

# **山东五征环保科技股份有限公司**

## **纯电动环卫车售后服务承诺**

实施：山东五征环保科技股份有限公司产品技术服务部

日期：2022年1月20日

# 目 录

- 一、 致用户书
- 二、 联系我们
- 三、 保养手册的重要性
- 四、 质量保修说明
- 五、 五征汽车首次免费保养项目
- 六、 首次、第二次免费保养卡
- 七、 定期保养项目表
- 八、 售后服务培训
- 九、 关于汽车产品缺陷的报告

## 一、致用户书

亲爱的用户：

感谢您购买、使用山东五征环保科技股份有限公司生产纯电动环卫车！请将本手册保管于车内。

您现在所购买的“五征”纯电动环卫车是山东五征环保科技股份有限公司经出厂检验合格的产品，请放心使用。正确的使用和保养对于您的车辆使用寿命的延长非常重要，不正确的操作对于您的财产和人身安全将导致严重后果。为了保障您的切身利益，山东五征环保科技股份有限公司特向您提示：

一、在启用新车前，建议您仔细阅读五征产品使用保养说明书和保修手册，并严格按说明书进行使用保养。

二、购车时请检查强保卡一式二联是否齐全，如不齐全请拨打售后服务热线投诉。

三、新车的磨合及最初的一千公里行驶，对车辆的使用寿命至关重要，请您按照说明书中关于新车磨合的载重和行车速度参数进行正确磨合。正确的磨合将大大延长车辆的使用寿命。

四、超载和超速行驶行为可能会违反国家的交通法规，并导致恶性交通事故的发生，敬请您遵守国家的交通法规。同时超载会严重影响车辆的使用性能，大大缩短车辆的使用寿命。

五、整车进行改装后可能影响其性能安全和使用寿命，请勿自行改装。

六、下坡脱挡滑行和车辆带病行驶会给您的安全带来严重后果，请勿冒险尝试！

七、山东五征环保科技股份有限公司生产的电动环卫车的液压制动系统非常灵敏可靠，封闭管路中的制动液因为使用、维修或部件故障泄漏原因会有所减少，为保证制动系统发挥正常作用，请及时补充加注相应型号的清洁制动液至规定液面高度，并于每次行车前检查一遍。

八、因用户自身原因，未按规定使用和保养车辆而造成的车辆故障和损失，按照国家的有关法律规定生产厂家不承担责任，请严格按照规定使用和保养您的车辆。

欢迎您对五征汽车的质量、售后服务工作提出宝贵意见。

## 二、联系我们

山东五征环保科技股份有限公司致力于全面推进五征汽车“全心服务 安心到家”的服务理念，并不断提高全国用户的满意度。全国五征汽车服务站都具备向您的五征汽车提供维修和服务所要求的工具、设施，并都接受过专业培训。

若您的车辆在使用时发生问题，请按下列步骤操作：

### 1、提供必要信息：

- 故障现象及发生故障时相应条件
- 车辆型号、VIN 码、电机号、交车日期
- 当时行驶里程
- 经销商及曾经提供过维修、保养的五征汽车服务站名称
- 车辆维修历史记录

### 2、为获得最快捷的处理，我们建议您按以下步骤联系我们：

第一步：向五征公司授权的服务站反映情况，这是解决问题的最直接方式。

全国所有获得飞碟公司授权的服务站将负责向您提供可能的维修服务。首先，请您将情况反映至五征汽车服务站的维修顾问，向其说明情况。如果您认为问题仍未得到解决，可直接将情况反映至服务站站长。

如果认定服务站不能提供解决方案，采取第二步：

与山东五征环保科技股份有限公司联系

服务热线：400-658-2999

传真号码：0633-5234567

通信地址：日照市北经济开发区五征汽车城

邮编：262300

### 三、保养手册的重要性

根据本手册记载的有关数据，本公司及所属服务站可掌握车辆的购车日期及车况，确认车辆享受质量保修的起始日期，可向您提供适用于您所购车型的配件及相应的维修保养服务。

为了使您的车辆始终保持良好的技术状态，本手册规定了五征环卫车保养周期及保养项目，请务必按规定到五征汽车服务站保养您的车辆，完成规定的保养项目，服务站有关人员将对保养情况作相应记录。证明您的车辆已按本手册规定完成了必要的保养。一旦您的车辆发生故障，本手册内的保养证明将是本公司确认索赔的依据之一。基于本手册的上述重要性，请务必妥善保管本手册，如本手册遗失及未按规定保养车辆，将被认为是放弃您的车辆的质量保修权利。此外，如果您将车辆转让于他人，请务必将本手册同时也转交给新主人。

