

## 新能源汽车产品售后服务承诺

为保证三一汽车制造有限公司新能源产品用户放心使用车辆，我司做出以下售后服务承诺：

### 1、维修网络建设

三一汽车制造有限公司承诺依托其现有授权代理商网络，发展足够的授权经销商从事三一汽车品牌新能源汽车产品的售后服务工作。随着三一汽车品牌新能源汽车产品销售区域和销量的增加我们保证随时增加服务网点相关产品的服务授权，对售后服务人员和产品使用人员进行三一汽车品牌新能源汽车产品相关培训，满足三一汽车品牌新能源汽车产品客户需求。

### 2、新能源汽车产品质量保证承诺

三一汽车制造有限公司制定了完善的质量管理预防和控制机制及具体的产品安全规划、执行和监控流程，通过三一汽车统一的质量反馈机制，保障新能源汽车产品及其关键零部件的产品和服务满足法律法规和顾客要求。

### 3、售后服务项目及内容

三一汽车制造有限公司有完善的售后服务保障体系，售后服务涵盖了保修、技术支持、配件及零售管理等，确保客户能够享有高品质

的售后服务，并向所售三一汽车品牌的新能源汽车产品提供 24 小时救援服务，并向消费者提供完善的售后及应急保障服务。

#### 4、备件提供及质量保证期限

三一汽车品牌新能源汽车产品配件供应由三一汽车旗下配件公司提供，依托事业部旗下 29 家 6S 店体系，储备充足的配件以满足售后维修需要。目前所有授权经销商都享有月度 4 次储备订单服务和一天一次的紧急订单服务，绝大部分紧急订单都可于订购日后的第一天或者第二天被准时送达至服务代理商处。

三一汽车品牌新能源汽车产品的整车保修期自授权经销商开具购车发票之日起，为期 18 个月/10 万公里先到为准。

三一汽车品牌新能源汽车产品的关键零部件(定义如下)的保修期具体为：

- 新能源汽车的关键零部件为高压电池、驱动电机、电机控制器，变速箱，其可享受交机之日起不超过 5 年或 20 万公里(先到为准)的保修服务。

#### 5、售后服务过程中发现问题的反馈

三一汽车公司有独立的、完善的售后问题反馈系统。如果客户对三一汽车品牌新能源汽车产品或售后服务有疑虑，可以向相关授权经销商进行咨询，也可以选择致电三一汽车官方服务热线(400- 887-8318) 进行反馈和沟通。

#### 6、零部件(如电池)回收

三一汽车公司授权经销商在完成车辆保修后，将更换下的零部件按规定包装、保存直至返回三一汽车保修零件回收处或按照三一汽车公司的批准对其进行残值处理。三一汽车公司对更换下的废旧动力电池全部回收，并委托有资质的合作服务方处理。

#### 7、出现产品质量、安全、环保等严重问题时的应对措施及索赔处理

如客户对三一汽车品牌新能源汽车产品质量、安全、环保等方面有任何疑问，可直接向授权经销商反馈或联系官方客户服务中心(热线电话(400- 887-8318)。三一汽车公司将按照国家相关法律法规的要求，针对客户反馈的内容进行调查、车辆维修及索赔处理。其他索赔相关内容参考《保修服务手册》。

三一汽车制造有限公司

2022 年 7 月 12 日