**1.产品质量保证承诺**

我司具备完善的质量保证体系，通过ISO9001质量体系、AAA测量管理体系认证，对售出产品实行质保期内的三包承诺和全寿命期的售后服务保障。金华青年汽车制造有限公司将以真诚热情、高效快捷、坚持以客户为中心的服务准则，保证每一辆汽车的正常运营。从零部件采购直至整车出厂，有着严格的产品质量检验，流程如下：

1.1零部件供应商的选择：

1.1.1零部件供应商选择的三个步骤：

1.1.1.1通过社会调查了解并掌握所选择对象的基本情况后，对供应商进行预选。

1.1.1.2技术、工艺要求供应商提供样品或小批量产品经试装、试用后做出评价并签订三合一协议（技术、质量、售后协议）。

1.1.1.3必要时由我司派人对供应商进行第二方审核，经评价满足公司相关产品要求时，由采购部列入《合格供方名录》。

通过以上三个过程，对采购产品从严控制，签订三合一协议。必要时需要提供充分的书面证明材料，如质保单等。

1.1.2每年年末由采购部负责组织相关部门对供应商进行重新评价，评定合格后可继续列入《合格供方名录》。采购部保存评价过程中产生的所有记录。

1.1.3供应商的日常管理按照《供应商选择评定和日常管理程序》执行。

1.2零部件进货检验控制：

1.2.1研究院负责编制、提供采购产品的技术标准。根据产品结构对其随后实现过程及输出的影响，将采购产品分为A、B、C三类进行控制。

1.2.2质管部根据技术要求、国家标准负责编制《新能源车采购产品检验规程》、《采购产品检验规程（A类采购产品）》、《采购产品检验规程（B类采购产品）》、《采购产品检验规程（C类采购产品）》等规程，并按规程对进货产品进行检验，保留相关记录并按照《记录控制程序》执行。

1.2.3发现不合格品时按照《不符合/不合格品控制程序》执行。

1.2.4采购产品的质量索赔按照《采购产品质量管理办法》执行。

1.3装配过程、制造过程及检验过程控制：

1.3.1对成品的质量、性能、寿命、可靠性等有直接重要影响的工序，产品质量特性形成的工序：工艺复杂、质量易波动，以及工人要求高或问题发生较多的工序，按《生产一致性控制计划》执行。

1.3.2研究院根据产品的特性负责编制技术规范。

1.3.3工艺所根据产品的特性负责编制工艺文件或作业指导书。

1.3.4车间根据技术图纸、工艺文件或作业指导书负责对产品进行制作和装配。

1.3.5质管部根据技术图纸、工艺文件或作业指导书负责编制《生产过程检验卡》、《车身检验规程》、《总装检验规程》，并负责关键过程实施验证，保留相关记录并按照《记录控制程序》执行。

1.3.6发现不合格品时按照《不符合/不合格品控制程序》执行；

1.3.7生产过程中涉及设备、人员、文件内容有关信息参考《生产一致性控制计划》执行。

1.4最终产品检验控制

1.4.1工艺所根据工序的特性负责编制工艺文件或作业指导书。

1.4.2质管部根据技术图纸、工艺文件或作业指导书负责编制《生产过程检验卡》、《最终检验规程》，并负责关键过程实施验证，保留相关记录并按照《记录控制程序》执行。

1.4.3产品出厂前需进行相关检测：

1.4.3.1底盘、电器的调试。

1.4.3.2里程车速、灯光、喇叭、制动、轴重等检测。

1.4.3.3路试以及淋雨试验。

1.4.4发现不合格品时按照《不符合/不合格品控制程序》执行。

1.4.5产品出厂以及交付：经过一系列的生产以及检验过程，完成合格产品的出厂要求并随车附带使用说明书、注意事项等文件材料，交付给最终用户

1.4.6交付后产品质量由售后服务部门负责联系反馈。

1.5生产设备和测量设备控制

1.5.1生产设备由设备动力部负责建立设备台帐，按照《基础设施和工作环境控制程序》等要求对生产设备进行标识、管理和控制，做好日常维护、保养记录。

1.5.2测量设备由计量室负责按照《监视和测量装置的控制程序》的规定执行，保证测量设备满足测量要求。

**2.产品一致性承诺**

2.1为了对批量生产产品与型式试验合格产品的一致性进行控制，确保认证产品持续符合产品认证规定的要求。我司采取以下控制步骤：

2.1.1研究院负责新产品设计开发、车型明细表和采购产品分类明细表编制、样车试制并确保产品获得国家相关部门批准。

2.1.2工艺所负责编制相应的工艺文件和作业指导书。

2.1.3综合部根据车型明细表负责编制工艺料单（一车一单），指导后续供应部门计划采购。

2.1.4采购部根据工艺料单及产品分类明细表负责产品采购。

2.1.5物流部负责采购产品的出入库管理。

2.1.6车间严格按工艺文件或作业指导书组织生产。

2.1.7质管部根据技术协议或国家标准要求编制相关《采购产品检验规程》，根据技术要求、工艺文件或作业指导书编制《生产过程检验卡片》《车身检验规程》、《总装检验规程》和《最终检验规程》，并实施验证确保产品一致性。

2.1.8对于成品车，最终由质管部负责按研究院提供的车辆产品主要技术参数和主要配置备案表及公告目录的信息进行产品生产一致性自查控制，确保出厂产品全部满足产品一致性要求。

2.2产品变更控制承诺：

2.2.1产品变更内容包括：

2.2.1.1客户要求变更。

2.2.1.2有关标准、法规发生变动。

2.2.1.3分供方要求变更。

2.2.1.4产品结构、工艺方法的改进。

2.2.1.5关键原材料的变更。

2.2.1.6评审和验证后需进行变更。

2.2.1.7关键检验设备或生产设备变更。

2.2.1.8生产的地址变更。

对于以上变更内容，由相关部门提出申请报研究院审批。由研究院组织相关部门对产品的变更进行评审，确保这种变更不影响产品符合规定的要求。对变更要求及变更方案进行分析、确定，评审内容予以记录。