### 四、质量保修说明

#### 一)、保修范围

- 享受36个月或20万公里的整车质量保修期，以先达到者为限，从购车之日起计算（驱动电池、电机、控制器按照5年20万公里提供质保）。
- 遵守保修保养手册和使用说明书规定，使用维护和保养车辆。
- 车辆在山东五征环保科技股份有限公司规定的保修期限和保修行驶里程内（两者其中一项超过期限规定即为超过保修期），确属设计、材质、制造、装配等质量问题而引起车辆的机件损坏及性能变坏，经鉴定确属我公司责任的给予保修。
- 保修期间的零部件更换或维修，不能延长车辆或零部件的保修期。
- 用户提出的质量保修，要保护好损坏件的原始状态，说明事实真相。
- 保修旧件归山东五征环保科技股份有限公司所有。
- 保修凭证：《保修手册》及购车发票（或发票复印件）。

#### 二)、非保修范围

- 不符合以上保修范围的任何一条。
- 在保修期内，用户自行到非飞碟汽车服务站保养、维修的车辆。
- 未按保修保养手册及使用说明书要求使用、维护、修理，如使用条件超出规定的范围、超速超负荷使用。

- 使用不符合规定要求或劣质的润滑油等，造成整车产品损坏的。
- 因非产品质量原因发生交通事故而造成损坏的。
- 用户自行改装、调整、拆卸造成车辆损坏的。
- 无有效发票和保修凭证，又不能证明车辆在质量保养期内的。
- 用户自行改动里程表读数，致使无法准确核查行驶里程的车辆。
- 因不可抗力造成损坏的。
- 因不准确操作或非正常使用（如赛车、试验）而造成车辆损坏。
- 正常保养（定期保养）、检查调整。
- 易损件（摩擦片、皮带、轮胎等）的正常磨损。
- 间接损失（停车费、差旅费、食宿费、误工费等）。

三)、本公司依据《中华人民共和国产品质量法》和企业标准对您所购车辆实施质量保证：

凡属于产品原材料、制品工艺、装配调整的质量缺陷而引起的车辆（或零部件）损坏，符合下述规定的予以免费更换/维修

四)、保修期及保修项目

第一款 五征汽车整车保修期为一年或行驶不超过四万公里，电池、驱动电机、控制器享受 5 年 20 万公里质保，其余部件按不同项目享受不同时间或里程的质量保修(以先到期为准)，下面未注明的零部件保修期为：一个月或 5000 公里

第二款 下列零件保修期为三个月或行驶里程不超过一万公里(以先达到者为限)：天线、雨刮刷（臂）、储液缸、电喇叭、扬声器、制动蹄片、胶管、密封条（线槽）、车身油漆、、各种继电器、组合仪表、组合开关、点火锁、门锁、门玻璃升降器、限位机构、电动门窗开关、车门内外拉手、喷水电机、暖风机总成、鼓风机/电机、空调控制面板、转向系统各油管、大灯（雾灯）、减震器、雨刮电机、前后轮轴承、制动总泵、真空助力器

第三款 下列零件保修期为六个月或行驶里程不超过二万公里(以先达到者为限)：车速传感器、轮速传感器、传动轴总成、转向器内拉杆、左右转向横拉杆带球头总成、全车线束、座椅、

动力转向器带转向拉杆总成、齿轮、轮毂、制动鼓、钢圈。

第四款 下列零件的保修期为十二个月或行驶里程不超过四万公里(任一条件超出均不保修)：车架、前轴、半轴、钢丝轮胎、差速器壳、空调压缩机。

第五款 下列零件不予保修：正常使用的易损、易耗件如：易熔线、玻璃制品、针织品、人造革、倒车镜、内视镜、灯泡、灯罩、保险管（片）、随车工具、制动蹄摩擦片、雨刮片、标准件。

