

编号:

Q/JL-7.11-05(1)-2501



GOLDEN DRAGON
金旅客车

厦门金龙旅行车有限公司

供 方 产 品 售后服务保证协议

供 方 编 号: _____

供 方 名 称: _____

供 方 地 址: _____

邮 政 编 码: _____

联 系 人: _____

联 系 电 话: _____

传 真: _____

电 子 信 箱: _____

二零____年__月

供方产品售后服务保证协议

甲方（需方）：厦门金龙旅行车有限公司 地址：厦门市湖里区湖里大道 69 号（办公楼）

乙方（供方）：_____ 地址：_____

本协议与《供方产品质量保证协议》共同作为《购销合同》的重要附件，三者必须一并签订，《购销合同》才能成立并生效，甲、乙双方在充分协商的基础上，就乙方提供给甲方的配套产品履行售后服务义务事宜达成以下协议条款：

一、乙方的重要声明及承诺

乙方对其提供的配套产品在本协议书规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。

乙方对甲方、最终用户（车主）及关联方负有《中华人民共和国产品质量法》、《消费者权益保护法》、《缺陷汽车产品召回管理条例》、《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》、《中华人民共和国侵权责任法》等规定的责任和义务；乙方违反法律法规规定的责任和义务的，依法或依约承担相应的损害赔偿责任和产品侵权责任。

二、乙方产品质量保证期

厦门金龙旅行车有限公司客车整车质量保证期为：

客车类别	车型分类	时间(月)	里程（公里）
公路客车（含相应特种车）	轻型（车身长度<6米）	24	6万
	中型（6米≤车身长度<9米）	24	15万
	大型（9米≤车身长度）	24	18万
公交客车	轻型（车身长度<6米）	18	5万
	中型（6米≤车身长度<9米）	18	10万
	大型（9米≤车身长度）	18	12万
校车		36	不计里程

质量保证期说明：以上期限的时间和里程以先到为准，即两个条件中任何一个先到达即视为超出质量保证期。

乙方提供的产品质量保证期不得低于甲方规定的质量保证期，也不得低于政策、法规和标准的一般要求。相关政策调整时，乙方须按照新政策标准执行，并重新签订本协议，如双方未重新签订则视同乙方默认同意按新政策标准执行。产品质量保证期起始日期一般情况下按行驶证注册日期计算，特殊情况下按实际交付终端用户之日起计算，质量保证期按本协议第三条提供的产品明细表约定执行，后续新增产品明细则须及时报备甲方并重新签订售保协议，未明确的产品明细质量保证期则按甲方与用户约定质量保证期相关条款执行（详见金旅客车相关部件保修索赔期）。

若本协议中质量保证期条款与甲乙双方签订的其它协议或合同有冲突时，按最高标准执行。

[illegible]

2

四、乙方配套产品标识、标记、商标

如果乙方配套产品的标识、标记、商标等不是永久性的，不易或难以查验、鉴别、填报，甲方及其授权单位在索赔时一律按甲方车型配置状况对待办理。乙方应另行提供经其确认的样品并向甲方书面说明其配套产品的标识、标记、内容、位置及其他特点。

五、售后服务方式

A: 委托服务，由甲方及其授权单位进行售后服务，由此产生的所有费用由乙方承担（甲方通过二次索赔方式执行扣款结算）。针对新能源（插电式、纯电动）汽车，在车辆上线运营前，乙方必须配合甲方相关服务人员进行安全操作、维护保养及维修注意事项等培训。

B: 自行服务，由乙方及其授权单位对用户提供服务，配套产品质量保证期按乙方规定执行（但不得低于甲方的规定），同时售后服务的质量须遵照本协议第七条第3款的所有内容。如不能满足甲方要求，并发生质量争议的，则甲方有权自行处理，乙方有义务协助并承担因此产生的相关费用、责任和相应的后果（含间接损失），其中售后服务费用按第十二条执行。针对新能源（插电式、纯电动）汽车，车辆质保期内必须一直有乙方的常驻服务人员在所在地进行服务。

若乙方选择B类自行服务方式，必须先提供下列所需资料并经甲方审核通过：

1. 各省、自治区、直辖市，至少各有一位外服人员。
2. 各省会城市、副省级城市、地级市，各级城市至少有一家服务站。
3. 健全的零部件供应网络。
4. 健全的质量问题反馈流程。

