



GOLDEN DRAGON
金旅客车

供 方 产 品
售后服务保证协议

供方产品售后服务保证协议

需方：厦门金龙旅行车有限公司

供方：_____

本协议作为供需双方购销合作的重要约定文件，就供方提供给需方的配套产品售后服务事宜，供需双方在充分协商的基础上，达成以下协议条款。

一、 供方的保证

1、 售后服务保证

- 1.1 供方保证对提供的配套产品在本协议书约定的质量保证期内负有无偿修理、更换和及时提供优质售后服务的责任和义务。
- 1.2 供方保证对需方、最终用户（车主）及关联方负有《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《缺陷汽车产品召回管理条例》等规定的责任和义务；如供方违反法律法规规定的及本协议约定的责任和义务，供方承诺依法或依约承担相应的损害赔偿责任和产品侵权责任。

2、 产品质量保证

- 2.1 供方保证配套产品的质量保证期不得低于需方要求的质量保证期，也不得低于政策、法规和国家、行业、地方标准的一般要求。相关政策、法规和国家、行业、地方标准调整时，供方须按照新政策、法规和国家、行业、地方标准执行，并有义务配合需方重新签订本协议，如双方未重新签订则视同供方默认同意按新政策、法规和国家、行业、地方标准执行。
- 2.2 供方保证配套产品在同一批次（以需方同一《车辆销售合同》为一批次）车辆所发生的同类故障发生率须控制在 5% 以内，若超过该比例即视为供方产品存在批量质量问题，即供方认同产品存在缺陷，在批量质量问题解决之前，供方产品不受质保期的约束，需方有权根据技术文件实施召回，供方同意承担由此产生的全部费用。

3、 产品质量保证期

供方保证向需方配套产品的质量保证期应不低于以下要求：

车辆或部件类别	时间(月)	里程(万公里)
大中型车	24	20
轻(小)型车	24	10
特种车（含卡车、专用车）	18	10
校车	36	不限里程
新能源系统部件、车载终端	96	不限里程
排放相关零部件	60	不限里程

- 3.1 质量保证期同时约定时间和里程的，以先到者为准。需方对总成件、零部件及运行控制系统等部件的质保期限有特殊要求，供需双方需在《产品购销合同》中进行明确，如未明确则供方按需方给终端用户的质保条款执行；如质量保证期与供需双方签订的其它协议或合同相冲突，则按质保期较长或质保里程较长的标准执行。
- 3.2 常规动力车辆空调、暖风产品，质量保证期为 2 年不限里程；新能源车辆空调、暖风产品，质量保证期为 3 年不限里程；大梁、桥壳等构件类产品，质量保证期为终身保修不限里程。
- 3.3 电池产品还应满足以下条件：质量服务保证范围涵盖电池总成的所有零部件包括：电芯、箱体、线束、BMS、高压继电器等部件。质保期内电池系统须满足车辆使用要求，电池组在质保期内的容量衰减 $\leq 20\%$ （按常温 1C 放电，0.3C 充电进行测试），对衰减大于 20% 的电池产品，供方应无条件给予更换为符合标准的电池。

3.4 质量保证期起算时间

国内市场		自用户车辆注册日期或交付给终端用户之日（以较晚者为准）起开始计算
海外市场	整车产品	自用户车辆注册日期起开始计算，最长起算时间不超过需方的整车铭牌出厂日期后 6 个月
	KD 产品	自用户车辆注册日期起开始计算，最长起算时间不超过需方的 KD 产品装船发运后 9 个月

二、 供方产品的售后服务

1、 售后服务方式

1.1 委托服务

供方配套产品的售后服务，默认由供方全权委托需方及其授权单位进行售后服务，由此产生的所有费用由供方承担（需方通过二次索赔方式执行扣款结算）。

1.2 自行服务

1.2.1 如供方具备以下所有条件，供方可提供相关材料向需方客户服务中心申请自行服务。1）配套产品使用地至少有一位常驻外服人员和一家专业服务站；2）具有健全的零部件供应网络；3）具有健全的质量管理体系。

