

南京依维柯新能源汽车售后服务承诺

南京依维柯汽车有限公司（以下简称南维柯公司）拥有完整的销售及服务体系和控制程序，南维柯公司在全国范围内建立有 360 余家服务商组成的覆盖面广、技术过硬的服务保障体系。

南维柯公司在向用户提供高品质产品的同时也为用户提供高效的服务保障。南维柯公司为销售及服务人员提供新能源汽车产品系统化的培训，对配件供应、索赔处理、信息反馈、整车产品召回、整车和零部件（如动力电池）回收、客户关系管理等均建立有相应的管理流程，并组织实施。

在新能源汽车售后服务环节，南维柯公司有能力强确保维修服务、配件供应满足所有客户要求，并能保证在产品使用寿命期限内，在企业承诺的服务时间内向顾客提供可靠的配件、维修和咨询服务。

南维柯公司依据国家和行业相关标准及新能源汽车的整车技术规范要求，向用户提供与产品性能特点、使用特点相一致的新能源汽车售后服务保障。

南维柯公司借助强大的售后电子商务系统，为每一辆新能源汽车建立档案，及时跟踪车辆的使用情况，并建立新能源汽车质量信息反馈机制，向设计及质量部门及时输入相关信息，同时把相关信息反馈给用户，做到让用户买的放心，用的舒心。

具体措施及内容如下（详细内容见《产品保修、维修保养手册》）：

一、质量保证

南维柯公司保证电传动系统、转向助力系统、动力电池系统、辅助电源系统、高压一体电源系统均为原厂原包装，符合国家规定的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、产品合格证及产品保修、维修保养手册等）

二、售后服务内容

1、质保期内系统出现故障，在得到用户报修后，可安排服务人员上门进行维修，确保系统正常运行。

2、质保期内并符合相关保修规定时，相关维修费用由南维柯公司承担。

3、质保期外或不符合相关保修规定时，当用户需要购买配件或者维修、保养时，南维柯公司可向用户提供有偿服务。

4、定期对用户进行回访，倾听用户意见及建议，解决用户实际问题，最大程度地满足客户需求。

三、用户培训工作

南维柯公司可向用户提供各类维护保养培训和指导，培训内容可选择：新能源车辆的操作、电池组及配套控制系统的维护保养、高压一体化电源系统的维护保养以及充电技术等。

四、维修响应时间

质保期内，产品若发生故障，在接到用户报修后，南维柯公司可在 2 小时内给予响应。

五、质保期限规定

1、整车质保：自用户购车之日起计，整车质保期限为 2 年或 10 万公里（非欧胜系列）和 3 年或 10 万公里（欧胜系列），两者以先到达者为准。

2、关键零部件（动力电池等储能装置、驱动电机、电机控制器）质保期限如下：对于乘用车提供不低于 8 年或 12 万公里（以先到者为准）的质保期限，对于商用车（含客车、专用车、货车等）提供不低于 5 年或 20 万公里（以先到者为准）的质保期限。其他零部件质保期详见《产品保修、维修保养手册》。

3、特殊质保政策以购销双方的销售合同约定内容为准。

六、产品缺陷、质量、安全、环保问题处理

1、质保期内，如发现产品缺陷并影响用户的正常使用，南维柯公司将对缺陷产品进行维修，免费更换相应零部件。

2、质保期内，如因产品缺陷或者质量问题而引发的连带责任，南维柯公司将根据相关规定或者协议给予相应赔付。

3、当动力电池系统达到使用寿命后，南维柯公司可有偿提供电池系统的更换及回收服务。