经甲方审核，同意乙方按照_____类服务方式提供其所配套产品的售后服务。

六、索赔和服务受理的一般程序

A类服务（即委托服务），由甲方及其授权单位进行售后服务。对其所产生的相关费用，由甲方凭索赔单据及相关票据对乙方进行二次索赔。一般流程为：甲方根据乙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，并发《索赔意见函》给乙方，《索赔意见函》将明确二次索赔金额及相关事宜。甲方要求乙方务必在收到《索赔意见函》之日起三个工作日内作出回复，否则甲方视同乙方默认同意处理。

B类服务（即自行服务），由甲方或其授权单位通知乙方对故障车辆提供售后服务。乙方须及时有效地进行售后服务，并承担相应的服务费用，否则甲方按本协议第七条第4款相关要求执行。

七、乙方的责任

1、乙方在签订本协议前，必须在7日内向甲方提供产品的使用说明书、维修手册、配件（含拆件）图册、照片和价格清单（以书面文件和电子文档二种形式提供，提供的资料必须符合甲方标准），以便甲方编辑制作各类手册，若乙方不能及时提供上述资料的，甲方售后服务部门有权冻结乙方货款并纳入乙方评价考核，并自行在货款或质保金中扣除，若余额不足以弥补甲方的损失，乙方应当继续向甲方赔偿。针对新能源（插电式、纯电动）汽车，乙方向甲方提供配套产品前，必须先提供以上四册技术文档给甲方售后服务部。其中：

- 1) 用户使用维护说明书，包括所有产品的正确操作使用规范、定期维护要求及注意事项；
- 2) 产品维修手册，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。

甲方技术资料对接联系方式详见附件。

2、乙方配套产品在同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批量质量问题，即产品存在缺陷或者瑕疵，在未彻底解决批量质量问题之前不受质保期的约束，甲方有权根据技术文件实施召回，乙方同意承担由此产生的全部费用。

3、乙方选择自行服务方式的，在接到甲方或甲方授权单位发出的产品索赔和服务申请后，乙方或其授权单位的售后服务，必须满足如下考核指标：

1) 一般质量问题 1 小时内处理或答复，重要质量问题及以上在 2 小时内给予明确答复并有处理措施。

2) 收到信息后，乙方工作人员出发时间最长不超过 2 个小时。

3) 故障排除时间：一般及以下故障 4 小时内解决，严重故障 24 小时内解决（交通事故等不可抗拒因素造成的故障除外）。

4) 配件到位率（从故障件申报至配件到达修理现场的时间）：紧急停车件（含进口件）必须 24 小时内到位率大于 90%，其他配件在 48 小时内到位率大于 95%。

5) 乙方对于造成故障的责任有异议的，应及时与甲方协商，并按甲方的要求先行处理，相关的责任和费用由双方协商处理。

4、乙方自行服务（如现场服务、质量纠纷磋商等）的，问题处理完成三个工作日内将处理的结果（含相关维修单据和记录）报送甲方存档备查。乙方应在本协议约定或甲方要求的合理期限内给予积极有效的处理，否则视为乙方全权委托甲方处理并由乙方承担相应的费用。乙方应承担因其服务不当（服务不及时、用户不满意、与用户矛盾激化等）所致的一切损失。

5、乙方按甲方售后服务部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甲方售后服务部存档。乙方对甲方车辆本月的维修记录（包括车辆信息、用户信息、维修项目、更换配件等），乙方承诺次月 5 日前以电子邮件形式发送至甲方售后服务部存档。

6、对于因乙方产品引发的纠纷，乙方应积极协助甲方售后服务部门并按照甲方的合理要求进行处理。对于因乙方产品引起的重大用户投诉应由甲方直接处理，乙方全力配合并提供相应的支持。因乙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乙方承担，若涉及停班损失则按每台车每日（400-4000）元计算。

7、如乙方有本协议中第七条第 2、3、4、5、6 条款中的行为之一的，应承担以下责任：

1) 当月发生一次且造成不良后果的，乙方自愿承担 2000 元以下的违约金；

2) 当月发生二次的，乙方自愿承担 3000 元以下的违约金；

3) 当月发生三次的，乙方自愿承担 5000 元以下的违约金；

4) 对于乙方在服务配合中产生的推诿、扯皮等消极、不配合行为，甲方有权先行处理，并保留向乙方进行二次索赔的权利。

8、根据国家现行的缺陷汽车产品召回管理规定，由于乙方的配套产品存在缺陷而导致整车召回时，乙方除应积极主动配合甲方处理召回事项外，还应承担甲方由此产生的一切损失。由于配套件引起的法律责任，也应由乙方承担。乙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，相关记录需向甲方备案。经确认乙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，并由乙方承担相应的修理、更换、退货和赔偿损失责任