2.2.2研究院将评审确认的产品变更方案报送国家相关部门，以获得最新国家目录，并由研究院将最新目录相关信息内容告知相关部门执行。

2.2.3质管部对变更后产品进行验证，验证记录由质管部按照《记录控制程序》执行，确保产品一致性得到控制。

2.3产品出现不一致情况时恢复、追溯及处理措施：

2.3.1销售部、售后服务部负责已售车辆一致性不符合信息的收集和反馈。

2.3.2质管部负责对产品一致性生产过程中发现的不符合项及销售部、售后服务部反馈的不符合项目，根据《产品一致性自查控制程序》进行判定，确认不符合项目的真实性。

2.3.3质管部确定一致性不符合项目产生的原因，反馈到各个责任部门或责任方，责任部门或责任方在收到后及时组织相关人员确定整改方案和预防措施。

2.3.4车间负责对生产过程中出现不一致性项目的整改。

2.3.5采购部负责采购产品出现不一致时的追溯并督促供方整改。

2.3.6质管部负责对纠正措施进行跟踪检查，以验证其有效性并做好记录。

**3.售后服务网络建设**

金华青年汽车商用车售后服务有限公司是在青年汽车集团下属的子公司。主要负责商用车的售后服务工作。售后服务公司本着“为客户增值，让客户感动”的服务理念，以做好车辆服务为重点，做好配件销售、人员培训、信息集储工作。发展无终点，服务无止点。为做好售后服务工作，青年汽车客车售后服务公司在全国主要省市自治区建立了235家售后服务站（其中有68家可提供新能源车型售后服务），在除西藏外的省会城市和重点地级市都有青年汽车的售后服务网络。为青年汽车用户提供一年365天,一天24小时全天候服务。（后附服务站网点清单）企业承诺网址：http://www.youngmanbus.com/New-103.html

**3.1技术培训**

3.1.1在车辆制造过程中，客户可派管理人员、相关技术人员、电器与底盘维修人员等到车辆制造现场进行车辆安装方面的系统培训学习。

3.1.2在车辆交付前，由我司安排专业培训师对客户单位驾驶人员、修理人员进行车辆的线路、电气、底盘布局等培训。

3.1.3由我司联系各大总成件专家对客户单位技术人员、维修人员、驾驶人员等进行培训。

3.1.4在车辆交付后，我司派售后服务人员到客户单位，对客户单位驾驶人员进行驾驶现场培训。并驻扎客户单位对车辆进行12个月跟踪服务，期间可随时根据需要对客户单位维修人员进行相关培训，直到客户单位维修人员能独立进行修理操作为止。

3.1.5车辆运行半年后，根据用户需求，由我司联合各大总成件厂家安排专业人员对客户单位所购车辆进行整体检测、保养、维护。对驾驶人员、相关技术人员、维修人员进行专业技能培训。以后，每年对客户单位所购车辆进行跟踪服务培训等。

3.1.6客户单位在车辆使用过程中，遇到难以解决问题时可随时与我司的售后服务人员、技术人员、销售人员联系。

**3.2售后服务项目及内容：**

金华青年汽车制造有限公司承诺：车辆自接车之日起保修期限内,在按照《服务保修手册》和《使用说明书》的规定正确操作、保养、存放车辆的前提下，对由于产品设计、制造和材料缺陷引起的产品质量故障，负责免费修理或更换零部件。在车辆运营过程中，金华青年汽车制造有限公司对新能源客车进行四级维护模式，分别为：a.走合期维护b.一级维护c.二级维护d.三级维护e.特级维护。根据维护周期不同，当里程小于等于四千公里时，进行走合期维护；当行驶一万公里或一个月后（先到为准），进行一级维护；当行驶三万公里或三个月后（先到为准），进行二级维护；当行驶六万公里或六个月后（先到为准），进行三级维护；当行驶两年或十万公里后（先到为准），进行特级维护。下面对各级维护项目内容进行说明：

3.2.1走合期维护包括：

3.2.1.1新能源部分：驱动电机、空压机电机、助力转向电机、驱动电机控制器、空压机、助力转向、空压机和助力转向电机控制器（DC/AC）、电抗器、避雷装置、高压进线接触器、主电抗器、直流电能表、空气断路器、高压开关箱、接触器箱、电源变换器（DC/DC）、制动电阻器及控制接触器、高压线路（含高压控制线路）的清洁、检查、紧固、整理。检测仪表的故障代码以及总绝缘。

3.2.1.2前后桥检查前束，紧固前轴所有部件的螺栓螺母，紧固后桥壳与主减速器壳、主动齿轮轴承座、半轴、后桥U型螺栓螺母、车轮螺母等。更换后桥齿轮油，清理通气孔。

3.2.1.3制动系检查调整制动踏板自由行程，整车制动系工作情况以及制动管路及接头密封情况。

3.2.1.4转向系检查转向系工作情况，紧固转向机构各关节连接螺栓螺母。

3.2.1.5其它底盘部件检查紧固车身、底盘的各紧固螺栓螺母、 “A型臂”及横向稳定杆螺栓螺母，减震器。润滑全车润滑点。

3.2.1.6电器部分检查测试全车灯光、仪表及各控制器、空调蒸发器过滤网等，清洗蓄电池外部，检查液面并添加电解液或蒸馏水。

3.2.1.7对使用人员进行培训宣传，注意操作时不打死方向盘、起动后不立即加大油门、停车后不立即熄火停机、发动机不长时间怠速运转、不空档滑行等正确的操作。

3.2.2一级维护包括：

3.2.2.1新能源部分：驱动电机、空压机电机、助力转向电机、驱动电机控制器、空压机、助力转向、空压机和助力转向电机控制器（DC/AC）、电抗器、避雷装置、高压进线接触器、主电抗器、直流电能表、空气断路器、高压开关箱、接触器箱、电源变换器（DC/DC）、制动电阻器及控制接触器、高压线路（含高压控制线路）的清洁、检查。检测仪表的故障代码以及总绝缘。

3.2.2.2传动轴检查万向节、紧固螺栓。

3.2.2.3前、后桥及悬挂检查轮胎、悬挂、半轴螺栓。

3.2.2.4转向系统检查紧固情况、转向助力油。

3.2.2.5检查制动系统。

3.2.2.6电气系统检查灯光、仪表、蓄电池。

3.2.2.7检查空调系统。

3.2.2.8润滑全车润滑点。

3.2.3二级维护包括：

3.2.3.1新能源部分：驱动电机、空压机电机、助力转向电机、驱动电机控制器、空压机、助力转向、空压机和助力转向电机控制器（DC/AC）、电抗器、避雷装置、高压进线接触器、主电抗器、直流电能表、空气断路器、高压开关箱、接触器箱、电源变换器（DC/DC）、制动电阻器及控制接触器、高压线路（含高压控制线路）的清洁、检查、紧固、整理、润滑。3.2.3.2检查转向器、变速器、主减速器等各个润滑油液面高度。

