

奇瑞汽车股份有限公司文件

奇瑞字〔2024〕18号

关于奇瑞汽车捷途牌新能源汽车售后服务的承诺

奇瑞汽车股份有限公司开发的新能源（含插电式混合动力）型汽车产品均已处于成熟期产品，在示范运行及销售期间，我公司按照新能源汽车示范运行管理相关规定和新能源型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. 我公司所有产品的设计开发、外协件的采购、生产制造各过程均严格按照 IATF 16949:2016 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提升体系，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. 我公司保证生产和销售的车辆产品的有关技术参数、配置和性能指标，与《公告》批准的车辆产品、用于试验的车辆样品、产品《合格证》及出厂车辆上传信息中的有关技术参数、配置和性能指标保持一致，并持续符合国家政策和管理规定以及强制性标准、法规要求。
3. 奇瑞汽车股份有限公司捷途营销公司，在所有专营经销商销售服务范围内均设立相应的售后服务站，服务网点的选建严格执行相关流程及建设标准，利用网络平台增加品牌知名度，增强网点与客户、

客户与客户间的互动性，把服务网点建成新能源汽车服务信息及市场信息的交流平台。开发建设新能源售后服务二级网络和三级网络，使网点数目增加、服务半径变小、贴近市场、方便用户；利用现有的 500 多家捷途服务网络，对具有新能源资质的销售服务商进行授权，为新能源汽车提供强有力的售后保障。

4. 与我公司签约的新能源汽车售后服务商必须配备 1 名技术总监，1-4 名维修技工，所有技术人员必须参加由我司按照岗位要求组织的培训，培训内容含车辆拆装、工作原理、电路图及故障判断等方面，培训合格后上岗工作。

5. 产品质保期承诺

5.1 新能源（含插电式混合动力）型汽车产品整车质保期：不低于 4 年或 10 万公里（以先到者为准）。

5.2 新能源系统关键核心部件（含动力电机、电池、电机驱动控制器、储能装置控制器等）质保期限不低于 8 年或 12 万公里（以先到者为准）。

5.3 具体各零部件质保期及保修条件详情见产品使用说明书中质保期章节。

6. 针对不同零部件设计使用寿命，要求新能源销售服务商必须储备易损、易耗零部件，我公司会不定期组织抽查销售服务商的库存，保证易损、易耗零部件的库存率到 95% 以上；为更好的做好服务保障，奇瑞汽车股份有限公司捷途汽车在安徽芜湖设立 1 家汽车备件中心库，并在全国设立 5 家备件中转库（缩短服务半径），为服务网点及客户车辆维修提供充足、快速的备件供应，紧急订单 500 公里以内的 24 小时到达，确保客户车辆维修的及时性。

7. 要求每家销售服务商必须配备 X431 专用汽车诊断仪，通过诊断仪读取故障码，参考故障码快速分析故障原因，及时排除车辆故障；同时要求所有签约新能源汽车销售服务商必须配备一台以上的服务车，24 小时处理客户车辆在路途中出现的临时性故障。

8. 远程监控系统检测到故障处理：如出现重大安全性故障，立即电话告知客户尽可能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。

9. 设立 400 客服电话，24 小时接受客户反馈、信息咨询，快速处理客户问题，及时对车辆实施紧急救援，客户热线 400-086-8888。

10. 公司安排专人负责客户满意度管理，重点关注服务站按要求提供 24 小时服务、及时处理客户投诉并持续开展 CSI 改善工作。

11. 严格按照国家相关规定对废旧动力电池进行回收，要求电池回收厂家将电池分解，将整个动力电池包里的所有材料按类别进行分离，分离后的各种材料经纯化等处理后，做到循环利用。整个回收过程，杜绝造成材料的浪费和环境污染。

12. 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，接受相关部门的监督。