9、根据国家现行的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，由于乙方配套产品用于甲方生产销售的家用汽车产品存在质量问题而导致汽车的修理、更换、退货时，乙方除应积极主动配合甲方处理汽车的修理、更换、退货事项外，还应承担甲方由此产生的一切损失。由于配套件引起的法律责任，也应由乙方承担。

10、以甲方为被告的有关产品质量纠纷的诉讼案件，法院判决甲方承担赔偿责任，甲方有证据证明是由于乙方的产品质量有缺陷造成的，乙方应承担相应赔偿责任，包括但不限于赔偿费用、诉讼费、鉴定费、律师费、差旅费的一切费用。

11、乙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。

12、在上述各条款中，若乙方没有在约定的期限内履行相关职责的或违反相关条款约定，甲方有权冻结乙方的配套货款，每发生一次乙方同意甲方从乙方供应甲方的其他配套产品的货款或质保金中扣除甲方认定的赔偿和违约金（2-50万），不足部分由乙方在30日内汇入甲方指定的账户；乙方未足额支付本条款项，甲方保留继续行使追偿的权利。

八、甲方的责任和义务

1、定期向乙方提供售后服务网络，便于乙方调查产品质量状况。

2、向乙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乙方返还保修旧件。

3、不定期向乙方提供产品质量反馈信息和改进建议。

九、售后服务的旧件处理

旧件可以采取以下一种处理方式，经双方协商，决定采取方式_____处理旧件（以服务单所涉及旧件数量为准，默认按C方式处理）。

A 乙方自取旧件（在二次索赔意见函规定时间内自行安排取回，逾期则甲方有权自行处理）。

B 委托甲方返还旧件（乙方须提供相关收件信息，并且承担运费）；

乙方旧件接收 单位/部门			
地 址			
收 件 人			
电 话		传 真	
邮政编码		运输方式	☐ 汽运 ☐ 空运 ☐ 铁路 ☐ 其它
备 注			

C 无需返回旧件（由甲方提供配件损坏的照片或证据，旧件由甲方自行处理）。

乙方应对返回的旧件分析失效原因并制定纠正措施，甲方有权要求乙方提供对应的记录文件。

十、配件的供应和销售

1、配件供应：本协议签订后，乙方应做好售后服务相应的配件供应，按甲方的配件采购需求及时供货；乙方必须确保能够提供已停止配套但甲方售后服务仍需要的配件（周期为15年，不高于供货时的采购价格），如乙方不能提供甲方书面订购的配件，由此造成客

户的损失由乙方承担。

2、配件价格：乙方应以最优惠的价格向甲方提供配件。甲方有权根据市场调查获得的信息对比乙方的配件价格，若发现有低于甲方向乙方购入的配件价格的，有权向乙方提出索赔（金额按发现之日前已供产品差价总额的 120%-200%计算），乙方不得有任何异议。

3、竞业禁止条款：专属甲方的产品（包括但不限于专门为甲方设计制造的产品及其配件、带有金旅商标标识、明显属于甲方特有的产品及其配件以及甲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，甲方一经发现立即拒付所有的未付货款，并有权向乙方索赔 100 万元的违约金。

4、乙方必须向甲方提供准确详实的配件（含拆分件）价格明细表，乙方对配件价格调整时，在调价后 5 个工作日内书面通知甲方采购中心商务部，如私自调高价格，按照单批次配件 5 倍价值承担违约金，不足 1000 元按照 1000 元计算。

5、对甲方所提出的审批合格的常规配件计划，乙方应在确认收到采购订单后 36 个小时内发出，在发出配件时通知甲方相应工作人员；对甲方所提出的紧急配件计划，乙方应在收到计划单后 3 个小时内组织好货源，以甲方指定的最快捷的运输方式发往指定收货地点，并通知甲方相应的工作人员。

6、乙方销售给甲方的配件，甲方售后服务部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，由甲方或甲乙双方的相关部门进行质量鉴定，如确属质量问题，由乙方承担修理、更换、退货、赔偿损失等赔偿责任，否则将按本协议二次索赔相关条款规定执行。