第六款 未注明的零部件保修期按一个月执行。

附：纯电动车整车三包期限

零部件名称	时间	里程
前轴	60 月	50 万公里
转向装置：转向节、转向节臂、转向节上臂、主销、转向横、直拉杆、转向拉杆球头碗、球头销	24 月	10 万公里
电池组总成及 BDU	5 年	20 万公里
空调压缩机	3 年	6 万公里
VCU	5 年	20 万公里
低速行人报警器	3 年	
电动转向泵	3 年	6 万公里
四合一控制器（不含熔断器）	5 年	20万公里
MCU	5 年	20 万公里
PTC	3 年	6 万公里
远程监控	3 年	6 万公里
EPS	3 年	6 万公里

前后桥部分：轮辋（钢圈）、轮毂；	3 年	6 万公里
制动系统：制动盘总成、制动调整臂、制动凸轮轴、制动器气室、制动分泵、制动总泵、ABS 电磁阀、ABS 传感器、ABS 控制器、制动踏板及传动机构、手制动总成	3 年	6 万公里
车架、副车架	3 年	6 万公里
驾驶室壳体	3 年	6 万公里
传动、悬架部分：传动轴总成、钢板弹簧总成、减振器总成、后钢板弹簧支座、吊耳、各总成悬置	3 年	6 万公里
空气滤清器总成（不含滤芯）	3 年	6 万公里
减速器部分：减速器主、从动齿轮、差速器行星齿轮、半轴齿轮、十字轴、减速器壳体、差速器壳体、输入轴（橡胶件、易损件除外）、变速器密封垫油封及其它各种油封	3 年	6 万公里
散热器总成(水箱)及管路	12 月	3 万公里
转向器及管路、转向盘、动力转向泵总成、转向管柱	12 月	3 万公里
贮气筒总成、空气干燥器（分子筛除外）、阀类、接头总成	12 月	3 万公里
座椅、铰链、锁止装置及调整机构、门锁、空调	12 月	3 万公里



仪表类、收放机、组合开关、雨刮电机、喇叭、免维护蓄电池、电动门窗、各类电器开关、鼓风机、暖风散热器、变阻器、暖风机总成、线束、各类灯具、电磁阀类	12 月	3 万公里
轻卡胎（胎面磨损不能超过一半）、钢丝胎（胎面磨损不能超过一半）	12 月	胎磨超 1mm 按相关规定处理
其它未列入的零部件	6 个月	3 万公里

五)、有下列情况之一的车辆，将不予保修：

- 1、超过保修期
- 2、未按《保修手册》中的规定进行定期保养的。
- 3、车辆走合期间，未按《保修手册》中的规定进行新车强制走合保养的。
- 4、未按本质量保证手册及《使用说明书》要求，按时到特约维修服务站进行保养及维修车辆的。
- 5、未按《使用说明书》规定，使用不当的车辆。如加注不符合规格的润滑油等辅料，磨合期超载超速行驶的车辆。
- 6、私自或委托他人对车辆进行改装的。
- 7、装用非本公司提供或认证的零部件或在非五征公司特约维修服务站修理过的车辆（除非征得本公司售后服务部门同意）。
- 8、拆解、调低里程表指示数码的车辆。
- 9、易损件不在保修范围内。
- 10、保修凭证上车辆型号、底盘号、与实物不相符或涂改者。
- 11、未经山东五征环保科技股份有限公司服务部门或五征服务站同意，用户自行拆装、改装、修理的零部件。

