

《广汽丰田新能源车售后服务承诺》

新能源车售后服务承诺

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连接，为客户提供及时的安全预警服务。

1. 质保期承诺

- 广汽丰田汽车有限公司（以下简称“广汽丰田”）对其生产的丰田牌车辆（C-HR EV、LEVIN PHEV、威兰达 PHEV、bz4x 等）承诺提供 3 年或 10 万公里（以先到者为准，下同）的整车质量保修期；对于新能源汽车的动力电池、驱动电机、电机控制器等关键零部件承诺提供 8 年或 20 万公里的质量保证期；对于车辆上的易损易耗件：空调滤清器、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）、制动摩擦片，遥控器电池等承诺提供 6 个月 1 万公里的质量保证期；对于 12V 蓄电池承诺提供 1 年或 2 万公里的质量保证期。

- 广汽丰田对其生产的广汽牌车辆（iA5）承诺提供：非营运车辆 4 年或 15 万公里，营运车辆 1 年或 15 万公里的整车质量保修期；对于新能源汽车动力电池、驱动电机、电机控制器等关键零部件承诺提供非营运车辆 8 年或 15 万公里，营运车辆 3 年或 30 万公里的质量保修期；对于车辆上的易损易耗件：承诺提供给 12V 蓄电池、遥控器电池 6 个月或 1 万公里；空调滤清器、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）3个月或5千公里；制动摩擦片6个月或5千公里的质量保证期。

其他易损易耗件及常规零部件请参照保修保养手册上的信息。

客户车辆出现问题后应及时到广汽丰田授权的经销商，由售后服务人员按检修手册等文件指引进行车辆修复，经销商售后服务人员按市场品质信息处理程序要求向广汽丰田反馈信息，涉及三电系统按广汽丰田要求进行专业维修。

2. 售后服务网络建设情况

广汽丰田制定了《经销商建设管理规程》等规程文件，在经销商建设过程和验收过程中即对经销商进行专业的建设和验收指导，确保经销商在规定时间内高标准、高质量地完成经销商建设要求及顺利通过验收。目前已建设超过650家经销商，服务网点覆盖全国各大省市地区，可以为顾客提供便捷、贴心的全方位服务。

根据新能源车维修保养的标准和要求，广汽丰田要求所有新能源授权经销商设立新能源汽车专用维修工位，配备新能源专用维修工具和设备以满足维修服务的硬件要求。具体如下：

- 设立新能源专用维修工位

广汽丰田将为授权经销商进行专用维修工位的规划和标准制定，对应新能源汽车专门维修保养服务，主要包括：地面高压绝缘防护、专用高压警示标志标识、专用防护带、充电桩设施等。

- 配备新能源专用维修工具和设备

广汽丰田制定新能源维修、诊断专用工具设备和安全防护用品的配备标准并确保授权开展新能源车辆维

修服务的经销商完整配备，在确保新能源汽车高质量维修的同时，为维修服务人员提供有效的安全防护，主要包括：

- ① 用于电机、动力电池、电控系统等故障专用诊断仪设备
- ② 用于拆装、维修动力电池、电动机、功率电子等高压电部件的专用工具设备
- ③ 高压电系统、线束和专用接头等的监测设备
- ④ 用于新能源车充电的一般（交流）和快速（直流）充电桩。
- ⑤ 绝缘手套、绝缘垫、高压防护镜、绝缘鞋等专用安全防护设备。

3. 对售后服务人员和产品使用人员的培训

广汽丰田建立了完整的服务培训体系和先进的、功能完善的服务培训中心，配合新车型上市及经销商需求，开展线上、线下多维度业务培训和维修技术培训。通过提供各类培训，使经销店的管理和服务人员掌握经销店运营的管理要求，客户服务的主要流程和技巧，正确的保养和维修技术，从而不断提高经销店的服务能力，实现高水平的顾客满意度，具体如下：

3.1 售后服务技术人员

为满足新能源车维修需求，广汽丰田开发编制了专门的新能源汽车技术培训教材，实施包括产品技术特点、安全作业规范、三电系统专业维修规程等。通过线上及线下手段，为经销商维修技术人员实施不同等级资质的专业技术培训，确保经销商维修技术能力达到标准要求。

