售后服务承诺

1. 质量保证承诺

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。

新能源车辆的关键零部件享受5年或20万公里质保。

1. 售后服务项目及内容

 在车辆运营过程中，金华青年汽车制造有限公司对新能源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：

* 1. 走合期维护包括：
		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。
		2. 燃料电池系统的清洁、检查、紧固、整理。
		3. 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。
		4. 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。
		5. 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。
		6. 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。
		7. 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。
		8. 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。
	2. 一级维护包括：
		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。
		2. 燃料电池系统的清洁、检查、紧固、整理。
		3. 传动轴检查万向节、紧固螺栓。
		4. 前、后桥及悬挂检查轮胎、悬挂、半轴螺栓。
		5. 转向系统检查紧固情况、转向助力油。
		6. 检查制动系统。
		7. 电气系统检查灯光、仪表、蓄电池。
		8. 检查空调系统。
		9. 润滑全车润滑点。
	3. 二级维护包括：
		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。
		2. 燃料电池系统的清洁、检查、紧固、整理。
		3. 检查转向器、变速器、主减速器等各个润滑油液面高度。
		4. 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。
		5. 检查传动轴检查防尘罩以及传动轴万向节工作状态。
		6. 空气压缩机，贮气筒、安全阀清洁、校紧。
		7. 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。
		8. 检查紧固制动阀、制动管路的接头，检查制动踏板自由行程。
		9. 检查驻车制动性能及辅助制动性能。
		10. 前后悬架的检查、紧固。
		11. 轮胎（含备胎）检查、紧固、补气。
		12. 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。
		13. 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。
		14. 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。
		15. 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。
		16. 蓄电池清洁补给检查。
		17. 对整车加注润滑脂的部位全部润滑。
	4. 三级维护包括：
		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。
		2. 燃料电池系统的清洁、检查、紧固、整理。
		3. 空气压缩机，贮气筒、安全阀清洁、校紧。
		4. 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。
		5. 检查紧固制动阀、制动管路的接头，检查制动踏板自由行程。
		6. 检查驻车制动性能及辅助制动性能。
		7. 前后悬架检查、紧固，校正U形螺栓扭矩 。
		8. 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。
		9. 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。
		10. 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。
		11. 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。
		12. 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。
		13. 蓄电池清洁补给检查。
		14. 对整车加注润滑脂的部位全部润滑。
	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。
		1. 燃料电池系统的清洁、检查、紧固、整理。
1. 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。

* 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。
		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。
		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. 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。
		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”。
		5. 自购车之日起12 个月内，车身覆盖件发生锈蚀，可修补。
		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。
		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。
		8. 内饰紧固装置自购车之日起，6个月内发生脱落，可修复。
	2. 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。
		1. 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。
		2. 燃料电池系统5年或20万公里质保。
		3. 发动机"三包"期限：
			1. 皮带1个月或1.5万公里质保。
			2. 曲轴前油封、曲轴后油封4个月或6万公里质保。
			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。
			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。
		4. 离合器"三包"期限：
			1. 离合器片及压盘、分离轴承、总泵6个月或9万公里质保。
			2. 分泵12个月或18万公里质保。
		5. 变速箱部分"三包"期限：
			1. 变速器后油封、同步器6个月或9万公里质保。
			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. 排挡杆拉线、齿轮12个月或18万公里质保。
		6. 车桥、传动轴和悬挂部分"三包"期限：
			1. 前桥、驱动桥和随动桥轮毂油封4个月或4万公里质保。
			2. 减震器、横向稳定杆衬套6个月或6万公里质保。
			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。
			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。
		7. 制动部分"三包"期限：
			1. 制动摩擦片2个月或2万公里质保。
			2. 车轮制动器8个月或8万公里（以先到者为准）质保。
			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。
		8. 转向部分"三包"期限：
			1. 万向节、横直拉杆球头8个月或8万公里质保。
			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。
		9. 电器部分"三包"期限：
			1. 灯泡、保险丝、灯管1个月或1万公里质保。
			2. 组合开关2个月或2万公里质保。
			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。
			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。
		10. 空调系统部分"三包"期限：
			1. 温度传感器6个月或6万公里质保。
			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. 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。
		11. 座椅部分"三包"期限：
			1. 安全带及卡扣6个月或6万公里质保。
			2. 司机座椅、乘客座椅及骨架12个月或12万公里质保。
		12. 车身部分"三包"期限：
			1. 各种油封、橡胶件、软垫、胶管2个月或2万公里质保。
			2. 雨刮片4个月或4万公里质保。
			3. 天窗风机、倒车镜镜片6个月或6万公里质保。
			4. 雨刮臂、门泵及门阀、各类撑杆8个月或8万公里质保。
			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。
	3. 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"。
	4. 凡属于以下原因造成的故障不予"三包" ：
		1. 合格证与车辆钢印不符；
		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. 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；
		4. 未按养护要求调整或调整失误而引起的故障；
		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；
		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。
1. 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。

* 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，并在一个工作日内解决问题。
	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. 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1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。
	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：
		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，7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12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。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。
		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7小时内赶赴现场服务，12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. 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。

企业承诺网址：http://www.youngmanbus.com/NewsView.asp?ID=103

1. 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。

 具体按照《青年汽车集团商用车售后三包服务审批程序规定》执行。

1. 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；

* 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。
	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. 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《动力电池回收溯源管理系统办法》执行。

1. 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。