

# 产品质量保修手册

洛阳中集凌宇汽车有限公司

2024 年 4 月

## 说明

- 1、本手册由中集凌宇汽车有限公司随新车配备，一车一册。
- 2、本手册制定的所有服务及保修规定仅适用于销售到中华人民共和国（不含港、澳、台）境内且在中国境内行驶的汽车产品。
- 3、本手册详细标示质量保修内容及条件，必须随车携带，在申请质量保修及日常维修保养时请出示。
- 4、如果用户将车辆转卖，请将此手册随整车交给新的用户，以便使其了解保修服务范围。

**特别提示：如果您的产品出现问题，请拨打 24 小时售后服务热线 400-618-0015，我们将对您的服务进行全程监控，维护您的权益！**

## 目 录

第一章 友情提示.....	4
第二章 服务承诺.....	6
第三章 产品保修规定.....	8
第四章 零部件保修期限.....	14
第五章 维修记录表.....	18
第六章 客户档案卡（正本）.....	23

## 第一章 友情提示

尊敬的用户：

您好！感谢您选购中集凌宇汽车有限公司产品，中集凌宇汽车有限公司秉承“快捷、高效、互信、双赢”的服务理念和“以真诚的态度赢得客户”的服务指导思想，竭诚为广大用户提供优质的售后服务。

为了使您所购买的产品得到更好的维护，最大限度地延长产品的使用期限，为您创造最大经济价值，中集凌宇汽车有限公司特制作本手册，请认真阅读并随车妥善保管，同时请您注意以下事项：

1、交车之后，请您认真阅读《产品使用说明书》及本手册内容，按规定进行新车走合、日常保养、定期强制保养。如果未按规定进行强制定点保养（含5000公里新车走合保养），或在未经中集凌宇汽车有限公司认可的维修单位进行维修保养，视为用户自动放弃本手册中所享有的一切权利及其他附随权利。

2、新车走合保养后应按《产品使用说明书》进行定期保养。

3、车辆在保修期内的维修应由中集凌宇汽车有限公司驻外服务人员或指定的维修合作单位实施（配套产品可按照配套厂家规定单独实施）；保修期内，在非指定的维修单位进行维修或使用非正品配件，都将会导致您失去规定的保修权利，中集凌宇汽车有限公司将不再为此承担任何责任和费用。

4、车辆使用的所有油品应严格按照《产品使用说明书》规定的规格、级别，严禁使用不符合要求的劣质、假冒油品。否则，因用油不当造成的故障或损坏中集凌宇汽车有限公司不负担任何责任和费用。

5、未经书面许可，不得自行对整车或车辆零部件进行改装、更换、改造，否则，由此造成的失效，其保修申请和索赔主张将不被本公司接受。

**特别声明：因擅自更改车辆线路易引发火灾事故，故严禁自行对车辆电器系统及其线路进行改动、改装、加装电器设备，严禁擅自更改保险规格！否则，由此而引起的一切后果，本公司不承担任何责任。**

欢迎您对中集凌宇汽车有限公司及中集凌宇服务提出宝贵意见！

本公司通讯地址及联系方式：

通讯地址：河南省洛阳市洛龙区关林路966号

邮编：471023

24小时售后服务热线：400-618-0015

洛阳中集凌宇汽车有限公司

2024年4月

## 第二章 服务承诺

1、中集凌宇竭诚为广大用户提供优质的服务，24 小时（不分节假日）服务热线：0379-65937687。

2、本公司承诺服务时效：

对于用户的服务需求，15 分钟内响应，2 小时内答复。

市区 2 小时内到达救援现场，市区外 6 小时内到达救援现场，偏远地区 12 小时内到达救援现场。

保证停车急用服务配件，调拨配件 12 小时内到达维修现场，特殊配件 24 小时内从公司发货。

一般故障 24 小时内解决，重大故障 72 小时解决，让用户更安全。

3、在用户使用本公司产品达 3 至 6 个月后，至少对用户进行一次用户访问，主要方式为电话访问、信函访问、派人到现场访问等。

4、对购买批量较大的用户，安排售后服务人员到现场，提供现场指导和短期培训，实施一站式跟踪服务。

5、保证及时提供正品配件，服务收费统一透明，让用户维修保养更放心。

6、终身免费为用户提供技术咨询和技术培训。

7、根据用户使用需求，定制专属服务方案，降低车辆能耗、提高运营效率，车辆管理更加简单、高效。



中集凌宇专业服务工程师+200余家特约服务站，服务全国联网，可实现异地服务，二维码凌宇服务管家一键报修，7×24小时服务热线400-618-0015，0379-65937687全年全天候接听客户咨询类、销售类、投诉类、抱怨类等来电并给予快速响应及协调解决。

## 第三章 产品保修规定

质量保修期内的免费服务是中集凌宇车辆质量至上，为用户负责，维护用户合法利益的重要措施，也是中集凌宇车辆产品质量管理工作的延续。保修内容为：在质量保修期内，由于产品的设计、材质、制造、装配质量的原因，引起的整车、总成及零部件的损坏或故障，洛阳中集凌宇免费为用户进行保修服务。