7、乙方提供给甲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；同时乙方提供的配件必须按照甲方要求进行规范包装（外包装应体现甲方标识，不得保留乙方或第三方单位名称、地址、电话等信息），配件标识按照甲方企业标准执行，注明配件名称、代码、型号和规格，并承担由此操作不当（含包装等）所造成的一切损失并扣除货款。

8、乙方应按照提供给甲方的《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，乙方的分销商不得私自降价或倾销产品而影响甲方配件经销体系，损害甲方声誉，否则每发生一次赔偿甲方 2-50 万元的损失。

9、乙方承诺无正当理由，且无法达到上述售后服务标准的，每发生一次，乙方除承担全部维修费用外，还要承担由此甲方或终端用户造成的所有直接、间接损失，同时须向甲方支付维修费用两倍的违约金。

10、由于乙方自身的原因导致备件供应不及时，乙方应承担违约金，每天以 1000 元计。对于销售严重质量缺陷产品的乙方，按其销售额的两倍支付违约金给甲方，同时甲方有权取消其配套资格。

十一、售后服务工时标准和工时定额

相关零部件工时标准参照甲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），外出服务费用按甲方外出服务有关规定结算。

十二、售后服务费用结算（二次索赔）

1、工时费按第十一条标准计算，配件价格按索赔配件实际购买价格计算，其他费用按照实际发生额计算。以上费用由甲方凭《服务单》汇总，并向乙方发出《索赔意见函》，乙

方在确认收到《索赔意见函》之日起3个工作日内作出答复，否则视为乙方默认甲方随时有权从乙方在甲方的其他货款中直接扣除。

2、涉及特殊情况下的紧急停车配件及无法及时运输的配件，所产生的配件费用，以当地实际产生的费用价格为准。

3、二次索赔计算方法：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%。

4、甲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，必要时乙方可到甲方核定质量索赔费用。

5、乙方进行质量索赔费用核实，如乙方有异议的，双方进一步核实，甲方发现确属甲方的原因造成错算、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。

6、甲方要求乙方在确认收到《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。乙方未及时取回或处理旧件的，逾期甲方有权自行处理旧件（拍照后按废品处理），乙方承担旧件处理的管理费用。

7、甲方相关联系方式详见附件。

十三、质量争议的处理

1、乙方销售给甲方的配件，在甲方销售给用户或用户领用后，在使用过程中出现质量问题的，乙方予以认可的，由乙方的工作人员书面确认或现场确认，按照双方签订的《供方产品质量保证协议》和本协议的约定承担责任。

2、对于造成故障的责任有争议的，可由双方或双方的品管部协商解决，如仍不能解决的，可提交有资质的检验机构进行检验；如乙方不予认可又拒绝提交的，甲方可单方面提交有资质的检验机构进行检验，乙方应对检验结果予以认可。有关责任和检验费用由最终确定的责任方承担。

十四、本协议的其他约定

1、本协议未尽事宜，双方应友好协商解决，协商不成的，应向甲方住所地的人民法院起诉。

2、本协议作为双方购销合同的附件之一，经双方签字盖章之日起生效。

3、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。

4、本协议有效期十年，若协议条款有变更则重新签订。

5、本协议最终解释权归甲方所有。

6、协议一式二份，甲、乙双方各执一份。具有同等法律效力。

7、本协议仅限于与中华人民共和国大陆地区使用，不包括香港、澳门以及台湾地区。

甲方：厦门金龙旅行车有限公司

乙方：

代表：

代表：

（签章）

（签章）

日期：

日期：

附件：甲方相关联系方式

甲方售后服务部地址	福建省厦门市海沧区新阳工业区新乐路 30 号		
甲方二次索赔联系人	电话	传真	E-mail
黄林丰	0592-5608842	0592-5608922-2351	huanglinfeng@xmjl.com
康育智	0592-5648723	0592-5608922-3327	kangyuzhi@xmjl.com
徐基正	0592-5648755	0592-5608922-6149	xujizheng@xmjl.com
甲方技术资料联系人	电话	传真	E-mail
林坡原	0592-5648719	0592-5608922-0325	linpoyuan@xmjl.com
饶贺祥	0592-5648720	0592-5608922-1785	raohexiang@xmjl.com
配件价格清单联系人	Parts@xmjl.com		
田其林	0592-5608686	0592-5608922-0221	tianqilin@xmjl.com
维修记录联系人	0592-5648746	0592-5608922-4353	jiangweihua@xmjl.com