3.2.3.3检查转向器传动机构的工作状况、密封性和操纵机构，校紧各部件螺栓，清洁通气孔。3.2.3.4检查传动轴检查防尘罩以及传动轴万向节工作状态。

3.2.3.5空气压缩机，贮气筒、安全阀清洁、校紧。

3.2.3.6检查盘式制动器检查制动片的磨损情况，制动片与制动盘之间的转动间隙，制动气室和刹车管以及密封件。

3.2.3.7检查紧固制动阀、制动管路的接头，检查制动踏板自由行程。

3.2.3.8检查驻车制动性能及辅助制动性能。

3.2.3.9前后悬架的检查、紧固。

3.2.3.10轮胎（含备胎）检查、紧固、补气。

3.2.3.11前照灯、仪表、喇叭、刮水器、全车电器设备（含控制器）检查、检测、调整。

3.2.3.12车身、车架检查车门锁上性能，紧固、密封部件；检查仓门支撑杆、气弹簧及视镜；检查清洁前后挡风玻璃和侧窗玻璃。

3.2.3.13车内设施检查驾驶员座椅，乘客座椅，冷气通风道，阅读灯控制面板，换气装置，安全设备以及内饰、座椅套、地毯、窗帘、扶手等。

3.2.3.14空调装置检查空调皮带张紧力和表面情况，检查电磁离合器、空调管路、冷凝器、蒸发器、制冷剂、冷冻油及控制开关，加注润滑脂。

3.2.3.15蓄电池清洁补给检查。

3.2.3.16对整车加注润滑脂的部位全部润滑。

3.2.4三级维护包括：

3.2.4.1新能源部分：驱动电机、空压机电机、助力转向电机、驱动电机控制器、空压机、助力转向、空压机和助力转向电机控制器（DC/AC）、电抗器、避雷装置、高压进线接触器、主电抗器、直流电能表、空气断路器、高压开关箱、接触器箱、电源变换器（DC/DC）、制动电阻器及控制接触器、高压线路（含高压控制线路）的清洁、检查、紧固、整理、润滑。3.2.4.2空气压缩机，贮气筒、安全阀清洁、校紧。

3.2.4.3检查盘式制动器检查制动片的磨损情况，制动片与制动盘之间的转动间隙；每次更换制动片检查调整器是否工作正常，检查制动盘有无沟槽和裂纹；检查制动气室、刹车管及密封件。

3.2.4.4检查紧固制动阀、制动管路的接头，检查制动踏板自由行程。

3.2.4.5检查驻车制动性能及辅助制动性能。

3.2.4.6前后悬架检查、紧固，校正U形螺栓扭矩 。

3.2.4.7轮胎（含备胎）检查、紧固、补气、进行轮胎换位，磨损严重时更换轮胎。

3.2.4.8车身、车架部分紧固、润滑、密封，检查车门锁上性能、仓门支撑杆、气弹簧和视镜；检查车架，清洁前后挡风玻璃和侧窗玻璃，车身外表有无脱漆、裂纹；

3.2.4.9前照灯、仪表、喇叭、刮水器、全车电器设备（含控制器）检查、检测、调整、更换。3.2.4.10车内设施检查驾驶员座椅，乘客座椅，冷气通风道，阅读灯控制面板，换气装置，安全设备以及内饰、座椅套、地毯、窗帘、扶手等。

3.2.4.11空调装置检查空调皮带张紧力和表面情况，检查电磁离合器、空调管路、冷凝器、蒸发器、制冷剂、冷冻油及控制开关，加注润滑脂。

3.2.4.12蓄电池清洁补给检查。

3.2.4.13对整车加注润滑脂的部位全部润滑。

3.2.5特级维护包括：助力转向电机、空气断路器、驱动电机、空压机电机、动力电池组进行维修或者更换。

**3.3备件提供及质量保修期限**

在车辆生命周期内，我司保证配件及时供应。

为了保障用户的合法利益，维护金华青年汽车制造有限公司的产品信誉，金华青年汽车制造有限公司对其生产的新能源客车实行质量保修：凡用户购买的青年牌新能源客车产品，在用户按照《质量保修手册》及《使用说明书》（包括各部件、附件使用说明书）规定的要求，正确操作、保养、存放的前提下，均可在12个月内或行驶里程在5~10万公里之内享受质量保修，对本产品因设计、材料、制造、装配产生缺陷而导致的质量故障，由金华青年汽车制造有限公司负责对相关部件进行免费修理或更换，以恢复产品性能。

3.3.1用户在此期间严格按《保修手册》中规定使用车辆，并进行了《保修手册》中规定的各级定期维护。

3.3.1.1空气干燥器滤芯半年至少更换一次，另外当发现储气筒有水时也立即予以更换。

3.3.1.2由于腐蚀造成的各制动系统以及使用压缩空气的元件损坏不予保修。

3.3.1.3骨架部分确属材质和制造问题而引起的骨架裂纹，可修焊。但因私自改装造成损坏，费用由用户自理。

3.3.1.4轮辋开裂、变形，若确属质量问题，可予“三包”，但因超载等引起，则不予“三包”。3.3.1.5自购车之日起12 个月内，车身覆盖件发生锈蚀，可修补；

3.3.1.6自购车之日起12 个月内，车身表面装饰件锈蚀，可作表面处理，表面无法处理好的，可更换新件；

3.3.1.7自购车之日起 12 个月内，车身表面油漆自然脱落或开裂的，可修补；

3.3.1.8内饰紧固装置自购车之日起，6个月内发生脱落，可修复。根据各零部件的质量特性、使用特性及故障发生机率等，整车中部分零部件视故障类别及故障原因不同，其"三包"期不同程度地短于整车。以下“三包”期限的时间或里程以先到者为准。

3.3.2新能源关键部件"三包"期限：驱动电机、空压机电机、助力转向电机、动力电池、发电机组、驱动电机控制器、空压机电机控制器（DC/AC）、空压机、助力转向电机控制器（DC/AC）、接触器、直流电能表、空气断路器、电源变换器（DC/DC）、制动电阻器及控制接触器、高压线路（含高压控制线路）、整车控制器5年或20万公里质保。

3.3.3发动机"三包"期限：

3.3.3.1皮带1个月或1.5万公里质保。

3.3.3.2曲轴前油封、曲轴后油封4个月或6万公里质保。

3.3.3.3喷油器总成（喷油嘴偶件除外）、传感器、涡轮增压器、风扇过渡轮、波纹管、油门踏板传感器、油水分离器6个月或9万公里质保。

3.3.3.4发电机、高压油管、打气泵安全阀、电子风扇、硅油风扇、液压马达风扇、风扇过渡轮、缸套、气缸盖、气缸室盖、曲轴、凸轮轴、连杆、飞轮、飞轮壳、高压油泵托架、输油泵、机油滤清器壳体、机油泵、油底壳、气门弹簧、气门摇臂、气门挺柱、正时齿轮箱及各类齿轮12个月或18万公里质保。