1.2.2 供方的售后服务方式如为自行服务，供方保证能满足以下要求。如供方不满足任一项要求，则需方有权自行将供方的售后服务方式变更为委托服务，即由供方全权委托需方及其授权单位进行售后服务，由此产生的所有费用由供方承担。

1.2.3 需方或需方授权单位向供方发出服务指令后，供方或其授权单位应在 15 分钟内响应，一般及以下故障 4 小时内解决，严重故障 24 小时内解决（交通肇事等不可抗拒因素造成的故障除外）。如供方或其授权单位在规定时间内没响应或未解决问题，需方或需方授权单位有权自行或委托第三方服务，产生的所有费用及服务不当（服务不及时、用户不满意、与用户矛盾激化等）所造成的后果和损失全部由供方承担。无论是供方委托需方服务，还是因供方或者其授权单位无法在规定时间内响应或解决问题，导致变更为由需方或需方授权单位自行或委托第三方服务，需方均有权自行选用与供方配套产品同品质的其他品牌配件进行服务，且不论供方产品是否存在缺件及质量问题，供方不得以需方采用其他品牌配件进行服务为由，拒绝承担因其产品质量问题所产生的赔偿责任。

1.2.4 非需方或非需方授权单位（如终端用户）向供方发出服务指令，供方或其授权单位须征得需方同意后方可对车辆服务，否则供方同意承担由此造成的所有责任。

1.2.5 如供方对造成产品故障的责任有异议，供方应在服务前及时提出并与需方协商，并按需方的要求先行处理，相关的责任和费用由双方另行协商处理。如供方在服务前未向需方提出产品故障责任异议，则视为供方认同故障责任为供方，相关的费用由供方承担。

1.2.6 供方或其授权单位每次维修服务作业完成后的 10 日内，供方须将维修记录提供或同步给需方，包括但不限于车辆信息、用户信息、故障信息、处理完成情况、配件维修更换信息、新能源系统或部件编码溯源信息、用户满意度等。

1.2.7 供方或其授权单位服务过程中使用的配件须为原厂配件，铭牌、标识等须与原车一致，配件到达修理现场的时间少于 24 小时，且供方或其授权单位不得私自销售配件及相关材料给其服务的需方用户。

1.2.8 产品的质量保质期满前 15 日，供方和需方共同至现场检查，双方确认零部件性能、状况等都正常且满足用户需求，且书面过保交接确认后，需方才视为产品的质量保质期结束，否则供方应继续履行其产品修理、更换、退货及赔偿损失的质量责任。

1.3 本协议签订之后，如本协议约定的售后服务方式与供需双方签订的《产品购销合同》（无论是在本协议签订之前或者之后）约定不一致，以本协议约定为准。

2、 旧件处置方式

2.1 国内服务旧件的处置

国内服务旧件有以下三种处置方式，供方可选择其中一种：

方式 A——供方自取旧件（供方须按需方发送的二次索赔意见函内容要求，在规定时间内自行安排取回旧件，逾期未取则需方有权自行处置，需方不承担任何责任）。

方式 B——供方委托需方返还旧件（需方根据供方提供的收件信息返还旧件，由供方承担包装费、运输费和装卸费）。

方式 C——无需返回旧件，双方可另行协商签订补充协议。

2.2 海外服务旧件的处置

海外服务商对旧件的保留期限为自维修之日起三个月。由于海外旧件返回的特殊性和复杂性，原则上索赔旧件不予返还，对于供方需返回旧件进行质量分析和责任判定的，必须向需方提出书面申请，申请需明确返还旧件的品种、规格、数量、运输的方式和返回旧件的相关注意事项，需方视故障发生国返回旧件的难易程度，做出返回旧件的决策，并回复给供方。旧件返回所有的清关手续由供方直接完成，需方协助供方通知并督促海外服务代理商返回旧件。供方在进行二次索赔确认时，不得以旧件没有返还等为理由拒绝索赔确认。对于超过 6 个月（从维修日期起计算）的旧件，需方有权自行处理不予返还，供方不得以此为理由拒绝索赔的确认。旧件返回运费结算：返还旧件运费由引起车辆故障原因的责任方承担，若引起故障的原因属于供方，供方需要承担返回旧件产生的实际费用。如责任不属于供方，供方不需要承担相关费用。无论供需双方对于故障原因是否存在争议，供方均同意先行支付返回旧件产生的实际费用。

