

## 万山公司新能源汽车售后服务承诺

湖北三江航天万山特种车辆有限公司（以下简称万山公司）将遵守国家相关法律、法规，遵守新能源汽车备案相关管理规定，保证销售车型符合国家强制性标准的要求，并与国家《公告》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，建立完整的售后服务体系、应急保障体系、动力蓄电池回收利用及产品质量安全责任制度，为用户提供优质服务。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，保证企业监控平台与地方、国家监控平台的正常连接，为用户提供及时的安全预警服务。

### 一、产品质量保证承诺

1. 汽车产品保修期：3年或100,000公里（以销售发票日期为准，时间和里程数二者以先到为准）。
2. 汽车产品三包有效期：2年或50,000公里（以销售发票日期为准，时间和里程数二者以先到为准）。
3. 车辆部分零件属于易损易耗件：此类零件在其质量保证期内出现质量问题，本公司负责免费检修或更换。易损易耗件零件清单及其质量保证期，详见《新能源汽车三包凭证及质量担保手册》。
4. 在用户严格遵循使用说明书，正常操作的情况下，万山公司新能源重卡系列：燃料电池发动机、车载供氢系统、动力蓄电池、驱动电机、电机控制器、整车控制器等关键部件质保期为5年或20万公里（时间和里程数二者以先到为准）；万山公司新能

源大中客系列：动力蓄电池、驱动电机、电机控制器、整车控制器等关键部件质保期为8年或40万公里（时间和里程数二者以先到为准）。

5. 特殊质保政策以购销双方的销售合同约定内容为准。

## 二、售后服务网络建设

万山品牌有成熟的售后服务网络建设体系，我们根据万山公司新能源汽车销售区域与销量的扩大，合理增加售后服务网点，保证与售后服务保有量相匹配。

同时对每一家新能源服务网点的维修资质、维修场地、软硬件设施、人员配备、专用检测设备及防护工具配备等提出较高的建设要求与验收标准，确保每个新能源汽车售后服务网点具有新能源汽车售后服务软硬件能力。

## 三、售后服务人员和产品使用人员的培训

万山公司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。

1. 技术培训包括：安全（包括高压安全和氢安全）、三电系统、整车高压系统故障检修、车身电器、诊断设备等。

2. 非技术培训包括：品牌及产品知识、服务流程及保修等。

3. 万山公司高压电维修技师均具备以下专业资质：

■ 取得地方安监部门核发的《电工操作证》。

■ 通过万山公司组织的新能源汽车维修技术培训。

## 四、售后服务项目及内容

目前万山公司售后服务项目及内容包括车辆检查、保养，故障诊断及维修，以及事故车维修等容。

车辆检查包括但不限于：路试、轮胎检查、故障码检查。

保养项目包括但不限于：检查/更换润滑油、更换空调滤芯、检查/更换制动液、检查/更换电池冷却液、动力电池的保养、车载供氢系统的检查和保养、多点检查、轮胎换位（如有需要）、四轮定位检查（及调整；如有需要）。

故障诊断及维修项目包括但不限于：故障检查，底盘、车载电气系统的维修。

## 五、售后服务流程

所有万山公司经销商推行统一标准的服务流程，为用户提供快捷、专业服务，不断提升客户满意度水平。

## 六、备件提供及质量保证期

为了满足各经销商备件订货需求，万山公司在孝感设置了主库，在武汉、十堰二个城市分别设置了分库，形成了 1+2 的物流配送模式，建立了覆盖全国各个城市的物流配送网络。万山公司按照经销商订单对交货期、交货地点、品质保证等的要求进行快速响应和准时配送新能源备件。孝感库作为主库，存储各类型零件，包括新能源车型备件，二个分库主要存储快速和中速流转零件。

目前万山公司采用日订单形式，周一至周六向经销商配送新能源汽车维修所需备件，大大提升并稳定运输时效，减少经销商修车等待备件的时间，确保整体新能源汽车售后备件物流供应链准确高效。同时，针对终端客户紧急需求，万山公司可采用紧急或者 VOR 订单形式，急速响应并安排最快的运输方式交付经销商，体现出万山公司高品质的备件供应链与物流服务体系，不断

增强售后服务竞争力。

非易损易耗备件质量保证期限：用户到万山公司品牌授权经销商处自费维修或更换的纯正零件，其质量保证期为自更换之日起，享受12个月无里程限制的备件质量担保。（以维修发票的开票日期为准）

## 七、零部件（如动力蓄电池）回收处理

1. 万山公司依法对有权处理的相关废旧零件进行回收、检查、分析、退运和报废。以动力蓄电池为例：万山公司作为新能源汽车的制造厂家，同时也是废旧动力蓄电池回收的责任主体，按照国家规定建立追溯机制，承担废旧动力蓄电池的回收义务。对于万山公司出售的电动汽车所包含的动力蓄电池因为报废或损坏后无法维修而产生的废旧动力蓄电池（有权处理的），万山公司通过全国新能源售后网点与回收商共同搭建的回收网络进行电池回收。用户可通过万山公司在全国的新能源售后网点处理废旧动力蓄电池，新能源售后网点的地址及联系方式等信息在万山公司官网上公示。

2. 用户车辆抵达服务中心后，将由经过万山公司官方培训的维修技师采用专业设备进行诊断，将达到报废条件的电池从车辆上拆卸下来，并录入万山公司内部信息管理系统，后按照相关运输要求运往专业仓库进行暂存，最终由具备资质的供应商进行拆解、回收和再利用。

## 八、在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时应对措施

1. 按照国家相关法律、法规、规章的要求，依法提供产品质

量保证，维护消费者的合法权益。万山公司销售的产品严格按照内部质量控制标准进行制造及出厂检验，并取得国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）。

2. 万山公司高度重视售后服务安全保障体系的建设，建立了完善的产品信息监控、分析及处理标准和机制，产品质量、安全、环保等方面出现的问题可快速有效应对，万山公司安全风险防范工作主要由车载远程终端的安全风险排查、检测以及防范、车辆故障发生时的救援，以及技术支持与召回三部分组成。

#### (1) 车载远程终端的安全风险排查、检测以及防范

车辆上安装的车载远程终端在检测到异常信号时会自动发送报警信息给万山公司，万山公司会根据警报信息采取相应的救援和处理方案，保证用户的用车安全。

#### (2) 车辆故障发生时的救援

在事故发生时，用户可以在 24 小时内与万山公司经授权服务网点联系并获得及时救援。

#### (3) 技术支持与召回：

在出现与安全相关的技术问题时，万山公司作为制造商会报告给政府相关部门，如需要召回，万山公司内部所涉及部门会通力合作。对未消除缺陷的车辆，万山公司按照相关规定暂停销售或交付。

3. 如出现产品质量、安全、环保等严重问题时，用户可联系 0712-2355999 反馈问题。

## 九、索赔处理

万山公司授权的所有服务网点有权根据《汽车产品修理、更

换、退货责任规定》等法律和文件，依法完成相关索赔、理赔（更换、退货、修理）事项的界定工作，并进入质保维修服务环节（请参见售后服务项目及内容）。万山公司授权的服务网点秉承用户至上原则，严格按照国家相关法律法规保障消费者的权利，并设置专人处理相关索赔处理案件。

万山公司营销公司保留最终解释权。

湖北三江航天万山特种车辆有限公司

2021年12月