3.3.4离合器"三包"期限：①

3.3.4.1离合器片及压盘、分离轴承、总泵6个月或9万公里质保。

3.3.4.2分泵12个月或18万公里质保。

3.3.5变速箱部分"三包"期限：

3.3.5.1变速器后油封、同步器6个月或9万公里质保。

3.3.5.2第一轴套管、变速器轴承（含第一轴、第二轴、中间轴）、排档机构8个月或12万公里质保。

3.3.5.3排挡杆拉线、齿轮12个月或18万公里质保。

3.3.5车桥、传动轴和悬挂部分"三包"期限：

3.3.5.1前桥、驱动桥和随动桥轮毂油封4个月或4万公里质保。

3.3.5.2减震器、横向稳定杆衬套6个月或6万公里质保。

3.3.5.3气囊活塞缓冲块、上胶圈、下胶圈、传动轴及万向十字轴、轮毂、钢圈8个月或8万公里质保。

3.3.5.4前桥和随动桥轮毂及轴承、驱动桥轮毂及轴承、主减速器、半轴、橡胶轴承、平衡杆球头、气囊及活塞12个月或12万公里质保。

3.3.6制动部分"三包"期限：

3.3.6.1制动摩擦片2个月或2万公里质保。

3.3.6.2车轮制动器8个月或8万公里（以先到者为准）质保。

3.3.6.3制动阀、手制动阀各类气路阀门及制动管路（不包含橡胶软管）、前后制动气室及弹簧储能制动器、储气筒12个月或12万公里质保。

3.3.7转向部分"三包"期限：

3.3.7.1万向节、横直拉杆球头8个月或8万公里质保。

3.3.7.2转向立柱、转向节、转向传动轴、方向机、助力泵、角转向器12个月或12万公里质保。

3.3.8电器部分"三包"期限：

3.3.8.1灯泡、保险丝、灯管1个月或1万公里质保。

3.3.8.2组合开关2个月或2万公里质保。

3.3.8.3蓄电池、各种灯开关、各种传感器、电喇叭、气喇叭、逆变器、启动继电器6个月或6万公里质保。

3.3.8.4点火开关、视听设备、液晶电视机、倒车监视器12个月或12万公里质保。

3.3.9空调系统部分"三包"期限：

3.3.9.1温度传感器6个月或6万公里质保。

3.3.9.2干燥瓶、高压开关、中压开关、低压开关、化霜开关、高压安全阀8个月或8万公里质保。

3.3.9.3压缩机（油封除外）、电子离合器、冷凝器、冷凝风机、蒸发器、蒸发风机、高低压管、膨胀阀、储液器、视液镜、电磁阀、控制面板12个月或12万公里质保。

3.3.10座椅部分"三包"期限：

3.3.10.1安全带及卡扣6个月或6万公里质保。

3.3.10.2司机座椅、乘客座椅及骨架12个月或12万公里质保。

3.3.11车身部分"三包"期限：

3.3.11.1各种油封、橡胶件、软垫、胶管2个月或2万公里质保。

3.3.11.2雨刮片4个月或4万公里质保。

3.3.11.3天窗风机、倒车镜镜片6个月或6万公里质保。

3.3.11.4雨刮臂、门泵及门阀、各类撑杆8个月或8万公里质保。

3.3.11.5天窗、倒车镜骨架、雨刮连杆、内饰及紧固件12个月或12万公里质保。

对各类易损件原则上不实行"三包"，如玻璃、垫片、灯泡、橡胶件；但如故障现象异常且可明确判定为产品本身质量原因的，可酌情予以处理。正常消耗件，如润滑剂、冷却剂、制动液不实行"三包"。

3.3.11凡属于以下原因造成的故障不予"三包" ：

3.3.11.1合格证与车辆钢印不符；

3.3.11.2故障系因用户未按使用说明书的要求进行走合保养和各级养护而引起；

3.3.11.3使用不符合说明书要求的燃油、润滑油（脂）、冷却液、制动液等引起的故障；

3.3.11.4未按养护要求调整或调整失误而引起的故障；

3.3.11.5交通事故及各种人为因素造成的损坏及相关的后期故障；

3.3.11.6因不可抗拒的自然因素造成损坏或相关后期故障，如水灾、地震、火灾、 沙尘暴、泥石流、暴雨积水、台风等因素造成。

**3.4售后服务过程中发现问题的反馈：**

售后服务分为需求服务、技术支持、配件销售、投诉管理四块。

3.4.1需求服务包括服务信息传递，应急抢修等，由服务部负责。咨询性服务信息直接由400话务员解决，如果话务员无法回答，由专业人员半个工作日内电话回复客户。应急抢修服务由400呼叫中心直接联系片区经理处理，片区经理半小时内下达片区售后人员应急抢修任务，制定初步解决方案，视情况严重程度逐级上报部长→总监，并在一个工作日内解决问题。

3.4.2技术支持包括技术培训、技术咨询等，由技术支持部负责。400呼叫中心可以直接联系技术支持部处理。技术支持部相关负责人员在接到客户咨询内容时，在3小时内安排人员解决咨询内容，告知客户。技术支持部下属的培训科配合公司销售部门，为新能源用户进行售前、售中、售后的培训服务；对新能源用户驾驶操作培训；不定期的对有新能源用户区域的服务站进行新能源维修技能培训以及相关技术资料的发放；邀请部分新能源配套厂家的专家，举办了一年一度的全国性的新技术培训。

3.4.3配件销售包括配件购买咨询等，由配件部负责。400呼叫中心直接联系配件部部长或配件销售科科长处理。销售科按规定在一小时内核算客户要求的配件价格、种类、厂家等信息，出具目录清单，告之买家，以供买家选择。对已经购买过配件的客户信息录入系统库，方便下次购买。

3.4.4投诉受理包括车辆故障投诉及其他投诉，由综合部负责。400呼叫中心直接联系综合部处理，登记投诉信息。综合部车辆故障投诉信息一个工作日内制定解决方案，并电话或传真联系客户，告之解决方案，协商解决问题。故障解决不满意，可以通过再次沟通解决，但一般不超过7个工作日。重大故障投诉信息，按上报部长→总监流程，成立故障解决工作小组，在一个月之内解决问题。合部对其他投诉信息，如人员服务质量投诉等。不同客户对某位售后服务人员投诉5次以上者，进行诫勉谈话。累计三个月投诉大于等于5次者，年终测评不合格，根据公司要求进行考核或进一步处理。当客户车辆出现故障时，通知公司售后服务部，售后服务部记录故障信息，核实车辆档案，按故障信息确定解决方案：

