质量信息反馈表》传递至 QA 部门，由 QA 部门根据信息的类型组织环卫技术部、供应链管理等部门评审分析，制定解决措施，并推动相关部门改进产品，保障产品质量，解决客户疑虑，提高客户满意度。

- 零部件及动力电池回收

在车辆质保期限内，对因产品质量问题引起的故障，我公司免费为客户维修或更换零部件。售后服务站每月将客户索赔的保修零部件返回至公司库房，由公司售后服务部对保修零部件进行回收鉴定，对可再次回收利用的零部件，进行翻新、返工再利用。对于不能再次利用的，报废处理。

对于储能装置（如动力电池），我公司承诺：作为动力电池回收工作的责任主体，严格按照国家相关规定对废旧动力电池进行回收和安全环保处理，对电池回收全过程进行监督和管控。公司建立了整车、零部件（含动力电池）追溯系统，对新能源汽车及动力电池信息溯源管理。QA 部门负责跟踪记录动力电池回收利用情况，联合动力电池厂家，电池回收利用企业签订了《废旧

锂电池回收合同》，对符合回收条件的电池，由公司负责回收并暂存在公司售后服务网点。售后服务网点设置专门的场地存储动力电池，要求场地与易燃、易爆、危化品完全隔离，远离火源。装运时必须佩戴必要的安全防护用品，并在存储仓库粘贴高压危险，严禁烟火，禁止裸手作业等安全警示标识。

对具备回收条件的电池由具备回收资质的企业经过专业的技术处理后进行梯次利用。对不能再次使用的电池，有电池拆解厂商将电池进行分解，将整个动力电池包按照材料类别进行分离，分离材料钝化后进行回收，以避免造成环境污染。

- 索赔处理

QA 部门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。

- 重大质量、安全、环保问题应对措施

对车辆在产品质量、安全、环保等重大安全事故方面的问题，如无法行驶，动力失效，电池漏液，自燃灯问题时，公司环卫售后服务部联合 QA 部门、销售部、销售管理部下发紧急处理通知，要求经销商封存库存车辆，杜绝隐患车辆流入市场。同时设立紧急预案小组，领导公司资源排查问题，解决事故现象，制定解决方案，确定产品质量安全后才能继续销售，同时通知购车客户，前往售后服务网点，进行检修，并承担由此造成的客户损失。

紧急预案小组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，第一时间对涉及到需要召回的车辆如：安全、环保、节能等严重问题立即停止相关产品的生产、销售、采取紧急措施进行整改优化，严重时应按照公司《新能源汽车安全事故管理办法》，主动向市场监管总局、工业和信息化部及相关省、自治区、直辖市工业和信息化主管部门备案，实施召回，不得隐瞒。

客户须知

1. 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。
2. 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。
3. 产品底盘故障，请按底盘厂家在就近服务站维修，具体地址详见随车发送的服务站名录或拨打售后服务热线咨询。

三电系统服务承诺（“三电系统”指的是电动汽车的电机电控、动力电池、整车控制器）

1. 服务模式：

新能源汽车售后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，终端用户通过拨打+4008-288-288 服务热线联系到相关责任部门，按照“整车售后服务人员、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. 厂家时效承诺：

- 1) 接获报修后 3 小时内答复处理方案。
- 2) 服务半径在 100km 以内的，一般应在 4 小时到达现场解决问题，最长不能超过 24 小时。
- 3) 对简易故障，3 小时内予以解决，一般性故障（不影响系统运行），24 小时内予以解决，对于重大性故障（系统整体停机），72 小时内采取应急措施，恢复系统正常运行。
- 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：

我公司及客户有权监督三电厂家服务是否达时效标准，如出现超标情况我公司可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) 三电产品质量保修期：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：

我公司向三电厂家提供新车出厂记录，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、电机电控、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）。

海沃机械（中国）有限公司