

重庆金康新能源汽车有限公司

售后服务承诺书

感谢您使用我公司生产的电动汽车，为了更好的提供优质的售后服务，我公司现郑重向您做出如下承诺：

一、产品质量保证承诺，汽车产品包修期：整车 7 年或 150,000 公里，以先到者为准，汽车产品三包有效期：2 年或 50,000 公里，以先到者为准，电池与驱动总成：8 年不限公里数。经评价涉及到产品质量、安全、环保等认证产品一致性和标准符合性的用户投诉，依照《缺陷汽车产品召回管理规定》执行。

二、凡我公司生产的电动汽车，将实行终身服务，提供免费首次保养，在“三包”期限内出现的质量问题，将进行免费质保维修。“三包”期后发生的问题，我公司会在第一时间里组织维修，视情况收取成本费，“三包”期限从公司发票之日起计算。

三、我公司拥有一支技术过硬、反应迅速的售后服务队伍，并开通 24 小时服务热线，从接到用户信息开始，1 小时内给予答复，市内 4 小时内到达现场，省内 24 小时到达现场，省外 72 小时内到达现场。维修人员到达现场后，对轻微故障保证 4 小时内解决，一般故障保证在 10 小时内解决，对重大故障或特殊件损坏，在 24 小时内提供明确的解决方案，及时彻底解决。我公司设专人负责收集、处理用户或其他企业和人员的投诉。

四、我公司承诺每个地区均设有授权维修服务中心，布置在合理的服务区域，维修服务中心配备一定数量的专业技术人员，根据区域保有量配备一定数量的充电设施，并承诺对社会开放。同时承诺提供 24 小时不间断救援服务，示范应用的新能源汽车出现故障或事故时，应在 30 分钟内迅速反应，启动处置预案，及时进行解决。

五、在车辆生命周期内提供原厂纯正配件，保供周期不低于 10 年。电动汽车的各种易损件、消耗件如：灯泡、玻璃、橡胶制品、各种电器仪表、传感器等不属于保修范围；不按



使用说明书的要求，非正常使用车辆，如不定期更换加注润滑油导致损坏的零部件等不属于保修范围。

六、用户对车辆应进行日常保养、维护和常见故障的排除，使车辆保持良好的车况和专用功能得到正常的使用。

七、提供车辆 OTA 空中升级，持续提升车辆性能，完善您的驾驶体验。

八、对售后服务人员和消费者的培训，金康汽车对于售后服务人员有全面的培训，培训分为技术培训与非技术培训。技术培训包含的内容有：高压蓄电池维修、高压电系统及车身维修；非技术培训包含的内容有：品牌及产品知识、服务流程及保修政策、客户关系管理、投诉处理技巧等，根据用户需要，公司可以为使用单位免费培训操作人员，提供相关技术资料。

九、建立车联网远程监控平台，对整车、动力电池、驱动电机等进行远程的监控，数据需保存至车辆报废后第二年。

重庆金康新能源汽车有限公司

2018年7月1日