三、 供方的责任和义务

1、 技术服务

- 1.1 供方有义务第一时间向需方提供配套产品的使用说明书（包括所有产品的正确操作使用规范、定期维护保养要求及注意事项）、维修手册（包括所有产品的结构原理、电气原理图、接口定义、拆装步骤及拆装注意事项）、配件（含拆件）图册和价格清单等。
- 1.2 供方有义务向需方培训其配套产品的结构性能维修等知识，并有义务无偿向需方提供培训教具、课件、技术资料（如相关图纸、技术参数）、维修检测设备（如诊断仪软硬件）及专用工具等。
- 1.3 供方任何时候都有义务积极配合或协助需方查明现场车辆故障问题并提供相应的解决方案，如供方不配合或消极推诿，需方有权自行处理并默认供方负全部责任。
- 1.4 供方的售后服务方式如为委托服务，未经需方书面同意，供方不得私自对用户或需方授权单位提供服务及相关零配件。
- 1.5 如服务是由供方或其授权单位完成，则更换的系统零部件产品型号、规格、铭牌等必须与整车原始出厂状态保持一致。未经需方书面同意，供方不得私自修改或更新需方车辆零部件的控制程序或参数。
- 1.6 供方有义务对返回的旧件分析失效原因并制定纠正措施，并按需方要求提供对应的记录文件。
- 1.7 供方应按国家和地方法律、法规、政策文件、标准、规范等相关规定提供售后服务，各项指标不得低于相关规定的一般要求。
- 1.8 如供方违反上述条款的约定，当月发生一次且造成不良后果的，供方自愿承担至少 2000 元的违约金；当月发生二次的，供方自愿承担至少 3000 元的违约金；当月发生三次的，供方自愿承担至少 5000 元的违约金；对于供方在服务过程中的推诿、扯皮等消极、不配合行为，需方有权先行处理，并保留向供方进行二次索赔的权利。

2、 配件供应与销售

- 2.1 配件供应：本协议签订后，供方应做好售后服务相应的配件供应，按需方的配件采购需求及时供货；供方必须确保能够提供已停止配套但需方售后服务仍需要的配件（从停止配套之日起 15 年内，不高于供货时的采购价格），如供方不能提供需方书面订购的配件，由此造成客户的损失由供方承担。因供方原因导致需方售后市场缺件而引起的客户索赔、退车所产生的费用或需方向第三方采购产生的额外费用由供方承担。
- 2.2 配件价格：供方应以最优惠的价格向需方提供配件。需方有权根据市场调查获得的信息对比供方的配件价格，若发现有低于需方向供方购入的配件价格的，有权向供方提出索赔（金额按发现之日前已供产品差价总额的 120%-200% 计算），供方不得有任何异议。
- 2.3 竞业禁止条款：专属需方的产品（包括但不限于专门为需方设计制造的产品及其配件、带有金旅商标标识、明显属于需方特有的产品及其配件以及需方拥有知识产权或联合开发的产品）不得提供/出售给其他单位或个人，需方一经发现立即拒付所有的未付货款，并有权向供方索赔 100 万元的违约金。
- 2.4 供方必须向需方提供准确详实的配件（含拆件）价格明细表，供方对配件价格进行调整时，应在调价后 5 个工作日内书面通知需方采购中心商务部，如供方未在调价后 5 个工作日内书面通知需方，除非配件价格下调，否则视为供方私自调高价格，供方应按照调价后需方采购的单批次配件 5 倍价值承担违约金，不足 1000 元按照 1000 元计算。
- 2.5 对需方所提出的常规配件计划，供方应在确认收到采购订单后 36 个小时内发出，在发出配件时通知需方相应工作人员；对需方所提出的紧急配件计划，供方应在收到计划单后 3 个小时内组织好货源，以需方指定的最快捷的运输方式发往指定收货地点，并通知需方相应的工作人员。
- 2.6 供方销售给需方的配件，需方客户服务中心用于售后维修及配件销售，在约定的质量保证期内（按配件销售之日起开始计算保修期）出现质量问题，由需方或供需双方的相关部门进行质量鉴定，如确属质量问题，由供方承担修理、更换、退货、赔偿损失等赔偿责任，否则将按本协相关条款规定执行。如需方拟启动产品质量鉴定，需方在启动质量鉴定前应书面通知供方共同确定鉴定范围及选定鉴定机构等事项，供方在收到需方书面通知之日起 3 个工作日内未主动联系需方处理鉴定事项的，视为供方认同由需方自行确定鉴定范围及选定鉴定机构等进行鉴定，供方对相关鉴定结果不持异议。如鉴定结果为供方产品质量问题，供方除应承担上述相关赔偿责任外，还应承担需方支出的鉴定费用。
- 2.7 供方提供给需方的配件必须自行质量检验，并达到相关配套产品的质量标准，在装箱单中附批次产品质检合格证明；同时供方提供的配件必须按照需方要求进行规范包装（外包装应体现需方标识，不得保留供方或第三方单位名称、地址、电话等信息），配件标识按照需方企业标准执行，注明配件名称、代码、型号和规格，及承担由此操作不当（含包装等）给需方所造成的一切损失，并同意从其货款中直接扣除。
- 2.8 供方应按照提供给需方的《配件零售价格明细表》对其自有配件分销商终端零售价格进行管理，供方的分销商不得私

