

# 苏州益高电动车辆制造有限公司

## 益高电动车售后服务保证书

### 第一章 总则

#### 第一条 原则与宗旨

1.1 遵守、执行国家有关法律、法规，维护用户及生产厂家合法权益。

1.2 规范、协调厂家与用户之间关系，界定双方权责。

1.3 体现本公司竭诚服务用户，不断改进服务质量的企业宗旨。

第二条 本文系“益高”牌系列电动车产品售后服务保修的原则规定，规定了“益高”牌系列电动车产品售后服务保修的范围、保修的期限、保修的服务项目及服务等。

#### 第三条 基本定义

3.1 用户：供货方产品的接受者。

3.2 本公司产品的售后服务保修定义：

在用户按照产品使用说明书(包括各部、附件说明书)规定的要求正确操作、使用、养护的前提下，在规定的整车质量保证期内(即售后服务保修期限内)，对产品因设计、材质、制造、装配生产缺陷而导致的质量故障(统称“厂方责任故障”，下文简称为“故障”)，由本公司负责对相关零部件进行免费的修理或更换，以恢复产品技术性能。

为叙述方便，本文对仅涉及上述售后服务保修定义下某

一部分内容的相关服务亦称为保修服务。

售后服务保修仅限于对产品机件修复所发生的直接费用，不包括间接损失。

**第三条** 本规定依据国家有关法规并按不低于其要求的标准制定。

**第四条 职责**

5.1 苏州益高电动车辆制造有限公司售后服务部是本管理文件归口管理部门，并负责产品的售后服务。

5.2 售后服务部门负责重大质量问题处理和售后服务赔偿责任的确认与分解。

5.3 产品设计部负责产品技术资料的提供和技术支持。

## **第二章 前期服务与售后保修范围外服务**

**第六条** 用户购车阶段，本公司将予提供售前技术培训，帮助用户了解产品性能及使用注意事项和操作规范。

**第七条** 用户在车辆使用过程中遇有非售后保修范围的故障，我公司均将随时接洽或应要求派员抵现场服务。由我公司派员前往的，费用按本公司有关规定收取。

## **第三章 保修服务实施的原则**

**第八条** 保修服务的范围：苏州益高电动车辆制造有限公司生产的“益高”牌系列电动车产品，包括EG\*\*\*\*全系列产品及以上系列产品的改装产品。

**第九条 整车保修服务期限**

9.1 自交车之日起整车机械部分、电机、控制器、充电机、

电池等主要部件售后服务保修期限为壹年，附件电器保修期为半年。特殊用车（如公交用车）保修期为半年。

9.2 折价出售的样车或旧车，其售后服务保修期双方协商另定。

## 第十条 整车保修服务的条件

10.1 在保修服务期限内；

10.2 用户在此期间严格按《使用说明书》中规定使用车辆，特别是润滑油、制动液、电瓶补充液等牌号、规格、用量及更换周期符合《使用说明书》中的有关规定。

## 第十一条 配件的保修服务期限及条件

11.1 凡是益高公司自制及外协配套的电瓶、后桥、变速箱、方向机、制动系统、车架总成，参照附录 A 执行。

11.2 用户使用不当或外部因素引起的损失益高公司不负责赔偿。

11.3 用户遵守《使用说明书》中的规定。

## 第十二条 保修服务的原则

12.1 用户提出保修服务申请，只有益高售后服务部、售后服务人员、特约维修单位才有权受理。车辆一旦出现故障应立即与上述单位及人员联系鉴定，确属材料或制造质量问题，益高公司负责保修服务处理。