授权经销商高压电维修专业人员必须具备国家认可的高压电操作资质并取得地方安监部门核发的《电工操作证》，并且只有参加广汽丰田专门的相关培训，通过理论知识和实践操作考核之后，才能获得相应等级

的资格证书，在规定操作范围内开展相关维修和诊断工作，对授权经销商高压电技师培训和考核，主要包括：高压电安全、整车、网络通信系统、车载供电及控制系统、高压充电系统、高压电部件、专用维修设备操作。

3.2 售后服务非技术人员

为满足新能源车服务维修接待需求，广汽丰田要求授权经销商配备新能源车服务顾问，该服务顾问需要参加新能源车专项服务培训。培训内容除新能源车服务流程之外，还包括新能源车辆的产品技术特点、电池、电池和电控系统的内部构造和工作原理，核心部件拆装注意事项，高压电维修作业防护和注意事项，只有接受过专业培训并且全部考试合格的服务顾问，才能为新能源车车主进行售后服务接待工作

3.3 产品使用人员的培训

新能源汽车销售服务工作由销售顾问承担。该顾问需要完成系列的新能源汽车专项产品培训，包括新能源汽车销售服务流程、新能源汽车产品培训、新能源汽车常见问题处理办法、新能源使用方法、电池、电池和电控系统的内部构造和工作原理等课程。

新能源汽车交付过程中，销售人员必须全程陪同，并逐一演示新能源汽车的各项功能，说明注意事项，以确保客户能够顺利安全的使用车辆。

除此之外，还通过汽车养护学堂、I-Club 等多种形式向车主传达新能源汽车整车特点，安全驾驶规范，常见的问题处理，以及车辆出现问题时的应急响应等，为新能源车主提供专项服务。

4. 售后服务项目及内容

4.1 售后服务流程

在售后服务方面，广汽丰田为新能源车建立了保养提醒&预约->预约准备->接待->生产->交车->回访完备的服务流程，为顾客提供及时、准确的维修保养服务。车辆交付顾客后1天内回访顾客，及时进行投诉处理跟进，维护ix4汽车用户的合法权益，确保客户的产品质量问题能及时、妥善解决。

4.2 免费点检和保修服务

- 为新能源汽车提供新车（3个月或5000KM内）免费点检服务。
- 质量保证期内，针对产品质量问题，广汽丰田授权的全国任何一家汽车销售服务店均可提供保修更换服务。

4.3 提供生命周期内维修和诊断服务

广汽丰田授权经销商为新能源车在整个产品生命周期内提供诊断和维修服务，通过售后服务系统（TACT系统）为每台新能源车建立相应维修档案，跟踪汽车使用、维护和维系情况。定期制作报告并存档备查。

4.4 24H小时救援服务

广汽丰田制定了24H救援服务标准流程和管理规定，要求所有授权经销商均提供24H救援服务，具体包括：设置24H救援服务热线，并设专人接听，该员工需具备丰富的对应经验和专业的新能源知识；配备救援车辆和专用救援工具，可以迅速出动，本着“顾客第一”的服务理念，向顾客提供24小时不间断的服务，当顾客提出救援需求时，客服中心按照标准处理流程开展对应，提供现场救援和救援回访工作，确保优秀服

务品质。

4.5 服务网点维修服务能力

广汽丰田要求所有新能源授权经销商设立新能源汽车专用维修工位，配备新能源专用维修工具和设备，同时向授权经销商提供专业的新能源车型维修能力及资质培训，明确不同等级资质的维修技师的工作职责和范围，确保维修作业安全可控。所有等待维修的新能源车辆必须先由高压电维修技师进行诊断后分类：

- 对于不涉及高压电系统，且不存在安全隐患的一般车辆维修（如常规发动机、变速箱等传统零部件的保养）由一般的电气维修技师完成

- 对于涉及高压电系统（例如高压电池包、电动机、功率电子以及高压空调机）等部件的危险维修作业，需按照广汽丰田的规定由 HVT 或 HVE 的专业人员完成作业。

广汽丰田具备专业的新能源汽车售后维修工艺及技术的开发能力，维修工艺的开发以安全、高效和最大限度降低用户成本为前提，指导授权经销商开展专业的维修作业，广汽丰田承诺在每款新能源车型上市前，向授权经销商提供维修技术信息，其中包括：