自降价或倾销产品而影响需方配件经销体系，损害需方声誉，否则每发生一次应赔偿需方 2-50 万元的损失。

- 2.9 供方应确保配套产品的标识、标记、商标是永久性的，若造成不易或难以查验、鉴别、填报，需方及其授权单位在索赔时一律按需方车型配置状况对待办理，供方不得以此为理由拒绝服务和赔偿。供方有义务向需求提供经其确认的样品并向需方书面说明其配套产品的标识、标记、内容、位置及其他特点。
- 2.10 除非供方有需方认可的正当理由，否则，供方无法达到上述售后服务标准的，每发生一次，供方除承担全部维修费用外，还要承担由此给需方或终端用户造成的所有直接、间接损失，同时供方须向需方支付维修费用两倍的违约金。
- 2.11 由于供方自身的原因导致备件供应不及时，供方应按每天 1000 元标准向需方支付违约金。供方存在销售严重质量问题或者缺陷产品给需方的，应按其销售给需方的销售额的两倍向需方支付违约金，同时需方有权取消其配套资格。

3、投诉与纠纷

- 3.1 对于因供方产品引发的纠纷，供方应积极协助需方客户服务中心并按照需方的合理要求进行处理。对于因供方产品引起的重大用户投诉应由需方直接处理，供方全力配合并提供相应的支持。因供方产品责任导致用户有效投诉，所引起的一切损失及责任由供方承担，如涉及停班损失则按每台车每日（1000-4000）元计算。
- 3.2 供方按需方客户服务中心要求派员服务或处理投诉等终结后 2 日内，须以书面报告的形式将处理结果以电子邮件或函件形式发送至需方客户服务中心存档。
- 3.3 根据国家现行的缺陷汽车产品召回管理规定，由于供方的配套产品存在缺陷而导致整车召回时，供方除应积极主动配合需方处理召回事项外，还应承担需方由此产生的一切损失。由于配套产品引起的法律责任，也应由供方承担。供方应建立并保存配套产品设计、制造、标识、检验等方面的信息记录以及配套产品批次记录、装车记录，保存期不得少于 10 年，相关记录需向需方备案。经确认供方配套产品存在缺陷的，则该产品不受协议质量保证期的限定，并由供方承担相应的修理、更换、退货和赔偿损失责任。
- 3.4 根据国家相关规定，由于供方配套产品用于需方生产销售的产品存在质量问题而导致汽车的修理、更换、退货时，供方除应积极主动配合需方处理汽车的修理、更换、退货事项外，还应承担需方由此产生的一切损失。由于供方配套产品引起的法律责任，也应由供方承担。
- 3.5 以需方为被告的有关产品质量纠纷的诉讼案件，法院判决需方承担赔偿责任，需方有证据证明是由于供方的产品存在质量问题或者缺陷所导致，供方应承担相应赔偿责任，赔偿范围包括但不限于需方在被告案件中支付的赔偿费用、诉讼费、保全费、鉴定费、律师服务费、差旅费等一系列费用，需方为维修更换供方产品所支出的服务费用，以及需方通过法律途径向供方主张索赔所支出的诉讼费、保全费、鉴定费、律师服务费、差旅费、公告费等一系列费用。
- 3.6 如供方未按本协议约定履行相关职责或违反相关条款的，需方有权冻结供方的配套货款，每发生一次供方同意需方从供方供应需方的其他配套产品的货款或质保金中扣除需方认定的赔偿和违约金，不足部分由供方在收到需方索赔函件之日起 30 日内汇入需方指定的账户；供方未按约定补足或者供方其他配套产品的货款或者质保金不足以赔偿需方认定金额的，需方保留继续向供方追偿的权利。