3.4.4.1重大质量问题涉及安全性（车辆着火、绝缘不达标高压漏电、骨架等主体构架等问题、制动问题、助力转向问题）、可靠性（低压电路全车断电，动力系统问题或不稳定、传动系统问题、悬挂系统A型臂开裂问题、车顶漏水问题直接影响到车辆的正常出车行驶），批量性（比如同一问题在多个车出现或多次重复出现）故障。售后服务部通知客户所在区域服务站及时赶赴现场服务，2小时到达，并将问题及时报给质管部和客车研究院，必要时直接联系并告知配套厂家。售后服务部于4小时内根据故障的初步处理结果，负责召开紧急专题质量分析会，研究处理方案。必要时组织技术、工艺及零部件供应商（配套零部件问题）等相关人员组成专题工作小组赶赴现场指导，8小内解决问题。必要时可以出具质量问题的回复函给客户。售后服务部根据处理方案跟踪、协调、落实、解决，对故障信息进行统计汇总。最后由售后服务部进行回访，资料归档保存。

3.4.4.2一般质量问题（比如车灯仪表等电器设备工作不正常，空调等空气调节系统，车辆内饰等舒适性装备）可以通过电话或传真方式指导客户自行解决，也可以要求供应商直接服务（配套零部件问题），也可以通知客户所在区域服务站直接服务，还可以由售后服务部2小时内赶赴现场服务，4小时内解决问题。当问题解决后由售后服务部对故障信息进行统计汇总，并进行回访，资料归档保存。若遇到问题特殊而未解决时，转入重大问题并按重大问题解决流程继续进行。

3.4.4.3轻微质量问题（暖气系统及冷却系轻微渗漏冷却液、地板革脱胶或起包、车厢内有异响但未见有东西脱落）可以通过电话或传真方式指导客户自行解决（1小时内响应），也可以通知客户就近到服务站维修（4小时内解决）。售后服务部对故障信息进行统计汇总，资料归档保存。

3.4.5此外，公司对于具体的零部件故障，进行了分类，针对不同的故障有不同的响应时间要求，具体如下：

3.4.5.1驱动电机、动力电池、驱动电机控制器、电抗器、避雷装置 高压进线接触器、空压机和助力转向电机控制器（DC/AC）、主电抗器、直流电能表、空气断路器、高压开关箱、接触器箱、电源 变换器（DC/DC）、制动电阻器及控制接触器、高压线路（含高压控制线路）等故障2小时内到达。半小时内判断故障，8小时内解决问题。如故障未解决，本公司售后人员联系厂家售后进行维修，在一个工作日解决故障。

3.4.5.2底盘故障如变速箱、离合器、车轮及轮毂、空压机、助力转向、贮气筒、制动器、制动阀、前后悬架等故障在不影响行车安全时，就近前往服务站。如无法到达相应服务网点，售后人员在接到通知后2小时内到达现场。8小时内解决问题。如故障未解决，本公司售后人员联系厂家售后进行维修，在一个工作日解决故障。

3.4.5.3发动机故障如曲轴油封、喷油器总成（喷油嘴偶件除外）、缸套、气缸室盖、喷油泵、涡轮增压器、打气泵、皮带、风扇、传感器等由公司售后服务人员携带配件前往维修，2小时内到达，到达后4小时内解决故障。如故障未解决，本公司售后人员联系发动机厂家售后进行维修，在一个工作日解决故障。

3.4.5.4电器故障灯泡、保险丝、灯管、组合开关、蓄电池、各种灯开关、各种传感器、电喇叭、气喇叭、视听设备、液晶电视机、倒车监视器等由售后人员电话指导解决。无法解决情况下前往就近服务站进行维修，4 个小时内解决故障。点火开关、逆变器等故障由售后服务人员2 小时内到达。到达后4小时内维修解决，并对其相关电器设备进行调试。

3.4.5.5车身故障如内饰、面漆、橡胶件、软垫、胶管、雨刮片、雨刮臂、各类撑杆、天窗等不影响行车安全的情况下，可以在换班及下班后就近前往服务站解决。服务站在4小时内安排人员完成整修。门泵及门阀、倒车镜骨架及镜片等及时就近前往服务站，服务站安排人员在2小时内完成维修。售后派员原则上按照上述服务承诺的时间框架内，按照具体的服务内容所体现的难易程度、复杂程度、技术含量等要求来确定委派人数等，确保及时处理完成用户需求。

**3.5索赔处理**

索赔处理用户申请"三包"时必须出示《产品合格证》和《保修手册》，如实填写《索赔单》，同时应配合本公司服务人员或特约维修单位的业务员对车况的查验和对故障的有关判定工作。"三包"服务实施完毕后，用户应于《索赔单》上签注意见并签名。 用户要求"三包"时，如无法将车辆送达指定服务地点，可通过电话、传真等通知本公司售后服务部或指定服务站，服务人员将尽快到达服务现场。

在质量裁定过程中：双方对故障的责任结论有争议，均可要求委托双方认可的有权鉴定部门进行鉴定，费用由责任方承担。鉴定结论一时难以得出，在不影响鉴定继续进行的条件下，用户要求先予修理、更换故障件，但须交付相应材料款作为押金。因厂方责任故障直接导致重大后果的，由双方协商其处理办法；若协商不成，可提请有关仲裁部门裁定。

本公司配有专人专职负责售后索赔处理，提供给客户最便捷、放心的服务。

**3.6新能源汽车建档及电池回收溯源管理**

根据各电池供应厂家和我公司签订的技术规范文件，共同约定动力电池组的使用时限及年限容量要求。未达到双方约定使用时限的动力电池组，采用各电池供应厂家的售后服务按程序进行维护。达到双方约定使用时限的正常使用的整套动力电池，采用各电池供应厂家的拆卸拆解技术文件进行回收。

动力电池组回收范围包括但不限于：

 电芯；

 BMS 模块及线束、接插件；

 主控箱（含继电器、接插件等内部原件） ；

 电芯金属连接件、线束、接插件；

 电池组箱体；

3.6.1.按国家要求对每一台新能源汽车建档，包括供应商信息、车型电池规格信息、车辆生产信息、车辆销售信息、车辆维修信息、电池退役信息等，并将这些信息上传《新能源汽车国家检测与动力蓄电池回收利用溯源综合管理平台》。建档、使用、维修、退役由平台全程跟踪溯源管理。

3.6.2动力电池组达到回收条件时，我公司派专人集中回收或直接联系综合利用企业回收的方式，将动力电池组统一回收，并将信息上传国家平台；

3.6.3集中回收的动力电池组统一送往电池生产厂家或综合利用企业进行统一处理；

具体流程和规范按照《新能源汽车动力蓄电池回收利用管理暂行办法》和《新能源汽车动力蓄电池回收利用溯源管理暂行规定》执行。

**3.7产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时的应对措施：**

当产品出现危及人身、财产安全的不合理的危险或影响环境的严重问题时，为了预防和消除因这些缺陷而造成或者可能造成的人身和财产损害，维护公共安全、公众利益和社会经济秩序。故对此情况按国家规定执行召回措施。

