



新能源汽车售后服务承诺书

尊敬的用户：

感谢您选择使用我公司生产的“乐洁”牌新能源汽车，为了持续提供优质的售后服务，我公司现郑重向您作出如下承诺：

一、凡使用我公司生产的新能源汽车，将为用户提供终身服务。在“三包”期内改装部分及整车底盘部分出现的质量问题，将进行免费维修。“三包”期后发生的问题，我公司会以最快的响应速度组织专业技师维修，收费低于市场价。

二、购车用户在遵照新能源汽车使用说明书正确使用和操作的前提下，“三包”期内专用改装部分及新能源汽车由于公司制造质量原因而发生故障及损坏不能正常工作时，经售后服务部门鉴定确认，立即给予保修或更换故障件。“三包”期限：从公司产品出厂（双方交接签收）之日起计算。

三、劲旅环境新能源汽车每个区域设有 1 家授权维修服务中心（根据使用客户区域合理布置），维修服务中心配备一定数量的常用备件及专业技术人员，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，可在 3 小时内迅速反应并启动处置方案，及时进行解决。

四、客户对车架及其他改装部分应进行日常保养、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有效应用。

五、我公司拥有一支技术过硬的售后服务队伍，并开通 24 小时售后服务热线（4000525925），从接到用户报障信息开始，1 小时内给予准确响应答复，市内 3~4 小时内到达现场，省内 24 小时内到达现场，省外 48 小时内到达现场。

六、公司根据用户需要，可以为使用单位免费培训相应车辆的操作，提供相关技术资料及终身提供技术指导，公司每 6 个月进行一次免费上门巡检服务。

七、车辆备件我司均采用符合国家质量认证和质量认证体系的正品配件。对于在质保时效内车辆，将给予客户相关常用配件备用。

八、客户需要企业提供售后服务时，可通过我司全国统一售后服务热线：4000525925 联系到公司；也可通过企业官网：www.jlhoe.com 或微信公号联系我们。

九、质量保修条款

1) 产品保修原则

(1) 用户在严格按照乐洁牌《新能源车辆使用保养手册》维护的前提下，且在产品质量保修期限内，产品因设计、制造、装配及材料等质量问题，造成的各类故障或零部件损坏，经本公司售后服务部门（包括售后服务站）鉴定确认的，给予保修服务，以确保用户车辆正常使用。

(2) 质量保修期的起始日期为最终用户购车日期或开具发票的日期。

(3) 质量保修服务工作以修复为主，确因损坏而不能修理的，更换相应的损坏件，确保恢复产品技术性能指标等。本公司不受理因客户私自改装引起的结构、性能变化的维修服务。

(4) 对于可回收旧件，公司将协调配件供应商，根据相关回收制度予以旧件回收。如：蓄电池、电机等。

2) 产品质量保修条件

(1) 底盘部分：用户对底盘的使用与保养，应按照相应底盘生产厂家的质量手册中的要求进行，到当地就近的底盘服务站进行走合保养和里程保养，其保修条件和项目按底盘生产厂家的规定进行。出现问题，可凭有效的质量保修手册（按规定做过走合保养和里程保养，并加盖站章）到该底盘服务站进行保修。如用户未到底盘生产厂家规定的服务站进行走合保养和里程保养，出现质量问题的，其后果由用户自行承担。

(2) 上装部分：用户提供完整、有效的乐洁牌《新能源车辆使用保养手册》，并且按乐洁牌《新能源车辆使用保养手册》的要求正常使用和保养的条件下，方可享受质量保修，否则视为用户自动放弃质量保修权。本公司仅对本公司生产制造及上装部分实行质量保修服务。在处理质量保修业务中，本公司只承担总成或零部件的维修费用，不承担质量保修以外的任何间接损失的费用（运费、误工费、养路费、保险费及其它费用等）。