12.2 故障发生后，用户应按照“不影响故障责任鉴定”的原则，保留必要的故障原始形态。如由于用户的原因造成故

障形态破坏而导致无法进行故障责任及故障初始程度的鉴定，本公司原则上不承担保修服务责任。

12.3 如用户确需在未经本公司服务人员作现场鉴定之前先自行处理故障，应事先征得本公司同意并按双方商定方案进行，同时将故障件故障形态保留完好，经鉴定属厂方责任故障的，本公司予以保修服务，未经本公司同意、未按商定方案处理、破坏故障件之故障形态或提供情况不实等，本公司仅对可明确判定故障初始状态且属厂家责任故障的部分负责保修服务，但只承担维修材料费及其运费，不承担用户自己发生的维修劳务费和其它附加费用。

12.4 故障发生后，用户未按操作常规设法排除而继续带病使用，造成故障事态恶化的，本公司对恶化，扩大部分不予负责，其余按第 12.1 条处理。

12.5 用户对整车或零部件自行作各类改装、更换、更改等导致的各类故障(包括相关故障)，本公司不予保修服务。用户换用劣质配件而发生故障或导致意外事故，本公司不予以保修服务。

12.6 用户未按说明书规定进行使用、保养的，本公司视同其放弃保修服务权利。

12.7 间接损失不予补偿，如故障车的停车费、误工费以及停车造成的客运损失和用户的拖车费等等。

12.8 对各类易损件原则上不实行保修服务。如玻璃、垫片、

灯泡、橡胶件、一般的“三漏”等；但如故障现象异常且可明确判定为产品本身质量原因的，可予以处理。

12.9 正常消耗件，如润滑剂、电解液、制动液、各种制动蹄片、雨刮片、制动鼓、离合器片等不实行保修服务。

第十三条 凡属于以下原因造成的故障不予保修服务。

- 1、 故障系因用户未按使用说明书的要求进行日常保养和各级养护而引起；
- 2、 故障系用户不正确地使用车辆，如电池过放电、超载等或不规范操作而引起；
- 3、 使用不符合说明书要求的电解液、制动液、润滑油(脂)等引起的故障。
- 4、 未按养护要求，调整不当、失误而引起的故障；
- 5、 交通事故及各种人为因素造成的损坏及相关的后期故障；
- 6、 人力不可抗拒因素造成的损坏或相关后期故障，如水灾、地震、火灾等因素造成。
- 7、 车辆维修等更换的零配件未从我公司处领用或购买，或者其质量、标准等不符合我公司的规定。

第十四条 整车零部件保修服务期限：根据各零部件的质量特性、使用特性及故障发生机理等，其中部分零部件视故障类别(模式)及故障原因不同，其保修服务期限详见附录 A 中的具体规定。