- 《新车特征》
- 《修理手册》
- 《车身损伤修理手册》
- 《电路图》
- 《工时维修手册》

5. 配件供应及质量保证期限

广汽丰田承诺在产品使用寿命期限内，向所有用户提供纯正零件更换和咨询服务，并自用户零件更换之日起，为新能源汽车零件（易损件除外）提供1年或2万公里的保修期。

为保证纯正零件（特别是关键零件）供应的及时性，广汽丰田对纯正零件进行分类管理，根据零件的需求规律特征，对零件未来需求进行预测，根据预测结果、目标服务水平和到货周期，计算出每个零件在每个仓库的安全库存量。分仓库在库管理担当定期向总仓库发送订单计划需求，总仓库在库管理担当定期向生产管理部发送订单计划需求。目前，广汽丰田已在全国主要城市（北京、哈尔滨、沈阳、武汉、常熟、济南、成都、西安、）建立了补给零件仓库，对全国经销商提供每日配送服务，快速响应各经销商对零件的订货需求，若出现库存缺货无法满足订货需求并影响顾客维修需求的情况，经销商可以下紧急订单，对应需求将进入优先紧急处理流程。

6. 售后服务过程中发现问题的反馈

建立方便用户投诉的渠道和高效的处理机制，用户车辆使用过程中出现问题时，可以通过致电广汽丰田全国统一服务热线（400-830-8888）或直接联系广汽丰田授权的经销商进行咨询和检查，对应流程如下：投诉受理→投诉内容确认→联系经销商→经销商联系顾客进行处理→经销商反馈处理结果。

若问题是顾客使用问题，会提醒顾客正确的操作方法，确保顾客可以正确操作使用车辆；若为产品质量问题，经销商除为顾客修好车辆之外，还需将相关技术信息通过技术服务系统（TACT系统）反馈到广汽丰

田售后技术部门，售后技术部门会联合关联技术部门对相关问题展开原因调查和对策制定，推进产品品质的持续改进。针对经销商无法判断或者解决的问题，广汽丰田技术支持工程师会通过手机 APP 提供 24H 远程技术支持，针对远程无法解决的问题会提供现场技术支援。

在投诉处理过程中，顾客关联部会快速响应保证顾客的投诉得到及时快速的处理。并会针对顾客投诉的多发问题点，在公司内进行横展，并进行专题改善活动，避免再发。

7. 动力电池回收处理

根据《新能源汽车动力蓄电池回收利用管理暂行办法》和《电动汽车动力电池回收利用技术政策》等国家相关政策法规，本公司对生产及销售的新能源汽车动力电池进行回收处理。本公司作为动力电池回收利用的责任主体，与新能源汽车动力电池回收合作商签订了《新能源汽车动力电池回收处理技术服务合同》，并与广汽丰田指定的售后服务网点达成动力电池回收利用的合作模式，通过建立动力电池回收利用体系，规范公司新能源汽车动力电池回收、利用及最终处理等。在技术可行、经济合理、保障安全和有利于节约资源、保护环境的前提下，减少了资源的消耗和废物的产生。详细情况如下：

7.1. 车辆销售阶段

- a. 记录新能源汽车与其所有人的溯源信息，并上传至广汽丰田电池溯源信息系统。
- b. 向新能源车所有人专门宣导用户手册中动力电池相关部分，其包括《新能源汽车动力电池回收利用管理暂行办法》中对新能源车所有人的要求、本公司的维修服务网点及动力电池回收服务网点等信息。

7.2. 车辆使用、维修、报废阶段

新能源车在到售后服务网点进行维修、保养时，对车辆信息和所有人信息进行核实，如发现与之前记录不一致时则及时在广汽丰田电池溯源系统进行更新。

在对动力电池包进行维修更换时及时记录新动力电池包信息，并上传至广汽丰田电池溯源信息系统，同时将更换下来的废旧电池包移交至回收服务网点。

在售后服务网点摆放动力电池回收报废的宣传彩页，引导新能源车所有人配合对动力电池的溯源管理，包括在车辆报废时对动力电池的回收溯源管理。

本司通过电池溯源信息系统收到相关信息后，会在规定的时间内将信息上传至国家《新能源汽车国家监测与动力蓄电池回收利用溯源综合管理平台》。

7.3. 回收阶段

（一）回收范围

本公司原则上对所有更换下来的废旧动力电池进行回收

- a. 经使用后剩余容量及充放电性能不能保障电动汽车正常行驶或其他原因拆卸后不再使用的动力电池。
- b. 报废电动汽车上的动力电池。
- c. 变形、漏液的动力电池包
- d. 进水后不能继续使用的动力电池