具体步骤：

总经理负责监督和批准召回过程的执行。

质管部负责对产品缺陷的调查和制定消除缺陷的措施，组织实施召回。

生产车间负责按制定措施对召回车辆进行检修。

售后服务部负责召回及召回后服务的沟通（包括顾客投诉的受理和反馈）。

各相关职能部门负责配合缺陷的调查和制定消除缺陷的措施以及召回过程的执行。

**4.产品安全保障机制说明**

**4.1新能源汽车监控平台**

我公司的新能源汽车监控平台，依托于GB/T32960进行标准化新能源汽车网联设计，满足当前国标传输信息的基本要求，采用了可配置性强、扩展性好的框架结构。是基于CAN、K总线或串口等通讯端口的整车或者零部件数据采集与统计分析，从而实现车辆远程监控、故障管理、售后服务、远程升级、远程调试。系统的具体功能包括车辆定位、行驶状态监控、历史轨迹回放、远程故障诊断、条件设定与报警等。

4.1.1我公司的远程监控系统组成包含如下部分：

车载终端；

网络运行环境（机房、网络基础环境、服务器、操作系统及数据库软件等）；

数据通信软件（数据接收、解析、存储及云平台配置软件）；

管理服务平台软件（WEB服务软件）；

4.1.2监控平台所检测的数据有：驱动电机个数、车辆状态、发动机状态、驱动电机序号、充放电状态、燃料消耗率、驱动电机状态、运行模式、曲轴转速、驱动电机控制器温度、车速、驱动电机转速、累计里程、驱动电机转矩、总电压、驱动电机温度、总电流、电机控制器直流母线电流、SOC、电机控制器输入电压、DC-DC状态、挡位、绝缘电阻、加速踏板行程值、制动踏板状态等数据。

4.1.3我公司的新能源汽车监控平台满足当前国标信息的要求，已经与国家平台成功对接，通过北京理工大学的检测并取得平台符合性报告，各车辆也已通过检测并取得车辆符合性报告，数据上传工作正在持续进行。与地方平台对接的端口完备，有需求可以随时对接。

4.1.4该平台的数据发送频次为：10秒一组数据包。

4.1.5安全保密工作事项

4.1.5.1监控人员爱护和管理好监控中心的各项装备和设施，严格遵守操作规范，确保监控系统的正常运作。

4.1.5.2工作人员使用计算机要及时主动设置密码，不得随意更改监控系统的账户、密码和IP地址。

4.1.5.3严禁将计算机密码告知无关人员，禁止在监控中心以外的电脑登入公司远程监控系统。

4.1.5.4未经相关领导批准，任何人员不得将公司的数据、软件及资料复制给其他单位或个人。

4.1.5.5未经公司许可，公司以外任何人员不得使用操作监控计算机系统及相关设备。

4.1.5.6任何人不得擅自提供、传播监控系统图像语音信息。

4.1.5.7对涉及公司秘密、商业秘密和员工个人隐私的图像信息予以保密。

4.1.5.8为了保证远程监控的数据流畅准确，严禁上网聊天、游戏、购物、观看影视等。

4.1.6明确职责，交接班时，双方应履行交接手续。接班人员应提前10分钟到达，由值班员查阅交接班记录薄，了解有关运行工作事项，按规定的项目逐项交接清楚后，由交班、接班人员先后在交接班记录薄上签名，完成交接工作。

4.1.7值班人员必须遵照规定的轮值表值班，未经领导同意不得私自调班。当值班人员因故提前离开或迟到必须有专人代替，并办理交接手续，不允许不办理交接手续而离开岗位，交接班禁止使用电话等通讯方式进行交接班。接班人员未到岗位，交班人员不得离开监控室。

4.1.8.交接班手续未结束前，一切工作应由交班人员负责。交接班手续结束后，一切工作应由接班人员负责。交接班的内容一律以记录和现场交接清楚为准，凡遗漏应交待的事情，由交班者负责；交接班双方都没有履行交接手续的内容，双方都应负责。

4.1.9资料管理

4.1.9.1 报表工作由每班监控员负责整理，并分类、存档。

4.1.9.2有关部门如需查阅技术资料时，必须经售后服务公司总经理批准，不准私自借阅。

4.1.9.3填写技术资料人员要认真负责，不得弄虚作假，保证数据的可靠、真实性。

4.1.10 故障分级

4.1.10.1 一级故障

指代不影响车辆正常行驶的故障；

4.1.10.2 二级故障

指代影响车辆性能，需驾驶员限制行驶的故障；

4.1.10.3 三级故障

指代驾驶员应立即停车处理或请求救援的故障；

4.1.11 故障处理流程

4.1.11.1 发生一级故障

4.1.11.1.1发生一级故障时，新能源监控平台系统（后台）直接报警。

4.1.11.1.2系统通过车辆CAN线在车辆仪表上显示具体故障内容，提醒驾驶员注意。

4.1.11.1.3监控人员每月汇总并报客户机务或安全管理人员处理。

4.1.11.2发生二级故障

4.1.11.2.1发生二级故障时，新能源监控平台系统（后台）直接报警。

4.1.11.2.2 系统通过车辆CAN线在车辆仪表上显示具体故障内容，提醒驾驶员注意。

4.1.11.2.3 监控人员立即通知我司驻外服务人员，由服务人员与驾驶员沟通，确认车辆状况，并在车辆回驻地后检查处理。

4.1.11.2.4 监控人员每月汇总并报客户机务或安全管理人员归档。

4.1.11.3发生三级故障

4.1.11.3.1发生三级故障时，新能源监控平台系统（后台）直接报警。

4.1.11.3.2 系统通过车辆CAN线在车辆仪表上显示具体故障内容，提醒驾驶员停车处理或请求救援。

4.1.11.3.3 监控人员立即通知我司驻外服务人员、客户机务或安全员，由双方与驾驶员沟通，确认车辆状况，协调处理。

4.1.11.3.4 监控人员每月汇总并报客户机务或安全管理人员归档。

**4.2安全事故应急处理制度**

4.2.1高压触电应急处理措施

进行触电急救，应坚持迅速，就地，准确，坚持的原则。触电急救，必须分秒必争，立即就地迅速用心肺复苏法进行抢救，并坚持不断地进行，同时及早与医疗部门联系，争取医务人员接替收治。在医务人员未接替救治前，不应放弃现场抢救，更不能只根据没有呼吸或脉搏擅自判定伤员死亡，放弃抢救。只有医生有权作出伤员死亡的判断。

