

赛力斯汽车售后服务承诺书

赛力斯汽车郑重承诺：

赛力斯汽车按照中华人民共和国相关法律、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。赛力斯汽车高度重视质量控制与完善的售后服务管理体系，目前，赛力斯汽车已建立了成熟的售后服务体系，为客户提供信赖、温度、智能的售后服务，提升用户满意度。

一、家用汽车整车包修期为不低于4年或10万公里（各车型政策以《保修及保养手册》内容为准），以先到者为准（易损件与部分零部件除外）。用户在包修期内按整车保养要求至赛力斯公司用户中心进行例行保养。非家用汽车整车自购车之日起享受3年或6万公里保修期，以先到者为准（易损件与部分零部件除外）。动力电池总成、驱动电机总成、电机控制器总成等关键核心零部件质保期为8年或16万公里（以先到者为准）。

二、车辆的各种易损件、消耗件如：灯泡、玻璃、橡胶制品、刮水器刮片等不属于保修范围；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。

三、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。

四、公司统一规划服务市场并制定相应服务政策、标准等，支持、规范、指导全国服务工作的开展和管理。赛力斯汽车的售后服务网点建设，主要布局在交通便利或城市汽车商圈，便于顾客享受售后服务。用户中心配备一定数量的专业技术人员，同时承诺提供24小时不间断救援服务，车辆出现故障或事故时，在30分钟内迅速反应，及时进行解决。

五、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。

六、公司对新能源汽车整车、动力电池、驱动电机等零部件数据进行远程监测，并对数据进行保存，保存期限至车辆报废后第二年。

七、公司设专人负责收集、处理用户或其他企业和人员的投诉，按照《顾客反馈控制程序》予以实施。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《汽车产品召回信息备案管理办法》执行。

八. 对未尽事宜，经赛力斯汽车与买方友好协商解决。

400 热线：400-008-9999

赛力斯汽车有限公司