e. 其他原因导致产生的废旧动力电池包

以上废旧蓄动力电池包含废旧的蓄电池包、蓄电池模块和单体蓄电池。

(二) 回收服务网点支持

本公司根据《新能源汽车动力电池回收利用管理暂行办法》要求，在新能源汽车销售的行政区域（至少地级）内，至少拥有一个废旧动力电池回收服务网点，负责对废旧动力电池的回收及临时存放。本司通过官网、用户手册等渠道公布动力电池回收服务网点的地址、联系电话等信息，以便于售后维修服务网点、新能源车所有人等移交废旧动力电池。

回收服务网点在收到废旧动力电池后会在及时上传广汽丰田动力电池溯源系统，

7.4. 废旧动力电池运输、报废阶段

(1) 本公司委托有资质的物流公司，负责将废旧动力电池从回收服务网点运送废旧动力电池报废处理企业。

(2) 本公司与湖南邦普汽车循环有限公司签订《新能源汽车废旧动力电池及混合动力汽车废旧动力电池回收处理技术服务合同》，由其负责对本公司的废旧动力电池报废和再生利用，同时每批次废旧动力电池报废处理完成后会发送《处理报告》与本公司，本公司会对《处理报告》进行备案。

(3) 调查研究用的废旧动力电池，本公司会发送与电池供应商处，由其负责最后处理。

8. 保修索赔处理

广汽丰田已建立完善的保修索赔处理机制，确保每台新能源汽车的索赔问题都能得到专业、高效和规范的处理。广汽丰田每年都会对经销商开展各类常规保修索赔技术培训、保修能力认证考核，制定并完善《保修·免保业务指导手册》和《车辆保修规程》等指导手册，确保经销商保修专员的资质和能力符合广汽丰田新能源汽车保修处理标准和要求。同时，为保证保修索赔工作的顺利开展，广汽丰田对经销商及总部的保修系统进行了全面升级和改善，确保经销商正确、高效地开展新能源汽车保修索赔工作。此外，经销商必须具备新能源汽车专业维修技术能力，配备新能源汽车专用工具设备，并使用广汽丰田纯正原厂零件方能开展新能源汽车保修索赔工作，以确保顾客得到高品质的维修更换服务。

9. 在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时的应对措施

为了更早的发现市场品质问题，并能够得到快速解决，广汽丰田建立了严密的市场品质问题对应体制，简称“EDER体制”。密切关注并及时向公司相关部门反馈市场品质信息，持续改进提升产品质量。如发现产品出现涉及影响质量、安全、环保等方面的严重问题时，立即组织调查分析，判断汽车产品是否存在缺陷，并如实向国家质检总局报告调查分析结果。一旦认定为缺陷时，将严格按照《缺陷汽车产品召回管理条例》的要求，向国家质检总局备案召回计划，及时、有效的通知存在车辆缺陷的用户，实施召回活动，消除存在的缺陷。

10. 远程监控平台

新能源汽车安全驾驶及运营是关系到人员生命安全的大事，国家对新能源汽车远程监控的标准要求，为

生产企业服务客户、保障安全出行划出了底线。我司按照 GB/T 32960《电动汽车远程服务与管理系统技术规范》、ISO14229《道路车辆统一诊断服务》、ISO17356《道路车辆. 嵌入式机动车装置用开放式界面》的要求，开发专用监控平台，实现国家与地方监控平台的对接。公司就监控平台管理及预警保障机制制定了相关管理规定并与服务商协商签订服务保障协议，可确保我司全部新能源远程监控安全、有效。

对所有销售车辆进行全生命周期监控。监控数据包括所有国标要求的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、三级警报等数据。监控数据频率车辆信息上报的时间周期最大不超过 30s，上报频率可调节。

建立了三级故障预警及处理机制：监控专员实时监控车辆运行情况；监控平台收到车辆报警信息，邮件及短信通知监控专员。若为 3 级报警，则紧急进行处理，售后服务顾问通知车主，停车及联系维修；监控专员通知应急保障小组（由公司关联技术部门组成）制定车辆紧急快速处理方案，通知经销商实施，必要时会出动维修，携带新能源救援工具及相关救援人员到达现场处理；若为 1、2 级警报，则由监控专员通知技术支援组，由技术工程师制定维修方案并通知经销商实施，必要时可以到店指导。