4.2.1.1脱离电源

4.2.1.1.1触电急救，首先要使触电者迅速脱离电源，越快越好。因为电流作用的时间越长，伤害越重。

4.2.1.1.2触电者未脱离电源前，救护人员不准直接用手触及伤员，因为有触电的危险。

4.2.1.1.3使用绝缘工具，干燥的木棒，木板，绳索等，不导电的东西解脱触电者；也可抓住触电者干燥而不贴身的衣服将其拖开，切记要避免碰到带电物体和触电者的裸露身躯，也可戴绝缘手套后解脱触电者。

4.2.1.1.4在动力电池组维修或更换电芯时触电，触电者受到电击后极易麻痹，昏厥或休克而倒在电池上，由于电池内部的带电部分外露较多，为避免触电面积增加，进而对触电者的伤害加大，施救时可用绝缘隔板，干木板，或绝缘塑料板，插于触电者与电池之间，再进一步将触电者脱离移开，同时，施救者也要保护自身安全。

4.2.1.2伤员脱离电源后的处理

4.2.1.2.1触电伤员如神志清醒者，应使其就地躺平，严密观察，暂时不要站立或走动。

4.2.1.2.2触电伤员如神志不清者，应就地仰面躺平，且确保气道通畅，并用五秒时间，呼叫伤员，或轻拍其肩部，以判定伤员是否意识丧失，禁止摇动伤员头部呼叫伤员。

4.2.1.2.3需要抢救的伤员，应立即就地坚持正确抢救，并设法联系医疗部门接替救治。

4.2.1.3呼吸，心跳情况的判定

触电伤员如意识丧失，应在十秒内，用看，听，试的方法判断伤员呼吸心跳情况。

4.2.1.3.1看。看伤员的胸部，腹部有无起伏动作。

4.2.1.3.2听。用耳贴近伤员的口鼻处听有无呼吸声音。

4.2.1.3.3试。试测口鼻有无呼气的气流，再用两手指轻试一侧喉结旁凹陷处的颈动脉有无搏动。

4.2.1.3.4若看，听，是的结果，既无呼吸又无颈动脉搏动可判定呼吸心跳停止。

4.2.1.4心肺复苏法

触电伤员呼吸和心跳均停止时，应立即按心肺复苏法，支持生命的三项基本措施，正确进行就地抢救。

4.2.1.4.1通畅气道；

4.2.1.4.2口对口人工呼吸；

4.2.1.4.3胸外按压；

4.2.1.4.4用除颤仪进行电除颤。

4.2.2电解液泄漏应急处置措施

4.2.2.1处置措施

迅速撤离泄漏污染区人员至安全区，并进行隔离，严格限制出入。切断火源。建议应急处理人员戴自给正压式呼吸器，穿消防防护服，尽可能切断泄漏源。防止进入下水道，排洪沟等限制性空间。小量泄漏：用或其它惰性材料吸收。也可以用不燃性分散剂制成的乳液刷洗，洗液稀释后放入废水系统，大量泄露：构筑围堤或挖坑收容。用泡沫覆盖，降低蒸气灾害，用防爆泵转移至槽车或专用收集器内，回收或运至废物处理场所处置。

4.2.2.2注意事项

4.2.2.2.1处理泄漏电解液时，必须佩戴安全眼镜，高压绝缘手套，毛巾（用于擦除附在身体上的电解液），呼吸保护装备。

4.2.2.2.2电池应远离热源，火源和水。

4.2.2.2.3若电解液不慎进入眼睛，请用自来水冲洗十五分钟，并及时就医。

4.2.2.2.4若皮肤接触到电解液，先用干毛巾擦拭，再用肥皂水清洗。

4.2.3车辆起火应急处置措施

4.2.3.1处置措施

4.2.3.1.1事故发生后，当事驾驶员应首先采取制动措施停车，制动失灵时，采取逼停的方式停车，防止事故进一步扩大。

4.2.3.1.2当事驾驶员迅速开启车门，无法开启时，以安全锤快速砸开车窗，引导乘客逃离车厢，撤离到安全地带。驾驶员在现场迅速组织人员，用车上的灭火器扑救。驾驶员受伤，无法完成这些工作时，迅速请求未受伤或能正常移动的乘客帮助完成。

4.2.3.1.3当班或同班驾驶员立即打110和119报警，出现伤亡时打120报警，并向驾驶员所在公司报告，以便公司迅速启动应急预案。当事驾驶员因受伤无法报警时，迅速请求未受伤或能正常移动的乘客帮助报警，报告。

4.2.3.1.4紧急抢救伤员。确认受害者是否死亡要慎重，以免将一些休克，假死的人误为死亡而延误抢救的时间，如果没有把握确认受害者是否死亡，则以受伤情况抢救。对受伤人员立即采取措施，如立即止血，人工呼吸等，同时要及时拦截过往车辆，请求帮忙送伤员去医院救治。因火势太猛而无法予以施救的人员不要强行施救，以免反伤自己和他人，现场条件无法控制火势时，可以中止扑救。

4.2.3.1.5及时向驾驶员所在公司补报事故发展态势，特别是人员伤亡扩大的情况，以便公司扩大应急响应级别。

4.2.3.2注意事项

4.2.3.2.1若电池起火，只能使用二氧化碳或者干粉灭火器，使用水灭火可能会因为高压元件漏电而导致人体触电。

4.2.3.2.2若吸入浓烟，尽快转移至空旷场地，并及时就医。

4.2.3.2.3关机，停车五分钟后，高压系统中的电才会完全消失。

4.2.3.2.4如果必须处理高压线束或高压元件，请在作业前带好高压绝缘手套。

4.2.3.2.5能抢救的伤员，尽量设法带离火灾现场，尽量不因抢救措施不当，造成伤员伤势加剧，努力确保其伤势不扩大。

4.2.3.2.6可以发动未受伤或受轻伤的乘客参与救援救治伤员，但必须提醒他们科学施救，不具备相应能力的不要勉强施救，以免适得其反。

4.2.3.2.7切记引导乘客撤离至安全地带，带有爆炸性质的事故不要随意施救，要带乘客远离事故现场，同时严肃告诫乘客不得随意走动，以免造成次生事故，扩大事故危害。

4.2.3.2.8必须在确保自身安全的前提下实施施救员。

4.2.3.2.9遵守先重后轻的原则抢救伤员，条件不允许时要先行抢救重伤员，再救较轻的伤员时。

4.2.3.2.10若车辆起火或着火事故发生在服务网点所在厂区内，则由各服务网点各应急小组按照各自职责进行处置。

4.2.4车辆爆炸应急处置措施

新能源汽车爆炸主要是电池爆炸，爆炸事故的处置措施如下：

4.2.4.1若爆炸未造成次生事故，（如火灾，人员受伤），即爆炸不具延续性，则当事驾驶员先切断整车电源，及时疏散乘客，立即向就近的服务网点应急指挥中心报告，请求处理事故车辆，必要时可越级上报。