四、需方的责任和义务

- 1、定期向供方提供售后服务网络信息，便于供方调查产品质量状况。
- 2、向供方出具产品质量问题的相关技术分析报告、图文，并按本协议的约定定期向供方返还保修旧件。
- 3、不定期向供方提供产品质量反馈信息和改进建议。

五、服务费用结算

1、服务费用结算流程

需方服务过程中所产生的相关费用，由需方凭索赔单据或相关票据向供方进行二次索赔。受理程序为需方根据供方配套产品出现的故障信息及产生的相应服务费用进行汇总后形成《索赔意见函》，明确二次索赔金额及相关事宜，并通过电子邮件或书面邮寄形式告知供方（如需方以书面邮寄形式告知供方，供方不得拒收，如供方拒收，《索赔意见函》被拒收退回需方之日即为供方确认收到需方《索赔意见函》之日）。供方须在收到《索赔意见函》之日起 3 个工作日内作出书面回复，否则需方视供方默认同意按需方的意见办理，并同意需方从供方的配套货款中扣除相应索赔费用。若供方在需方的货款不足以抵扣，供方应在收到《索赔意见函》后 3 个工作日内将相应款项汇入需方账户，否则需方保留通过法律途径追偿索赔费用的权利。除非需方向供方主张的二次索赔未获法院支持，需方因供方拒绝支付二次索赔款向法院起诉所支出的诉讼费、保全费、鉴定费、律师服务费、差旅费、公告费等一系列费用均由供方承担。

2、服务费用标准

- 2.1 国内相关零部件工时标准参照需方标准工时定额执行，工时单价按 17-35 元/工时计算（工时单价有调整时按调整后的单价执行），外出服务费用按需方外出服务有关规定结算。
- 2.2 海外整车或 KD 项目订单的相关零部件工时定额参照需方海外标准执行，工时单价按各国服务站签订的标准执行，标

准由需方出示。

- 2.3 配件价格按索赔配件实际价格计算，涉及特殊情况下的紧急停车配件及无法及时运输的配件，以当地实际产生的费用价格为准。其他费用按照实际发生额计算。

3、二次索赔费用结算

3.1 二次索赔计算方法

- 3.1.1 国内：索赔金额=基本费+管理费，其中基本费=配件价格+工时费+其他费用（辅料费、运费、抢修费等），管理费=基本费*10%，运费=配件价格*8%。
- 3.1.2 海外：索赔金额=基本费+管理费，其中基本费=配件价格+工时费+其他费用（清关费、运费、辅料费、抢修费等），运费=配件价格*8%，清关费=实际清关发生的费用（如无法提供清关费用凭据，则按配件价格的20%计算），管理费=基本费*10%。
- 3.2 需方应做到质量索赔相关的结算票据、清单、旧件等保存完备可查，必要时供方可到需方核定质量索赔费用。
- 3.3 供方进行质量索赔费用核实，如供方有异议的，双方进一步核实，需方发现确属需方的原因造成错算、多算的费用，以及鉴定错误造成的索赔费用，由双方协商解决。
- 3.4 需方要求供方在收到《索赔意见函》之日起1个月内取回或处理二次索赔相关旧件。供方未及时取回或处理旧件的，逾期需方有权自行处理旧件（拍照后按废品处理），供方承担旧件处理的相关费用。

