



标题:	南京金龙售后服务承诺细则			共	4	页
				第	1	页
分发号	编制:	审核:	批准:	发布日期	2017.10.9	
				实施日期	2017.10.9	

南京金龙售后服务承诺细则

南京金龙公司为了更好,更高效的为客户服务,特制定以下服务标准。

我公司根据与客户签署的车辆采购技术协议规定交付车辆,下述词语定义进行如下解释:

1. “南京金龙汽车”指客户采购的南京金龙客车制造有限公司生产的车。
2. “服务”指根据合同规定承担的与供货有关的辅助服务,包括(但不限于)车辆的运输、交货、调试、验收以及培训、售后服务、质量保证期外的维护以及其他类似的义务。
3. “验收”指客户收货后,按照(车辆采购合同)及(车辆采购技术协议)等协议和约定的标准对车辆进行的检测与查验。
4. “验收报告”指检验完成后由合同双方签署的最终验收确认车辆技术性能和产品零部件与相关协议约定一致性文件。
5. “技术资料”指车辆使用、维护保养等所应具备的产品使用说明书/使用指南、操作手册、维修指南、服务手册、电路图、产品演示等文件。
6. “质量保证期”指自车辆验收合格报告签署之日起,我可以自担费用方式保证客户采购车辆正常使用的期限。
7. 我司遵守按车辆采购合同双方所签订的合同附件中约定的各项技术标准及质量要求,按整车及零部件的质量“三包”保修期限提供保修服务

一、 售后服务与保修责任

1. 我司承诺在车辆的质量三包期内免费为客户提供车辆使用的技术指导维修服务。
2. 我司对车辆进行有效的跟踪,实现用户车辆终端数据终身实时管理。由于设计、装配、工艺、材质不当造成的车辆问题,根据客户的合理要求改进维护。
3. 我司对整车质量三包期为购车开票之日起 24 个月/8 万公里(以先到期限者



标题:	南京金龙售后服务承诺细则	共	4	页
		第	2	页

为准)。若厂家规定的质量保证期或车辆主要部件的质量保证期长于本合同质量保证期, 应适用其提供的质量保证期。

4. 我公司签约的服务站均配有“24 小时救助服务”电话。若发生事故时, 用户拨打“24 小时援助服务”电话要求帮助, 服务网络应全力实现用户所有的期望。
5. 我公司的《用户使用说明书》中收录了 200 家签约服务站的地址和电话。为用户的出行保驾护航。
6. 服务站的“CI 形象”建设中必须悬挂《维修工时和配件价格》看板, 使服务站的收费更加透明, 保证了客户的消费权益不受侵犯。
7. 我公司承诺在汽车全生命周期内免费为客户提供车辆所涉及的相关软件升级, 解决车辆软件缺陷。增强系统功能优化配合需求、车辆运行稳定性及指标性能要求。在客户提出升级要求后, 我司应在 5 个工作日内就解决方案、实施计划及改进措施给予实质性响应。
8. 我公司研发了新能源车辆远程监控系统, 对客户车辆的实时状态, 实时故障, 充放电状态进行监控, 为用户及时预警, 降低车辆故障发生率, 提高车辆的使用效率。
9. 我公司承诺对售出车辆终身服务, 对生命周期内的车辆零部件提供保障供应。
10. 故障报修后, 服务站立刻响应, 简易故障在 4~12 个小时内排除故障。如遇特殊情况无法在时限内解决的故障, 我司在该时限内向客户提出说明和并拿出处理故障的方案。
11. 在三包期内因质量问题导致车辆无法行驶的免费救援。
12. 故障报修时间以客户报告(电话或传真形式)时间为准, 到达现场时间以《保修服务登记表》客户或单位管理人员签字时间为准, 故障排除时间以客户或单位管理人员签字时间为准。
13. 我司在约定时间内以书面形式提供质量故障分析和处理结果报告。
14. 客户在不影响道路交通的情况下, 按照“不影响故障责任鉴定”的原则, 尽可能保留必要的故障原始状态。

二、 责任免除



标题:	南京金龙售后服务承诺细则	共	4	页
		第	3	页

1. 易损耗零部件超出我司明示的质量保证期出现产品质量问题的, 我司不承担本规定所规定的违约责任和责任条款。
2. 车辆在包修期和三包有效期内, 存在下列情形之一的, 我司对所涉及产品质量问题, 不承担违约责任和责任条款:
 - 1) 客户所购汽车产品已被书面告知存在瑕疵的;
 - 2) 使用说明书中明示不得改装、调整、拆卸, 但客户自行改装、调整、拆卸而造成损坏的;
 - 3) 发生产品质量问题, 客户自行处置不当而造成损坏的;
 - 4) 客户未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理产品, 而造成损坏的;
 - 5) 因不可抗力造成损坏的。

附录: 整车及关键零部件质保周期

整车及零部件质量“三包”保修期限

第一条 保修期限计算

保修时间自车辆开具销售发票之日起计。

第二条 保修基本原则

1. 整车质保期限为两年/八万公里 (以先到期限者为准)。
2. 同一辆车关键零部件总成 (车桥、驱动电机、电机控制器、动力电池) 一个月发生三次或以上并发故障必须更换全新正品总成, 更换后的总成质保期从更换之日起计算。

第三条 车辆总成及零部件保修期附表

序号	保修项目	三包期 (月)
1	车身骨架、大梁	24
2	驱动电机、控制器	60
3	动力电池	60
4	整车控制器	36
5	外观油漆	12
6	转向系统	12



标题:	南京金龙售后服务承诺细则	共	4	页
		第	4	页

7	悬挂系统	12
8	制动系统（除摩擦件）	12
9	传动系统	12
10	主减速器	12
11	空调系统	12
12	车身覆盖件（无锈蚀、开裂、脱漆）	24
13	内饰、仪表台、空调风道等	12
14	车顶防水密封	24
15	整车防水密封性	24
16	全车线束	24
17	全车插接件	24
18	全车仪表及电器（不含灯泡、保险丝）	12
19	常规蓄电池	12

注:

1. 表中未列出的车辆其它总成及零件的保修期, 按车辆“保修手册”规定执行。
2. 三包期由于部件质量原因三包期限内免费提供 24 小时道路救援及技术服务。