- 12、不按《使用说明书》规定或不按规定更换润滑油、润滑脂、制动液而造成损坏的零部件。
- 13、不按《使用说明书》规定进行调整维护而引发的各类故障或损坏的零部件。
- 14、车辆出现故障不及时排除而强制行驶能引起的继发性故障及损坏的零部件。
- 15、车辆肇事后，未经山东五征环保科技股份有限公司认证质量责任，用户单方处理的车辆。
- 16、因缺电解液、极柱脏、接线柱松动等不及时处理造成蓄电池损坏的。
- 17、维修车辆时，装用非原厂配件或使用未经山东五征环保科技股份有限公司认可的配件而导致损坏的零部件。
- 18、超出总成及零部件保修范围、保修期限、里程或无法确定保修期限及里程的车辆以及未列入《零部件保修期限及里程》的零部件。
- 19、无证驾驶操作造成的。
- 20、人力不可抗拒的。
- 21、山东五征环保科技股份有限公司不承担由于车辆保修所产生的间接损失费（如停车费、误工费、过桥过路费、住宿费、租车费、邮寄费、通讯费、因停车造成的货损及营业损失、精神损失费等）
- 22、用于特殊使用条件---如比赛、军事行动、教练、恶劣环境（如海水、化学腐蚀尘埃）地区行驶的车辆，用于出租或租赁的车辆。

### 五、五征电动环卫车首次行驶 3000 公里免费保养项目表

	作业项目	要求及注意事项
更换项目	减速箱齿轮油	使用五征汽车专用油，按标准加注
检查调整项目	电池里程	按规定检查
	电机	按规定进行润滑
	制动液面	按规定检查，如缺少则添加到合适液面
	轮胎气压	检查并调整
	三漏	检查是否存在三漏现象，如有则检修处理
	刹车行程	检查刹车踏板行程，需要时则按规定调整
	前束	检查测量前束值，不符合要求则重新调整
	驻车制动	检查驻车制动功能及行程，如有需要则调整到合适状态
	重点部位螺栓紧固	检查悬挂、车轮、传动系统螺栓是否存在松动，如有则紧固处理
	转向系统	检查转向系统间隙及是否存在漏油现象，如有则调整处理

### 六、首次、第二次免费保养卡

当您的车辆行驶 6 个月或里程 10000 公里内（以先达到者为限），请您持《保修手册》和购车发票（复印件）或行驶证到就近的五征汽车服务站享受首次免费保养服务。在完成规定的全部走合保养项目后，由强保实施单位填写强保卡，并经用户签字认可。

《强保卡》一式二联，其中：

- 1) 第一联随本手册由用户留存，并作为该车享受保修的必备凭证。
- 2) 第二联由强保单位留存备查。

车 主							
身份证号/公司代码							
通 信 地 址							
邮 编		固 定 电 话		手 机 号 码			
车 型		颜 色		出 厂 日 期		购 车 日 期	
电机号 (全部)			VIN 号 (17 位)			变速箱号 (全部)	
使用性质	<input type="checkbox"/> 私	<input type="checkbox"/> 公	<input type="checkbox"/> 营 运	车 牌 号			
浙江飞碟汽车 制造有限公司 (盖章)	首次保养日期：                      服务站盖章： 首次保养里程：                      用户签字：						

注：此联是首次保养凭证，由服务站专职人员填写，撕下结算联后由服务站寄回以 100 元/份五征公司申报、结算（齿轮油由服务站进行更换后，五征公司根据实际用油量为服务站补充）。服务站未按五征汽车首次保养项目表操作，用户有权拒绝签字。以上填写不全或未填，本单视为无效。

## 七、 定期保养项目表

五征电动环卫车实行质量保修期内强制定期维护保养制度，客户车辆自实行强制保养之日起，每行驶6个月或8000-10000 公里应到五征汽车服务站进行定期维护保养，材料费和工时费等由客户自行承担，服务商必须在《保修手册》中的“定保记录”上登记并盖章。