第十五条 整车车身部分保修服务办法：

- 1、 自出厂之日起 12 个月内，表面油漆自然脱落或开裂，可修复。
- 2、 内饰紧固装置自出厂之日起 6 个月内发生脱落，可修复。

#### 第四章 保修服务办理程序

第十六条 用户申请保修服务时，应配合本公司服务人员或特约维修单位的鉴定员对车况的察验和对故障的有关鉴定工作。

第十七条 经主管保修服务鉴定人鉴定确认，故障确属产品质量问题，按益高厂规定，详细填写《益高电动车售后服务记录卡》。

第十八条 建立保修服务档案和台帐制度。凡受理保修服务的信函、单据、售后服务记录卡等资料建立台帐登记，所有资料要完整并及时归档。

第十九条 保修服务受理的期限为自故障发生之日起 7 天内。

第二十条 保修服务实施完毕后，用户应于《益高电动车售后服务记录卡》上签注意见、建议并签字盖章。

第二十一条 为方便用户，对价值较小，情况较易判明的保修服务申请，用户可通过电话、传真向本公司售后服务部提出，经确认后本公司将直接将配件寄出由用户自行处理修复。

#### 第五章 保修服务责任

第二十二条 用户要求保修服务时，可通过电话、传真等通知本公司售后服务部或指定服务站点，本公司服务人员将于服务站

点所在地本省内 48 小时，省外 72 小时的时限内到达服务现场。

第二十三条 因双方方责任故障直接导致重大后果的，由双方协商其  
处理办法；协商不成的，提请有关部门仲裁。

## 第六章 附则

第二十四条 本规定如有修改，将按修改后规定执行，恕不另行通知。

第二十五条 本公司接受用户对服务人员、特约维修单位的服务及其  
它意见的投诉，并将在三日内给予明确答复处理办法。

第二十六条 本规定由益高公司售后服务部负责解释和实施。

第二十七条 本规定自二 00 六年六月一日起生效。

## 售后服务保修期外服务规定

### 第一条 收费标准

我公司接到报修电话，上门服务，维修费用按当地市场标准收取。如更换配件，配件价格按公司定价收取；配件无法立即到位的，在到位后我公司售后人员负责更换。如双方达成协议，售后人员会尽快到达现场，并请用户填写《益高电动车售后服务记录卡》，工时费按公司规定收取，详见符录 B。

第二条 双方商定维修价格后，售后人员开始维修故障车辆，如需更换配件，售后人员将配件款收到后电话报公司；服务部立即发货，并一同将发票寄至用户。

### 第三条 外出服务费用计算

总费用=维修工时费+配件款

苏州益高电动车辆制造有限公司售后服务部

二 00 六年六月一日



附录 A:

## 益高电动车零部件的保修期限

1、本文件适用于益高系列电动车及其改装车。

2、售后服务的基本原则，对损坏零部件以修复为主，确实无法修复的给予更换。

修复次序：损坏零件：—修复→损坏部件—修复→损坏总成

更换次序：损坏零件：—更换→损坏部件—更换→损坏总成

车辆零部件的保修期限						
序号	保修项目	1 个月	3 个月	6 个月	12 个月	说明
底盘部分						
1	电机				★	
2	变速箱				★	
3	后桥				★	
4	半轴				★	
5	减震器				★	
6	方向机				★	
7	总泵				★	
8	横拉杆				★	
9	直拉杆				★	
10	中央摇臂				★	
11	离合器摩擦片				★	
12	换档钢索				★	
13	选挡钢索				★	
14	驻车钢索				★	
15	电机炭刷		★			易损件
16	轮胎总成		★			易损件
17	油壶				★	
18	变速器油封		★			易损件
19	变速器衬垫			★		
20	半轴油封		★			易损件
21	制动总分泵橡胶件			★		
22	制动软管				★	
23	制动摩擦片	★				易损件
电器部分						
24	电控				★	
25	点火开关				★	
26	灯光、转向开关				★	
27	喇叭			★		
28	车速里程表软轴总成			★		
29	雨刮电机			★		
30	灯泡、保险丝	★				易损件
31	组合仪表			★		

序号	保修项目	1 个月	3 个月	6 个月	12 个月	说明
32	电瓶				★	
33	倒车报警器			★		
34	收放机				★	
35	插接器				★	
36	音响喇叭			★		
37	充电机				★	
38	闪光器			★		易损件
39	电瓶连接线			★		易损件
40	接触器			★		

二〇〇六年六月一日

## 附录 B

## 益高电动车维修工时定额

维修工时价格根据当地现行标准执行。

序号	项 目	单位	定 额	备 注
一、 电器、仪表				
1	换电机	台	8	
2	换炭刷	副	8	
3	检查电机状况	次	2	
4	换底盘线束	台	4	
5	换雨刮器	只	3	包括拆装
6	修电池极柱	只	3	
7	换电池	只	1	
8	换斩波器	件	4	
9	换接触器	件	2	
10	换闪光灯	只	1	
11	换组合开关	件	2	
12	换里程表	只	6	
13	换电流表	只	1	
14	换电压表	只	1	
15	换仪表板	只	1	
16	换加速器	只	1	
17	换充电机	台	2	
18	换收录机	台	2	
19	换收录机喇叭	只	1	
20	车辆检修、保养	台	5	
二、 底盘部分				
19	换连接法兰、电机与变速箱	只	8	包括拆装
20	换离合器摩擦片总成	只	6	包括拆装
21	换离合器压盘	件	6	
22	换离合器分离轴承	只	5	
23	调离合器分离杠杆	次	5	包括拆装
24	换变速箱总成	台	6	
25	换变速箱第一轴	件	8	包括总成安装
26	换变速箱第二轴	件	8	
27	换变速箱中间轴	件	8	
28	换变速箱第一轴轴承	只	8	
29	换变速箱第二轴三挡齿	件	8	
30	换变速箱倒档轴或齿轮	件	8	包括总成安装
31	换变速箱拨叉	件	6	
32	换里程表软轴	件	3	