六、本协议的其他约定

- 1、供需双方都有义务就知悉对方的商业信息尽到妥善的保密保管责任，保密范围包括但不限于产品价格、销售计划、客户清单、财务信息、技术资料等。未经需方书面许可，供方不得使用或向其他方泄露本协议的任何内容。若有违反，供方同意承担因此给需方造成的一切损失、后果及法律责任。
- 2、供方对造成故障的责任有争议，供需双方尽量协商解决。如仍不能解决，则供方可提交有资质且需方认可的第三方检测机构出具的检验报告给需方；如供方不予认可又拒绝提交，则视为供方认同供方为故障责任方，供方对此无异议。如需方拟启动产品质量鉴定，则需方在启动质量鉴定前应书面通知供方共同确定鉴定范围及选定鉴定机构等事项，供方在收到需方书面通知之日起3个工作日内未主动联系需方处理鉴定事项的，视为供方认同由需方自行确定鉴定范围及选定鉴定机构等进行鉴定，供方对相关鉴定结果不持异议。如鉴定结果为供方产品质量问题，供方除应承担相关赔偿责任外，还应承担需方支出的鉴定费用。
- 3、本协议未尽事宜，双方友好协商解决，协商不成，应向需方住所地的人民法院起诉。
- 4、本协议经双方盖章之日起生效，有效期十年。如需方需对本协议条款进行更新，则供方应无条件配合需方重新签订协议。
- 5、本协议终止时，双方应认真清理债权、债务，处理好遗留问题，不得以任何借口推诿和拖延，由于推诿或拖延而造成的经济损失，由责任方承担。
- 6、本协议一式二份，供需双方各执一份，具有同等法律效力。

（以下无正文，为签署页）

签 署 栏

此页为签署页，填写完整后盖章，也可登录金旅 SRM 系统下载电子档，录入完整后打印、盖章、粘贴并盖骑缝章

供需双方已认真全面阅读、理解并同意本《供方产品售后服务保证协议》。

- 根据供方提供的材料，经需方审核，需方同意供方按照（☐委托服务 ☐自行服务）方式提供其配套产品的售后服务。此项如未选择，按照默认委托服务处理。
- 经双方协商，供方同意选择（☐方式 A ☐方式 B ☐方式 C）处理旧件（以服务单所涉及旧件数量为准，默认按方式 C 处理）。如选择方式 B，请填写完整下表：

供方旧件接收单位/部门	
收件地址	
收件人	
收件人联系电话	

需方：厦门金龙旅行车有限公司

法定代表人：彭东庆

法定地址：厦门市湖里大道 69 号（办公楼）

统一社会信用代码：91350200612012520X

开户银行：中国建设银行湖里支行

账号：35101538001050011992

签名：

（签章）

签订日期：

供方：

法定代表人：

法定地址：

统一社会信用代码：

开户银行：

账号：

签名：

（签章）

签订日期：

附件：供需双方业务对接服务信息

服务业务	需方业务人员信息			供方业务人员信息		
	联系人	电话	E-mail	联系人	电话	E-mail
协议签订	黄林丰	0592-5608842	huanglinfeng@xmjl.com			
二次索赔	陈洲湖	0592-5648713	chenzhouhu@xmjl.com			
	康育智	0592-5648723	kangyuzhi@xmjl.com			
	林志兴	0592-5648365	linzhixing@goldendragonbus.com			
	陈锻毅	0592-5648755	chenduanyi@xmjl.com			
	王业龙	0592-5648711	wangyelong@xmjl.com			
技术资料	林坡原	0592-5648719	linpoyuan@xmjl.com			
	饶贺祥	0592-5648720	raohexiang@xmjl.com			
	维修记录	0592-5648763	taoyujie@xmjl.com			
配件	价格清单	0592-5608686	Parts@xmjl.com			
	田其林	0592-5608686	tianqilin@xmjl.com			
联系地址	福建省厦门市海沧区新阳工业区新乐路 30 号					

