

瑞驰新能源售后服务承诺书

重庆瑞驰汽车实业有限公司成立于 2003 年 9 月，赛力斯集团股份有限公司全资子公司，专业从事纯电动商用汽车的研发、制造、销售、服务等业务。公司肩负“推动汽车能源变革，创享智慧移动生活”使命，追求“成为全球智能汽车品牌企业”远景目标，切实贯彻“一切为了用户，超级奋斗，拥抱改变，诚信可靠，价值共享”核心价值观，实施“智能生态战略”。公司致力于将瑞驰新能源品牌打造成为纯电动微型商用汽车领先品牌。

公司积极构建“以用户为中心”的瑞驰新能源售后服务体系，推行 24 小时快速服务，郑重向用户承诺：放心使用瑞驰新能源汽车。公司向瑞驰新能源用户和社会各界做出以下售后服务承诺：

一、 质量保证

重庆瑞驰汽车实业有限公司将依据国家及行业相关标准及电动车整车技术规范要求，向用户提供与产品性能特点、使用特点相一致的电动汽车。确保动力系统、传动系统、转向系统、能源系统、控制系统、空调系统均为原厂原包装，符合国家规定汽车产品相关标准或行业标准，以及符合出厂检验标准，并提供产品技术资料，包含：产品使用说明书、维修保养手册（含三包凭证）产品合格证等。

二、瑞驰新能源产品质量保证承诺

用户在按“瑞驰各车型使用说明书”和“维修保养手册”等规定要求正确使用与维护车辆前提下，在规定的产品质量保证期内，经鉴定确因原材料、制造加工、装配不当等引起的产品质量问题（包括缺陷和损坏），由瑞驰公司或营销服务商按流程对其进行包退、包换、保修服务。其中动力电池、电机、电机控制器系统的主要零部件保修期限为 5 年或 20 万公里（以先到为准）。各零部件质量保证期限以及不予保修规定详见随车配发的“维修保养手册”。

质量保证有效期自用户购买新车的销售发票开具日期开始，时间和里程以先到者为准。

符合中华人民共和国《缺陷汽车产品召回管理条例》规定需要召回质量问题时，将按照公司《缺陷汽车产品召回管理规定》启动召回程序。

三、售后备件供应及质量保证期限

质保期内售后备件使用原厂配件。质保期外，瑞驰新能源特约服务单位使用质量相当配件、再制造件、回用件等，要向用户明示生产商、生产日期、适配车型等信息。公司的车型停止销售后，保证其后至少 10 年的配件供应以及售后服务。

配件质量保证期限分为三类。第一类：《瑞驰电动汽车维修保养手册》中保修期限在5年或20万公里（及其以上），如：电机、电机控制器、动力电池等；第二类：《瑞驰电动汽车维修保养手册》中保修期限在5年或20万公里以下，1年或2万公里以上的零部件，主要为3年或6万公里质保期限，如：车载式充电器等电器专用零部件，线束系统、制动系统、转向系统等传动零部件；第三类：《瑞驰电动汽车维修保养手册》中保修期限在1年或2万公里（及其以下），主要为3个月或5000公里质保期限，如：橡胶制品（不含油封）、塑料制品（含外罩）、玻璃制品、轮毂罩、手动天线、外后视镜、内后视镜总成、储油筒总成及储水瓶、雨刮刷总成（含刷片）、保险片、电容、灯泡、灯罩、各种油料、油漆、轮胎、气门芯、装饰彩条等易损件。

四、透明化管理

瑞驰新能源汽车特约服务单位通过多种方式（如手册、广告牌、计算机、标识牌）向用户公布部分易损件价格和保养收费标准。售后服务过程中发现问题及时向用户反馈，维修之前须向用户说明收费情况，并让用户签字确认，方能进行维修。

五、售后服务项目及内容

1、24小时服务热线：瑞驰新能源汽车特约服务单位均设有24小时服务热线，公司设有24小时关怀热线：400-687-2201，对用户提供24小时服务，并保持相关问题的沟通及处理结果记录。

2、预约和提醒服务：为减少用户的等待时间，瑞驰新能源特约服务单位向用户提供预约服务，预约用户享受优先派工等优惠政策。另外，对用户进行保养提醒服务，依据车辆保养周期提醒用户。

3、进厂一次修好：瑞驰公司要求各服务单位持续提高维修技术水平，完善必备工具，增加技能培训，严格控制出厂质量检查，力求一次修好。

4、保证准时交车：瑞驰新能源汽车特约服务单位保证常用备件库存，减少缺货，以确保在承诺的时间里交车，减少用户抱怨。

5、一小时快速保养：对进厂做例行保养的车辆，优先安排并在一小时内完成保养（一小时：指从车辆进入维修工位至保养结束）。

6、外出救援服务：建立24小时全天候外出救援服务制度并保证实施，实行外出救援站长负责制，配备外出服务专用工具和救援服务车等。服务站所在市区内，4小时内到达现场；服务站所辖区域，12小时内到达现场（偏远区域除外）。提供道路救援拖车服务（三包外为有偿服务）。



7、用户培训：公司及签约营销、服务单位负责向用户提供产品的使用操作、定期维护及故障排查，以及对动力蓄电池使用、维护保养与故障诊断等方面的专业培训。

8、服务跟踪回访：建立跟踪回访制度，详细记录用户信息。通过各种方式进行回访（如电话、微信、信函、贺卡等），对回访不满意的用户采取补救措施。

9、技术支持服务：为用户提供 365 天全天候远程诊断等技术服务。

六、服务标准化制度化流程化建设

公司将持续推进服务标准化、制度化、流程化建设工作。涉及服务网络、服务商运营、信息管理、索赔规范、配件管理、用户满意度等各方面。公司将建立完整用户信息及车辆信息，从销售到服务，及时对车辆使用情况进行跟踪、对车辆质量信息进行管理。逐步增进用户感知瑞驰新能源产品、公司，增加用户持续的愉悦体验。

七、废旧动力蓄电池回收

公司积极承担绿色社会责任。公司承诺回收瑞驰新能源废旧动力蓄电池，向用户支付电池残值费用，并依据电池残值费和回收处理费差值与用户进行结算。组织具备废旧动力电池回收处理资质的企业对废旧动力蓄电池进行梯次利用和拆解再利用，实现废旧动力蓄电池的绿色环保处置。

八、重大安全应急处置

公司建立安全事故应急预案，出现产品质量、安全、环保等严重问题时具有相应的应急处理措施，并按现场鉴定结果，本着实事求是原则，对因产品质量原因造成用户生命安全和财产损失，按照国家相关规定据实给予实物赔偿及人文关怀。

重庆瑞驰汽车实业有限公司

2023年7月5日