

售后服务承诺书



广汽三菱汽车销售有限公司（加盖公章）郑重承诺：

遵守国家法律、法规，遵守新能源汽车备案管理相关规定，保证销售车型符合国家强制性标准要求，并与国家《公告》、《新能源汽车推广应用推荐车型目录》及《免征车辆购置税的新能源汽车车型目录》申报信息一致。车辆产品的质保服务符合国家相关法规政策要求，建立完善的售后服务、应急保障体系、动力电池回收利用及产品质量安全责任制度。严格按照《关于进一步做好新能源汽车推广应用安全监管工作的通知》的要求，建立新能源汽车企业远程监测平台，对每一台销售的新能源汽车设立终身监控档案，保证企业监测平台与地方、国家监控平台的正常联接，为客户提供及时的安全预警服务。

一、服务保证

为保证广汽三菱汽车用户的合法权益，保证客户使用产品的安全性及规范性，保证客户的产品质量问题能及时、妥善解决，新能源汽车产品服务规范如下：

1、汽车免费检查服务

1) 故障诊断服务

产品生命周期内的故障诊断服务。

2) 走合保养服务

车型	里程或时间	项目
祺智	首保：5000km 或 3 个月	免费更换发动机机油、机油滤清器，机电耦合变速器油以及免费检查、免工时费

2、汽车在质量保证期内质量问题的及时保修服务

质量保证期内，由广汽三菱签约授权的全国任何一家新能源汽车销售服务店（特约维修站）均可提供保修服务；

保修规范和执行标准如下：

车型	项目	执行标准
祺智	索赔实施规范	参照广汽三菱《保修处理规程》执行
	整合及零部件回收处理	
	信息收集及处理	参照《市场质量信息处理规程》执行

新能源汽车的4S 店具备快修、一般维修、检测、钣金、喷漆维修等服务能力，配备售后服务人员13-16 人，零部件人员3-4 人。

3、技术服务

为销售店、客户提供包括产品技术特点、安全驾驶规范、三电系统专业维修规程、运营服务管理要求等技术培训，编制有《维修手册》、《用户手册》、《保修手册》、《零部件手册》、《维修工具清单》等技术资料，定期、定点、全员按年度开展各类培训服务。

4、新能源车动力电池系统的回收服务

根据《新能源汽车动力蓄电池回收利用管理暂行办法》《电动汽车动力蓄电池回收利用技术政策》等政策要求，广汽三菱生产销售的新能源汽车搭载的动力电池系统应按《保修处理规程》中的《动力电池检修及运输流程》统一进行回收管理，客户在进行车辆相关处置时应按要求到广汽三菱新能源汽车服务店实施电池处理。

二、质量保证

1. 产品可追溯

广汽三菱生产体系建立了完整的产品追溯管理系统，执行《产品标识与可追溯性管理程序》，保存有整车产品信息及出厂检测数据记录，售后服务阶段的产品追溯应按GIDS（GAC Integrated Diagnostic System）要求进行相应的产品追溯管理。

2. 质保责任

零部件的质保期从整车产品出厂销售之日起计算，具体时间如下：

- 2.1 整车常规零件保修期为：3 年或 12 万公里（以先到期限者为准）
- 2.2 核心三电零部件（动力电池/机电耦合变速器/电控系统）保修期为：8 年或 15 万公里（以先到期限者为准）

2.3 易损易耗零件：（以先到期限者为准）

质量保证期	易损耗零部件
3 个月或 5000 公里	空调滤清器、火花塞（铱金除外）、灯泡（含 LED 灯）、雨刮片、保险丝及普通继电器（不含集成控制单元）
6 个月或 5000 公里	空气滤清器、机油滤清器、制动摩擦片
6 个月或 10000 公里	燃油滤清器、遥控器电池、蓄电池
10000 公里	轮胎

客户车辆出现问题后应及时到广汽三菱新能源汽车服务店由售后服务人员按检修手册等文件指引进行车辆修复，并按《市场品质信息处理程序》要求向生产企业反馈信息，涉及三电系统必须按生产企业要求进行专业维修。

三、应急预案

按照国标 GB/T 32960 要求，广汽三菱新能源远程监控平台可对新能源汽车运行安全状态、行驶里程和充电量、整车和动力电池、驱动电机等关键信息与系统故障进行监控，为客户提供安全预警服务，新能源汽车救援可按《广汽三菱新能源汽车售后服务及施救服务流程》执行。

广汽三菱汽车销售有限公司

2018 年 2 月 8 日

