

奇瑞汽车股份有限公司文件

奇瑞字（2024）19 号

关于奇瑞公司星途牌新能源汽车售后服务的承诺

奇瑞汽车股份有限公司(以下简称“奇瑞公司”)生产的星途牌新能源汽车（包含纯电动、插电式混合动力、插电式增程混合动力等多种类型乘用车）在示范运行及销售期间，严格按照新能源汽车示范运行管理相关规定和新能源汽车的产品特性进行售后服务支持保障工作，具体内容如下：

1. 我司所有产品的设计开发、外协件的采购、生产制造等各过程均严格按照 IATF16949:2016 的标准进行控制，同时有着完善快速的质量信息反馈处理机制和系统持续的质量改进，确保每个工序处在质量受控的状态，所有产品出厂 100%检验合格。

2. 为确保新能源汽车客户能得到及时的日常保养及维修，我司承诺在新能源汽车销售区域建立对应的销售服务商，同时利用我司现有的星途品牌 400 多家服务网络向新能源汽车客户提供更便捷的售后服务。

3. 与我司签约的星途牌新能源汽车售后服务商配备至少 1 名技术主管，2-3 名维修技师，且所有人员都必须通过由我司组织的售后技

能培训，按照岗位要求，进行车辆拆装、工作原理、电路图及故障判断等方面培训，培训合格后上岗工作。

4. 针对不同零部件设计使用寿命，要求销售服务商必须储备易损、易耗零部件，我司会不定期组织抽查售后服务商的库存，保证易损、易耗零部件的库存达标率 95%以上；对于市场上紧急需求的零部件，利用备件精品分公司现有的 1 个中心库、5 个区域库的有利资源，制定运输时效原则：确保 500 公里以内的正常运输时效在 3 天内，紧急运输时效在 1 天内；501-1000 公里正常运输时效在 4 天内，紧急运输时效在 2 天内；1001-2000 公里正常运输时效在 6 天内，紧急运输时效在 3 天内；2001-3000 公里正常运输时效在 8 天内，紧急运输时效在 4 天内；3000 公里以上正常运输时效在 10 天内，紧急运输时效在 5 天内，确保客户车辆维修的及时性。

5. 要求每家新能源汽车销售服务商配备专用诊断仪，第一时间为客户解决问题，分析故障现象，及时排除；要求所有签约奇瑞公司的销售服务商至少配备一辆服务车，24 小时处理客户车辆在路途中出现的临时性故障。

6. 我司专人负责客户满意度管理，重点关注客户抱怨的及时处理、进展及 CSI 改善工作。

7. 我司依法对有权处理的相关废旧零部件进行回收、检查、测试、分拣、退运和报废。为确保废旧动力电池回收及再利用工作的安全有序开展，奇瑞公司按照国家相关规定对我司出售的新能源汽车所包含的动力电池因为报废或损坏后无法维修而产生的废旧动力电池(有权处理的)，奇瑞公司通过售后服务中心以及与电池回收企业合作搭建的回收网络进行电池回收。客户可联系奇瑞公司星途品牌在全国的售

后服务商处理废旧动力电池，地址和联系方式等信息在星途牌汽车官网上公示。

客户车辆抵达服务商后，将由经过奇瑞公司官方培训的维修技师采用专业设备进行诊断，将达到报废条件的电池从车辆上拆卸下来，并录入奇瑞公司内部信息管理系统以及溯源管理系统后，按照相关运输要求运往专业仓库进行贮存，最终由具备资质的电池回收企业按国家相关规定进行拆解、回收和再利用。

8. 已建立良好的质量信息与反馈管理系统，定期对车辆质量信息进行数据收集，数据分析，不断改进产品质量，并定期上报数据，接受相关部门地监督。

9. 在用户按照车辆使用要求规范使用的前提下，在产品包修期内因质量问题而引起零件损坏，经奇瑞公司销售服务商鉴定，确属制造方的责任，将给予免费保修服务，具体承诺如下：

9.1 奇瑞公司星途牌新能源汽车产品包修期为不低于 3 年或 100,000km(以先到者为准)，在包修期内，出现产品质量问题消费者凭三包凭证免费修理。

9.2 奇瑞公司星途牌新能源汽车产品三包有效期为 2 年或 50,000km(以先到者为准)，在三包有效期内，符合更换、退货条件的，消费者可以办理更换、退货。

9.3 动力电池及电池管理系统、驱动电机及电机控制器(MCU)、车载充电总成(CDU)核心零部件的包修期为不低于 8 年或 150,000km(以先到者为准)。

9.4 特殊零部件：前后减震器及弹簧、玻璃、制动卡钳及制动盘、玻璃升降器、空调压缩机、鼓风机、冷凝器风扇、喇叭、音响、液晶

显示器、域控制器模块、传感器、油封类、皮带类、球头类、轴承类、橡胶类、油漆,上述特殊零部件的包修期为不低于3年或60,000km(以先到者为准)。

9.5 易损耗零部件:蓄电池(12V)、遥控器电池、灯泡、保险丝、空调滤芯、制动摩擦片、轮胎、普通继电器(不含集成控制单元),上述易损耗零部件的包修期为3个月或5,000km(以先到者为准),上面所列出的易损耗零部件在其包修期内出现质量问题的,消费者可以选择免费更换。

9.6 奇瑞公司星途牌新能源汽车从销售服务商售出后,都能享受有条件的保修。车辆(有特殊说明的车辆除外)在保修范围内,在正常使用、保养的情况下,发生的质量故障是属于保修的,客户不必承担车辆的维修费用。消费者为生活消费需要而购买和使用的私家车享受包修、包换、包退服务。除私家车以外的公(商)务、营运、商用等非因生活消费需要而购买和使用的车辆在质量担保期内只享受包修服务,不享受包换、包退服务。

10. 我司星途品牌新能源汽车设立400服务电话,24小时接收客户反馈信息,快速处理客户车辆遇到的问题,及时对车辆实施救援。对于以下特殊问题,处理措施具体如下:

10.1 车辆无法行驶情况处理:可拨打服务商24小时服务电话或奇瑞公司星途汽车400电话寻求服务帮助。

10.2 远程监控系统检测到故障处理:如出现重大安全性的故障,立即电话告知客户将车辆远离车流停放,关闭动力系统,远离车辆,注意自身安全,并拨打救援电话。

11. 根据各种渠道收集的产品质量信息,对于根据国家法规要求

和公司质量管理相关规定，需要进行召回的，奇瑞公司将制定召回方案，实施产品召回，保障客户的合法权益，并对产生质量问题的责任部门 and 责任人进行追究及处罚。

