

南京依维柯新能源汽车售后服务承诺

南京依维柯汽车有限公司（以下简称 NAVECO）拥有完整的销售及服务体系和控制程序，NAVECO 在全国范围内建立有 360 余家服务商组成的覆盖面广、技术过硬的服务保障体系。

NAVECO 在向用户提供高品质产品的同时也为用户提供高效的服务保障。NAVECO 为销售及服务人员提供新能源汽车产品系统化的培训，对配件供应、索赔处理、信息反馈、整车产品召回、整车和零部件（如动力电池）回收、客户关系管理等均建立有相应的管理流程，并组织实施。

在新能源汽车售后服务环节，NAVECO 有能力确保维修服务、配件供应满足所有客户要求，并能保证在产品使用寿命期限内，在企业承诺的服务时间内向顾客提供可靠的配件、维修和咨询服务。

NAVECO 依据国家和行业相关标准及新能源汽车的整车技术规范要求，向用户提供与产品性能特点、使用特点相一致的新能源汽车售后服务保障。

NAVECO 借助强大的售后电子商务系统，为每一辆新能源汽车建立档案，及时跟踪车辆的使用情况，并建立新能源汽车质量信息反馈机制，向设计及质量部门及时输入相关信息，同时把相关信息反馈给用户，做到让用户买的放心，用的舒心。

具体措施及内容如下（详细内容见《产品保修、维修保养手册》）：

一、质量保证

NAVECO 保证电传动系统、转向助力系统、动力电池系统、辅助电源系统、高压一体电源系统均为原厂原包装，符合国家规定的汽车产品相关标准或行业标准，以及符合出厂检验标准，并提供产品技术资料（包含产品使用说明书、产品合格证及产品保修、维修保养手册等）

二、售后服务内容

1、质保期内系统出现故障，在得到用户报修后，可安排服务人员上门进行维修，确保系统正常运行。

2、质保期内并符合相关保修规定时，相关维修费用由 NAVECO 承担。

3、质保期外或不符合相关保修规定时，当用户需要购买配件或者维修、保养时，NAVECO 可向用户提供有偿服务。

4、定期对用户进行回访，倾听用户意见及建议，解决用户实际问题，最大程度地满足客户需求。

三、用户培训工作

NAVECO 可向用户提供各类维护保养培训和指导，培训内容可选择：新能源车辆的操作、电池组及配套控制系统的维护保养、高压一体化电源系统的维护保养以及充电技术等。

四、维修响应时间

质保期内，产品若发生故障，在接到用户报修后，NAVECO 可在 2 小时内给予响应。

五、质保期限规定

纯电动汽车产品质保期限：

1、整车质保：自用户购车之日起计，整车质保期限为 2 年或 6 万公里（非聚星系列）和 5 年或 10 万公里（聚星系列），两者以先到达者为准。

2、关键零部件（动力电池等储能装置、驱动电机、电机控制器）质保期限如下：对于乘用车提供不低于 8 年或 12 万公里（以先到者为准）的质保期限，对于商用车（含客车、专用车、货车等）提供不低于 5 年或 20 万公里（以先到者为准）的质保期限。其他零部件质保期详见《产品保修、维修保养手册》。

3、特殊质保政策以购销双方的销售合同约定内容为准。

混动汽车产品质保期限：

1、整车质保：自用户购车之日起计，整车质保期限为 2 年或 6 万公里（非聚星系列）和 3 年或 6 万公里（聚星系列），两者以先到达者为准。

2、关键零部件（动力电池等储能装置、驱动电机、电机控制器）质保期限如下：对于乘用车提供不低于 8 年或 12 万公里（以先到者为准）的质保期限，对于商用车（含客车、专用车、货车等）提供不低于 5 年或 20 万公里（以先到者为准）的质保期限。其他零部件质保期详见《产品保修、维修保养手册》。

3、发动机质保期限：自用户购车之日起计，3年或10万公里（非聚星系列）和3年或8万公里（聚星系列），两者以先到达者为准。

4、特殊质保政策以购销双方的销售合同约定内容为准。

六、产品缺陷、质量、安全、环保问题处理

1、质保期内，如发现产品缺陷并影响用户的正常使用，NAVECO将对缺陷产品进行维修，免费更换相应零部件。

2、质保期内，如因产品缺陷或者质量问题而引发的连带责任，NAVECO将根据相关规定或者协议给予相应赔付。

3、当动力电池系统达到使用寿命后，NAVECO可有偿提供电池系统的更换及回收服务。

南京依维柯汽车有限公司