

# 宜宾凯翼汽车有限公司文件

凯翼发〔2023〕1号

---

## 宜宾凯翼汽车有限公司 关于凯翼新能源 PHEV 汽车售后服务的承诺

我公司开发的新能源 PHEV 车辆，在示范运行及销售期间，我司按照新能源汽车示范运行管理相关规定和新能源 PHEV 型汽车的产品特性进行售后服务支持保障工作，具体承诺内容如下：

一、凯翼公司有完善的售后服务及应急保障体系，产品从生产到下线合格整个过程严格进行质量控制，保证下线产品合格。我们的质量方针是：创新发展、持续改善、全员担当、客户满意。

二、建立专营 PHEV 汽车的销售服务商，均具备维修资质，为新能源 PHEV 车型用户提供车辆维修、保养、质保及 24 小时应急救援、充电设施建设/建设指导、电池回收、配件销售等相关服务。现已签订 490 家服务网点，保障新能源 PHEV 汽车的售后服务。与公司签约的销售服务商必须配备具有电工资格证的技术总监 1 名，并定期参加公司组织的 product 技术培训，考核通过后持证上岗。

三、为了保障各服务站备件的正常供应，确保客户车辆能及时得到保养和维修服务，提高客户满意度。在备件供应方面，我

公司采取如下措施：

（一）备件供应措施。建立备件中心库和服务站库二级备件储备制度，保障终端客户车辆维修时备件供应的及时性，针对不同零部件设计使用寿命，要求销售服务商必须储备易损、易耗零部件，凯翼公司会不定期组织抽查销售服务商的库存保证易损、易耗零部件的库存率达到 95%以上。

（二）新建店备件储备。对于新加入 PHEV 服务网络的服务商要求其根据《常用备件储备清单》进行备件储备，以满足日常保养和维修服务，公司将对储备情况进行飞行检查。

四、用户严格按照随车《产品使用说明书》规定使用的前提下，因质量问题而引起零件损坏，经凯翼授权服务站鉴定确属制造方的责任，将给予免费保修服务，具体保修承诺如下：

（一）三包责任。凯翼生产的 PHEV 车辆，从授权销售服务商售出后，都能享受有条件的保修，车辆（有特殊说明的车辆除外）在保修范围内，在正常使用，保养的情况下发生的质量故障是属于保修的客户不必承担车辆的维修费用，但必须在凯翼授权特约服务商进行维修。消费者因生活消费需要而购买和使用的私家车享受包修、包换、包退（以下简称三包）服务。除私家车以外的公/商务、营运等非因生活消费需要而购买和使用的车辆在质量担保期内只享受包修服务，不享受包换、包退服务。

（二）保修条例

1. 车型整车质保期：不低于 4 年或 10 万公里（以先到者为准）。

2. 新能源系统关键核心部件（含动力电机、电池、电机驱动控制器、储能装置控制器等）质保期限不低于 8 年或 12 万公里（以先到者为准）。

3. 具体各零部件质保期及保修条件详情见随车资料产品使用说明书中质保期章节。

五、要求所有签约汽车销售服务有限公司必须配备 X-431 专用汽车诊断仪，通过读取故障码，第一时间为客户分析故障现象及时排除故障、解决问题，并要求所有销售服务商配备救援车辆 24 小时保障、处理客户车辆在路途中出现的临时性故障；

六、电池回收及索赔处理，凯翼公司严格按照国家相关规定对废旧动力电池进行回收，与具备动力电池回收业务的企业签订回收协议，要求动力电池回收企业将电池分解，将整个动力电池包里的所有材料按类别进行分离，分离后的各种材料经纯化等处理后，做到循环利用，整个回收过程，杜绝造成材料的浪费和环境污染。

七、建立良好的质量信息与反馈管理系统，定期对车辆质量信息进行数据收集数据分析，不断改进产品质量，并定期上报数据，接受相关部门的监督。

八、设立 400 客服电话，24 小时接收客户反馈、咨询信息快速处理客户车辆遇到的各项问题，及时对车辆实施紧急救援对于以下特殊问题，处理措施具体如下：

（一）车辆无法行驶情况处理。可拨打 400-666-7777 客服热线或服务站 24 小时救援电话寻求帮助。

(二) 远程监控系统检测到故障处理。如监控出现重大安全性故障信息，立即电话通知客户尽可能车辆远离车流停放，关闭动力系统，远离车辆，注意自身安全并拨打 400-666-7777 客服热线。

宜宾凯翼汽车有限公司

2023 年 9 月 5 日