33	换传动轴总成	件	2	
34	换万向节十字轴	件	3	
35	拆装后桥总成	台	12	
36	装配差速器总成	台	10	
37	换主动齿轮前油封	件	8	
38	换后桥半轴	件	6	
39	换制动总泵	件	4	
40	换制动轮缸	件	4	
41	换制动软管	根	2	
42	换制动蹄片总成	件	3	
43	换制动拉线	根	4	
44	换回位弹簧	件	1	
45	调整刹车间隙	次	2	
46	换离合器拉线	根	2	
47	换前悬架斜拉杆总成	根	2	
48	换转向横拉杆总成	件	2	
49	换转向节	件	4	
50	换轮毂轴承	件	3	
51	调前束	台	2	
52	换前减震器	件	3	
53	换后减震器	件	2	
54	换轮胎总成	只	1	
55	换转向机	件	4	
56	拆装转向机	件	5	
57	换钢板弹簧第一片	件	6	
58	换挡风玻璃	次	6	
59	换轮罩	件	1	
60	换油壶	件	1	

注：本工时定额包括检修工时。

## 益高电动车定期保养维护项目卡

尊敬的用户：

电动车的维护和保养是非常重要的，为了保证车辆的正常行驶和电池寿命，请您依照本卡规定的保养项目，对照说明书的要求，定期对您的电动车进行保养，并建立维修保养台帐。感谢您的配合，欢迎您及时提出使用中发现的问题和改进意见。

项目	保养内容	日检	周检	月检	季检	半年
蓄 电 池 维 护	1、检查液面高度，若少添加蒸馏水。	√				
	2、充电(每日)。	√				
	3、充电时电瓶盖打开。	√				
	4、紧固电瓶极柱螺栓。		√			
	5、测量电池过放电(电压表指示黄色区域时仍开)。	√				
	6、测量电瓶液比重，正常为 $1.28 \pm 0.005 \text{g/cm}^3$ 。		√			
	7、检查电池是否充满电，方法：a 测比重；b 看电压表；c 看电瓶内气泡。	√				
	8、清除电池表面脏物。		√			
充 电 机	9、观察充电机工作情况，检查充电机插座发热情况。	√				
	10、清除壳体灰尘，严禁有水进入。		√			
电 控 电 机	11、各连接点的紧固(注意：应在断电状态下进行)。				√	
	12、清理外部灰尘。				√	
	13、接触器(触点的检查)。					√
	14、查看是否有水进入，查看发热状况。	√				
	15、电机碳刷(磨损情况)。					√
	16、加速踏板是否灵活可靠，回位。				√	
底 盘 和 车 身	17、离合器踏板自由行程。			√		
	18、制动鼓、摩擦片磨损情况。				√	
	19、制动软管和管道(漏油、损坏)。			√		
	20、制动液(液面高度，有无泄漏)。			√		
	21、轮胎及紧固螺母(胎面磨损、气压、螺母的松紧度)。		√			
	22、减震器(漏油，无弹性，异响)。			√		
	23、传动轴螺栓(紧固)。			√		
	24、更换变速箱及后桥齿轮油(磨合期)。				√	过 磨 合 期
	25、方向机、轮毂轴承加注润滑油。				√	
	26、前后悬架(松紧度、异响、破裂)。				√	
	27、清理车身、座椅表面。	√				
	28、道路试验。	每次完成保养作业后必须进行路试，观察各部位状况。				