故障信息报送机制：监控专员跟踪故障处理情况，并将车辆故障处理过程与结果上报至政府监控平台。

建立新能源汽车车辆档案，定期汇总并分析监控获得的车辆信息，用以改进产品设计和车辆正常使用。同时根据地方法规要求，在车上加装实时监控车载终端以确保对销售产品运行状态进行实时监控。

11. 安全事故应急处理制度建设情况

11.1 安全事故对应流程和体制建立

1. 建立了重大案件对应流程和体制，当车辆发生重大安全事故时，通过紧急应对机制，和关联方一起迅速展开有效的调查和分析以及协助事故的处理。

2. 应急组织架构和职责

成立车辆自身重大事故应急救援指挥部和相应的应急救援调查小组

总指挥：总经理

副总指挥：副总经理

成员：其它相关安全责任部门负责人

注：总经理不在的情况下可授权副总经理进行指挥安排

2.1 指挥部主要职责：

组织审理本预案规章制度；

指挥协调各工作组的应急工作；

负责事故调查处理的总指挥

事故处理信息的公布、通报；

2.2 工作组职责

事故现场处理小组：负责协助现场事故的排除、抢险。

事故调查分析小组：负责事故发生原因调查，对策制定。

事故信息通报小组：负责事故的信息通报，确保信息沟通顺畅。

事故安抚小组：负责对应事故伤员的安抚和善后工作。

3. 报警与通讯

应急电话：

火警：119

交警：122

医疗急救：120

广汽丰田全国统一服务热线（400-830-8888）

11.2 应急救援方案

当新能源汽车出现故障，涉及安全性（车辆着火、绝缘不达标、高压漏电、骨架主体构架等故障、制动故障、转向故障）、可靠性（低压电路全车断电，动力系统故障、传动系统故障、悬挂系统部件开裂问题、车辆漏水问题直接影响到车辆的正常出车行驶）、批量性（比如同一问题在多个车出现或多次重复出现）故障时，车主迅速拨打报警电话和经销商 24 小时救援电话，经销商通过电话指导客户应对紧急情况，避免进一步出现安全问题；如故障仍未解决，则第一时间通报指挥部组成人员，启动应急救援服务机制，相关工作组人员在规定时间内到达现场。

（1）30 公里范围以内 1 小时到达现场；

（2）30 公里~80 公里范围内 2 小时到达现场；

(3) 80 公里~150 公里范围内 3 小时到达现场；

(4) 对于故障车辆地点距离超出 150 公里的，售后服务人员与客户进行电话沟通，确认故障发生的具体位置，初步判定故障发生原因对车辆进行指导抢修服务，并告知客户到达现场时间，为避免客户出现急躁心理，同时由最近服务网点提供免费应急车辆，以便客户备用。

到达现场后，现场处理小组负责协助相关部门对应现场事故的排除、抢险，调查分析小组通过诊断工具获取车辆信息和故障原因，并与客户商议确认现场维修还是托运回售后服务网点维修。

对于一般机电维修，如保险丝、低压蓄电池、故障灯等在 1 小时内修复完成；对于无需上举升设备或体积比较小的机械或电器总成零件维修更换情况，如照明大灯、行车电脑、中控台、仪表台、保险盒等在 3 小时内修复完成；对于需要上举升设备或体积比较大的机械或电器总成维修更换情况，如转向系统、悬架系统、制动系统、冷却系统、发动机、变速器等在 10 小时内修复完成；对于涉及安全或较为复杂的机械或电器设备，如高压电池及其管理系统、电机总成、发动机大修、变速器大修等在 10 小时内修复完成。对于一般钣金维修，如前后保险杠等在 2 小时内修复完成，对于严重的钣金维修，如车门、翼子板、车架等在 10 小时内修复完成。

11.3 事故调查及汇报方案

现场处理完毕后，调查分析小组协助政府相关职能部门开展调查工作，并及时公布调查结果。如因车辆质量问题造成的故障，在问题解决后，售后部门会收集整理相关故障信息，并对对质量问题进行分析、统计、汇总，归档保存。并将车辆故障处理过程与结果上报至政府监控平台。