4.2.4.2若爆炸事故造成次生事故，则当事驾驶员先切断整车电源，及时疏散乘客，然后按照相应的次生事故处置措施处置，如爆炸引发火灾，则按照车辆起火或者火处置措施处置，若发生电池电解液泄漏 ，按照电解液泄漏处置措施处置。

4.2.5事故现场操作损坏车辆应急处置措施

4.2.5.1处置措施

4.2.5.1.1关钥匙（混合动力电池只在电池盒中有电）。

4.2.5.1.2断开12伏电池（混合动力电池只在电池盒中有电）。

4.2.5.1.3拔掉混合动力控制器的保险丝（30A），使用万用表测量电池正负极间是否存有高压电。

4.2.5.1.4为避免发生触电风险，无论是安装或是拆卸超级电容，都严禁身体任何部位或金属物同时触碰到两个极柱。

4.2.5.1.5用摇表检测超级电容系统总正，总负与整车之间绝缘电阻，若绝缘电阻大于五兆欧，则认为超级电容系统与整车之间的绝缘良好，务必找出绝缘不良的原因。

4.2.5.2注意事项

车辆停机五分钟后，高压系统中的电才会完全消失。虽然电池向外输出的电压线已经断开，但电池内部各电池组仍然以串联的形式连接，仍然存在较高的电压和较大的电流，打开电池壳时必须注意安全。

4.2.6水浸新能源汽车应急处理措施

4.2.6.1处置措施

在行驶过程中遇到水浸，则驾驶人员立即切断整车电源，及时疏散乘客，待水退去或车辆被拖至服务网点后，按新能源汽车应急流程报修，等待专业人员处理。

4.2.6.2注意事项

车辆被淹之后，即使水退去也不要启动任何电路，因为电动车的线路被水浸泡之后很容易发生短路，进而影响电动车元器件的损坏。

4.2.7道路交通事故应急处理措施

4.2.7.1处置措施

4.2.7.1.1事故发生后，当事驾驶员应首先采取制动措施停车，制动失灵时，采用逼停的方式停车，防止事故进一步扩大。

4.2.7.1.2当班或同班驾驶员立即打110报警，出现伤亡时打120求救，如同时发生火灾，加打119报警，并迅速向公司报告，以便公司迅速启动应急预案，司乘人员因受伤无法报警时，迅速请求未受伤或能正常移动的乘客帮忙报警，报告。

4.2.7.1.3驾驶员紧密配合，在报警的同时，非报警的驾驶员迅速按规定设置警示标志，引导乘客撤离到安全地带。驾驶员受伤无法完成这些工作时，迅速请求未受伤或能正常移动的乘客帮忙完成。

4.2.7.1.4紧急抢救伤员与保护现场同步进行，如受害者已经死亡，则不应搬动，要保护现场，等交警来处理。确认受害者是否死亡要慎重，以免将一些休克，假死的人误为死亡而延误抢救的时间，如没有把握确认受害者是否已死亡，则以受伤情况抢救，对受伤人员立即采取措施，如立即止血，人工呼吸，按掐人中等，对不能搬动的伤员不得随意移动，可设法固定，支撑受伤部位。同时要及时拦截过往车辆，请求帮忙送伤员去医院救治。紧急情况下（事故车辆能行驶的情况下；也可以直接将伤员送到医院，但要注意保护好现场和有关证据，驾驶员至少留下一人保护现场和保护现场，为受伤乘客的安全。保护现场时，可在事故区域周围放上小石头或其它有形物，有条件的用绳索拦围。

4.2.7.1.5及时向公司补报事故发展态势，特别是人员伤亡扩大的情况，以便公司扩大应急响应级别。

4.2.7.2注意事项

4.2.7.2.1抢救伤员时，不能因抢救措施不当，造成伤员伤势加重，条件或能力不具备抢救的伤员，尽量维持现状，努力确保其伤势不扩大。

4.2.7.2.2可以发动未受伤或受轻伤的乘客参与援救伤员，但必须提醒他们科学施救，不具备相应能力的不要勉强施救，以免适得其反。

4.2.7.2.3切忌放置警示标志和引导乘客撤离至安全地带，同时严肃告诫乘客不得随意走动，以免造成次生事故，扩大事故危害。

4.2.7.2.4必须在确保自身安全的前提下实施救援，否则宁可等待救援。如车辆侧翻入水，不会水者，可在岸边投绳，递棍进行援救，但切不可轻率入水施救。

4.2.7.2.5遵循先重后轻的原则抢救伤员，条件不允许时，要先行抢救重伤员，再救较轻的伤员。

4.2.8事故调查和汇报

4.2.8.1事故报告应当及时、准确、完整，任何单位和个人对事故不得迟报、漏报、谎报或者瞒报。

4.2.8.2事故调查处理应当坚持实事求是、尊重科学的原则，及时、准确地查清事故经过、事故原因和事故损失，查明事故性质，认定事故责任，总结事故教训，提出整改措施，并对事故责任者依法追究责任。

4.2.8.3事故发生后，事故现场有关人员应当立即向本单位负责人报告。

4.2.8.4事故调查组履行下列职责：

4.2.8.4.1查明事故发生的经过、原因、人员伤亡情况及直接经济损失；

4.2.8.4.2认定事故的性质和事故责任；

4.2.8.4.3提出对事故责任者的处理建议；

4.2.8.4.4总结事故教训，提出防范和整改措施；

4.2.8.4.5提交事故调查报告。

4.2.8.5报告事故应当包括下列内容：

4.2.8.5.1事故发生单位概况；

4.2.8.5.2事故发生的时间、地点以及事故现场情况；

4.2.8.5.3事故的简要经过；

4.2.8.5.4事故已经造成或者可能造成的伤亡人数（包括下落不明的人数）和初步估计的直接经济损失；

4.2.8.5.5已经采取的措施；

4.2.8.5.6其他应当报告的情况。

4.2.8.6具体步骤：

4.2.8.6.1组成由技术、质管、售后的事故调查小组。

4.2.8.6.2赴现场收集故障线索，询问当事人。

4.2.8.6.3了解事故经过及伤者情况。

4.2.8.6.4确定事故原因。

4.2.8.6.5判定事故性质。

4.2.8.6.6事故处理。

4.2.8.6.7提供事故调查报告。如客户有异议，可提请第三方分析。

4.2.8.6.8整改措施。

4.2.8.6.9按国家要求上报相关信息。

4.2.8.6.10评估整改效果。

4.2.8.6.11汇报记录及归档。

信息公示网址：

http://www.youngmanbus.com/New-103.html