因客户原因未在质保期内按规定定期维护保养的，则视为客户自动放弃免费保修的权利，由此引起的相关责任由客户承担。

	作业项目	要求及注意事项
更换项目	减速箱齿轮油	使用五征汽车专用油，按标准加注
检查调整项目	制动液面	按规定检查，如缺少则添加到合适液面
	三漏	检查是否存在三漏现象，如有则检修处理
	刹车行程	检查刹车踏板行程，需要时则按规定调整
	前后刹车	检查前后轮制动器，检查刹车性能，检查各紧固部位，必要时进行调整
	前束	检查测量前束值，不符合要求则重新调整
	驻车制动	检查驻车制动功能及行程，如有需要则调整到合适状态
	重点部位螺栓紧固	检查悬挂、车轮、传动系统螺栓是否存在松动，如有则紧固处理
	转向系统、前束	检查转向系统间隙及是否存在漏油现象，如有则调整处理。检查并紧固螺栓，检查转向器工作状态。
	四轮保养	检查调整、润滑
	驾驶室前翻机构	检查各紧固部位有无松动，检查锁止机构是否安全牢固
	上装结构件	翻桶机构、提升机构、衔接部位润滑是否正常
上装部件	翻桶油缸、液压油管是否漏油	

**收费标准：**定期保养工时标准按照 150 工时/辆收费（不含材料费），由用户承担。

## 八、 售后服务培训

为了使山东五征环保科技股份有限公司生产的电动环卫车有良好售后服务保障体制，山东五征环保科技股份有限公司开展针对售前、售中、售后三方面的服务工作。具体要求如下：

接待礼仪

接车流程

接车前准备

主动迎接

预检

故障初步判断

维修项目/价格确认

安排客户休息（或离开）

预检

VIN 码与车牌号码

车身

备胎

油表/里程表/车室内饰/电器

车上是否有贵重物品

初步故障诊断

倾听故障描述

提问方式

记录

制单/派工

服务顾问根据接车单形成派工单，并和待修车辆一起交给车间（派工单也可以用接车单维修车间联）

车间根据派工单作业项目 and 生产情况合理安排派工

进行诊断

经验诊断

仪器诊断

维修进行

维修进度控制

维修进度看板

配件供应情况

工位使用情况

人员配备

需在接车单上补充或重新建单，客户签字确认

最好只追加一次

追加的理由要充分

客户在现场的，补签确认；不在现场的，可选择恰当的形式确认，不管怎么样，确认环节不能少

检查工作进程

利用工作进程控制表 / 板（如维修进度看板）来监督各项工作；

在交车时间以前两小时检查工作进程；

向客户汇报工作进程。

完工检验/内部交车

车辆完工后，车间进行检验：

对更换下来的旧件，应擦拭干净并适当包装，准备交车时解说  
车间班组应将完工清洁好的车辆与服务顾问  
进行交接，并交待清楚维修后使用注意事项，避免不必要的抱怨和投诉  
交车准备  
服务顾问对车辆维修/清洁状况进行最后检查  
确认维修工作完成  
准备好旧件、结算单  
填好质量保证卡  
车辆停在竣工区  
准备好客户的物品  
交车验收（外部交车）  
陪同客户检查维修成果，展示车辆清洁情况（可以说一些赞扬的话，展示所做工作的质量）  
用客户能理解的词句向客户说明维修项目  
告知客户不收费的增值项目，超越客户的期望值  
说明注意事项  
展示旧件  
下次保养里程/保养时间  
推荐预约服务  
电话回访的时间和形式  
当着客户面取下四件套  
跟踪回访



## 九、关于汽车产品缺陷的报告

根据《缺陷汽车产品召回管理办法》的相关规定，(销售商/租赁商/修理商名称)发现报告中说明的车型可能存在安全缺陷。

### 1、销售商/进口商/租赁商/修理商信息

企业名称			
地 址			
邮政编码		电子邮件	
电 话		传 真	
联 系 人			

### 2、车辆信息：

#### 2.1 车辆识别信息

厂 牌	
车 型	
年 款	
型 号	
车辆类型	
车身形式	

#### 2.2 车型的特征信息：

#### 2.3 缺陷车辆档案：

生产日期	VIN 编码	电机号	备注

### 3、缺陷描述

3.1 缺陷的详细信息，所属系统及其位置：

3.2 可能导致缺陷的原因：

3.3 缺陷导致的后果，包括：发生缺陷车辆的数量、事故、人员伤亡情况、索赔案件，说明可能产生的不合理危险及其严重程度：

3.4 缺陷发生前及发生时车辆的预警和警示信息。如：异响、报警灯等。

企业名称（盖章）

日期：