

## 领途商用车售后服务承诺

### 一、产品质量保证承诺

售后服务是产品质量的延伸，我公司始终坚持“质量立企，追求卓越品质；科技创新，争创行业一流；高效可靠，提升顾客满意”的质量方针，以质量拓展市场，向管理要效益，把用户的满意作为我们最高的追求，是领途汽车有限公司在激烈的市场竞争中持续保持市场份额的关键所在。

#### 商用车质保期

非营运车辆享受三年或六万公里（以先到为准）质保期；

营运车辆享受整车一年或五万公里的质保期。

车型关键部件质保期限如下：

零部件质保期限				
车型	类别	零部件	质保期	
			运营	非运营
商用车	整车	整车	12个月或50000公里	36个月或60000公里
	易损零部件	遥控器电池、雨刮片、灯泡、制动摩擦片、轮胎、保险丝及普通继电器（不含集成控制单元）	1个月或5000公里	3个月或5000公里
		12V 蓄电池	6个月或10000公里	12个月或20000公里
	新能源零部件	动力电池总成、驱动电机总成、电机控制器总成	24个月或100000公里	60个月或200000公里
		车载充电机	12个月或50000公里	36个月或60000公里
	其他零部件	以上未提及零部件	12个月或50000公里	36个月或60000公里

### 二、售后服务项目及内容

公司坚持以客户满意为导向，不断满足于客户期望值，公司所有车型提供以下售后服务项目及内容：

- 1、车辆免费首次保养，以及定期保养项；
- 2、技术咨询、故障诊断及维修项
- 3、事故车的维修及24小时服务施救项；
- 4、备件提供；
- 5、400热线投诉渠道；
- 6、365全天不休服务项；
- 7、远程监控随时掌握车辆使用状态。

### 三、备件提供

公司有完善的配件管理流程和体系保障，在同等竞争条件下，我公司在以不降低产品技术性能和更改产品部件为代价的基础上，真诚以最优惠的价格提供给用户，公司终身提供原厂正品备件、备品。

#### 四、售后服务过程中发现的问题反馈

公司与授权服务商之间有完善的技术沟通平台，若售后服务发生问题，服务商可以通过多渠道咨询技术问题并及时得到技术支持。

技术被动支持渠道：填写《质量信息反馈单》传递至技术支持邮箱、拨打技术支持服务热线、联系当地服务经理；

技术主动支持渠道：远程监控平台随时监控市场车辆使用状况，发现报警车辆迅速分析故障原因，并技术指导服务站处理解决。

若服务商依旧无法完成车辆修理，公司售后服务部将委派技术工程师会赶赴服务商处协助处理故障问题。技术问题将会被整理形成售后技术报告，交予质量部门。根据问题的根源，质量部门会指示研发部门或者工厂予以解决改进。

#### 五、动力电池回收

对于市场销售的车辆由市场动力电池回收服务网点负责回收与管理（残值评估、贮存、运输等），第三方回收企业对废旧动力电池进行拆解及资源回收再利用；动力电池回收范围：故障、事故、报废车辆等。

#### 六、安全风险防范

公司安全风险防范工作主要由安全风险排查及检测、事故发生时的救援，以及事故发生后的技术支持与召回这三个部分组成：

##### 1. 车载远程终端的安全风险排查，检测以及防范

车辆上安装的车载远程终端在检测到异常信号时会自动发报警提醒，公司售后服务部门专业技术人员进行分析、排查，并委托当地授权的服务商现场检测处理，必要时委托沟通当地的救援机构(公安、消防、医疗等)实施救援。

##### 2. 事故发生时的救援

在事故发生时，客户通过 400 热线或服务站热线及时与公司或服务商联系并获得及时的救援。

##### 3. 事故发生后的技术支持与召回

在出现与安全相关的技术问题时，公司作为制造方会上报政府相关部门，政府相关部门会给出相应的建议，如果需要召回，公司成立专项项目组，快速实施行动，降低市场安全风险。存在隐患故障的车辆在生产和市场销售都会暂停，直到问题解决为止。

#### 七、车辆保养

公司对所售车辆提供首次免费保养（依据免费保养规定）及定期保养。

用户自购车之日起，按照所购车型保养手册规定至领途商用车授权服务站进行首次免费保养（简称“首保”），依据保养手册中规定的时间或里程（以先到者为准），其中首次保养检查项目依据如下“首次免费保养项目表”内容进行。

序号	保养项目	
1	车辆内	检查风窗玻璃表面、刮水器和风窗洗涤器的工作情况，必要时调整风窗洗涤器喷嘴的角度
2	部和外部	检查车内外灯光、喇叭和系统警告显示功能及多功能显示屏上的信息（含动力电池）是否异常
3		检查电动车窗、内外后视镜功能是否正常

4		检查座椅和安全带的状态和功能
5		检查方向盘游隙
6		检查高/低压线束和接插件是否安装到位，线束是否有干涉、磨损或破损情况
7		检查 12V 蓄电池的电量和安装状况
8		检查 DC-DC、车载充电机、高压控制盒连接插接件是否紧固
9		检查动力电池、驱动电机及电机控制器之间连接插接件是否紧固
10		检查驻车制动的功能和自由行程，必要时进行调整
11		检查调整制动踏板自由行程及最小踏板间隙，必要时进行调整
12		检查门锁、铰链、限位器等状况，必要时进行润滑
13	前舱	检查风窗洗涤液液位并视情况添加至标准液位
14		检查制动液并视情况添加至标准液位
15		检查电动真空泵、制动真空助力器和软管的状态
16	车辆底部	检查电动助力转向工作状态，检查转向机、转向节及转向连杆机构
17		检查动力电池、驱动电机是否牢固可靠
18		检查前后制动衬块片、制动盘的磨损情况，必要时更换
19		检查制动管路是否有漏油等情况
20		检查悬架连接情况及底盘螺栓安装标识是否发生移位，必要时紧固

21		检查车轮固定螺母并按规定力矩紧固；检查轮胎/轮毂磨损情况并检测轮胎气压，必要时进行轮胎充气、换位、定位
22	系统检	使用诊断仪检测控制系统，读取并消除故障代码
23	测及路 试	执行路试，检查动力系统、制动和转向等系统的状态和功能

车辆行驶到一定时间或里程时，需要进行定期保养，以确保车辆处于最佳使用状态，因此车辆在磨合保养后，必须每隔 6 个月或 5000 公里到服务站进行定期保养，届时如果用户有特殊保养要求可以一并向服务站提出，保养费用由用户承担，用户务必按时完成定期保养，以继续享有保修权利。

#### 八、索赔处理

1、公司所产每一辆车享受有条件的质保服务承诺，在正常保养、使用且处于质保服务范围内，确属材料、设计及制造等问题引起的车辆损坏或性能降低，经我公司售后部门或公司特约服务站鉴定确属我公司责任的，由我公司提供保修服务，并根据故障原因对责任单位进行追溯和索赔。

2、凡出现重大车辆故障或疑似存在安全隐患的事项，公司或客户可委托第三方专业机构鉴定，如确属公司为责任方，所产生的费用由公司承担；如鉴定确属为客户个人因素或不存在安全隐患，所产生的费用由客户自行承担；

3、事件处理完成后公司将形成总结性的报告，改进产品实物质量，预防安全风险。