3) 质保零部件三包期限

(1) 锂离子动力电池、驱动电机、驱动电机控制器、整车控制器 5 年或 20 万公里（以先到者为准）。

(2) 差速器壳体、方向机壳体、车架、前轴焊合件、后桥壳、副车架、制动离合支架、驾驶室 18 个月且 3 万公里。

(3) 制动系统：电动真空助力系统、真空助力器、制动毂、真空泵、离合拨叉；前、后桥：轮毂、主减速齿轮、转向臂、后桥传动法兰盘、传动主销、横直拉杆、转向垂臂。其他：传动轴、电动空调压缩机、电动助力转向管柱、电动助力 ECU、方向盘、方向盘、板簧、制动管路、板簧压板销、备胎器、充电桩、DC/DC、高压盒、BMS 12 个月且 2 万公里。

(5) 前后桥各轴承、制动器总成、中央制动器总成、驻车制动器总成、减震器总成、国标充电枪、国标充电座、PTC 加热器、蒸发器、冷凝器、水箱（含暖风水箱）、U 型螺栓、制动总泵、制动分泵、制动钢索、玻璃升降器、钢圈、行星齿轮及十字轴、半轴及半轴套管、半轴齿轮 6 个月且 1 万公里。

(6) 电器类：雨刮电机、电喇叭、电器开关、电瓶、线束、里程表组合仪表、暖风机电机、继电器、闪光器、收放机、扬声器、点火开关、电器控制盒；其它：油门拉线、轮胎、油封及未注明的零部件；各种橡胶制品、标准件、各种油封、水封、玻璃制品、针织品、人造革、倒车镜、内视镜、轮胎螺栓 3 个月且 5 千公里

(7) 上装部分自质量保修期的起始之日起 1 年内且行驶里程不超过 3 万公里（保修时间或行驶里程有一项超过者均不属保修范围），如属于产品质量问题引起损坏的，本公司实行免费保修。

劲旅环境科技股份有限公司



4) 不予质量保修服务范围:

- (1) 未按本公司相关产品使用手册规定使用、维护、保养的。
- (2) 因客户使用不当或人为原因造成车辆或零部件损坏的。
- (3) 专用车改装部分及整车底盘部分的各种易损件、消耗件、易碎件、玻璃制品、木制品、油、液等，如刹车片、灯泡、保险、滤芯、润滑油脂、冷却液、电瓶液、防冻液、个别紧固件等不予保修。
- (4) 无《新能源车辆使用保养手册》，车辆型号、车辆识别代码等与实物不相符者。
- (5) 严重超载、超限使用所导致的损坏。
- (6) 用户私自篡改车辆控制程序、改装、加装、施焊或拆除车辆任何零部件所引起的部件和部位损坏及所发生的一切问题。
- (7) 已超出保修有效期限的。
- (8) 发生故障，未经本公司售后服务部（包括售后服务站）同意擅自进行处理或更换部件所引起的延续性部件及部件损坏。
- (9) 维修车辆时使用了非本公司售后服务部（包括售后服务站）认可的纯正零部件所产生的故障及造成的损坏。
- (10) 发生交通事故及重大事故，用户或交警部门认为与产品质量有关，在未通知劲旅环境科技股份有限公司查证现场而擅自维修处理的。
- (11) 车辆在运行中出现各种异常故障，用户不及时停车检查、排除而强行继续行驶造成的直接损坏零部件及扩大部分的相关损坏零部件的。
- (12) 客户以各种借口理由拒绝、阻止服务站对车辆正常检查、分析鉴定及修复的，由此引发的延误损失。
- (13) 因自然环境影响，如洪水、闪电、风暴等不可抗力造成的车辆损坏。
- (14) 任何为满足当地政府要求，而进行私自维修调试和改装的。
- (15) 运输途中因人为因素造成产品缺陷，如：车身表面磕碰、划伤、易损件丢失、损坏等不予保修，责任由承运人或承运单位负责。
- (16) 因仓储时间较长（出厂日期一年以上）导致的零部件损坏、失效、生锈、油漆脱落、变色等不按保修处理，由仓储单位负责。

劲旅微信公号：



申请企业法定代表人签名（盖章）：



劲旅环境科技股份有限公司