### 1 保修目的

1.1 提供保修的目的是为了纠正产品在设计、材质、制造和装配过程中缺陷，提高用户满意度，增加产品的竞争能力。保修必须使用洛阳中集凌宇的纯正配件或经洛阳中集凌宇推荐使用的配套厂家的纯正零部件。

1.2 为进一步做好洛阳中集凌宇系列产品的保修服务工作，使洛阳中集凌宇**保修服务工作制度化、规范化。**

### 2 定义

#### 2.1 质量保修

指产品在生产厂家规定的使用条件和期限内，因设计、制造、装配及材质等质量问题引起的整车、总成及零配件的故障及缺陷，产品生产厂家依据有关法律、法规及国家认可的规定进行有条件的免费、部分免费的维修服务。



务作业，以确保产品能够正常使用。

## 2.2 质量保修期

指生产厂家保证的在一定的时间内，产品发生因设计、制造、装配及材质等质量问题引起的故障及缺陷时，其承担质量保修责任的期限。

## 3 保修原则

3.1 用户在严格按照洛阳中集凌宇汽车有限公司相关产品使用说明及规定正常使用保养、维护的前提下，且在产品质量保修期限内，产品因设计、制造、装配及材料等质量问题，造成的各类故障或零部件损坏，经洛阳中集凌宇服务部门鉴定确认的，给予保修服务，以确保用户车辆正常使用。

3.2 质量保修期的起始日期为故障车辆的发票开具日期。

3.3 质量保修服务工作应坚持以修复为主的原则，一般不得更换总成，不能修理的更换相应损坏件。能通过修理解决的，就不更换零部件，能通过更换零部件解决的，就不更换总成，原则上采用修复和更换件办法解决，恢复产品技术性能指标。

## 4 质量保修条件

4.1 在用户提供完整、有效的《产品使用说明书》及购车发票（复印件），并且按使用说明书和《产品使用说明书》的要求正常使用和保养的条件下，方可受理质量保修要求，否则视为用户自动放弃质量保修权。

4.2 洛阳中集凌宇汽车有限公司仅对其生产制造及改装部分实行质量保修服务。车辆的主机在主机厂规定的行驶期限内，用户应到主机厂指定的特约服务站进行走合期保养，主机质量问题由主机厂及主机厂特约服务站处理。

4.3 在处理质量保修业务中，洛阳中集凌宇汽车有限公司只承担总成或零部件的维修费用，不承担因质量原因导致的运费、误工费、养路费、保险费及其它费用。

## 5 不予质量保修服务范围

5.1 未按产品使用说明书产品使用说明书规定使用、维护、保养的。

5.2 使用、维护、保养不当、人为造成车辆或零部件损坏的。

5.3 车辆的正常磨损件、消耗件、易碎件、玻璃制品、木制品、油、液等，如刹车片、灯泡、保险、滤芯、润滑油脂、冷却液、电瓶液、防冻液、紧固件等不予保修。

5.4 没有《产品使用说明书》、或购车发票上的车辆型号、车辆识别代码等与实物不相符者。

- 5.5 严重超载、超限使用导致的损坏。
- 5.6 用户私自改装、加装、施焊或拆除车辆任何零部件所引起的部件和部位损坏及所发生的一切问题。
- 5.7 超出保修有效期限的。
- 5.8 发生故障，未经洛阳中集凌宇汽车有限公司同意擅自进行处理或更换部件所引起的延续性部件及部件损坏。
- 5.9 维修车辆时，使用了非洛阳中集凌宇认可的纯正零部件所产生的故障及造成的损失。
- 5.10 发生交通事故及重大事故，顾客或交警部门认为与产品质量有关，在未通知洛阳中集凌宇汽车有限公司售后服务部查证现场而擅自处理。
- 5.11 车辆在运行中出现各种异常故障，用户不及时停车检查、排除而强行继续行驶造成的直接损坏零部件及扩大部分的相关损坏零部件。
- 5.12 用户以各种借口理由拒绝、阻止服务站对车辆正常检查、分析鉴定及修复的，由此引发的延误损失。
- 5.13 因自然环境影响，如地震、洪水、闪电、风暴等不可抗力造成的车辆损坏。
- 5.14 任何为满足当地政府法规要求而进行的维修调试和改装。

5.15 运输途中因人为因素造成产品缺陷，如：车身表面磕碰、划伤及塑料、玻璃易损件丢失、损坏等不予保修，责任由承运人或承运单位负责。

5.16 因仓储时间较长（出厂日期一年以上）导致的零部件损坏、失效、生锈、油漆脱落、变色等不按保修处理，由仓储单位负责。

5.17 由于服务商维修不当，造成的二次故障（由责任服务商承担）。

## 6. 质量裁决

6.1 双方对故障的责任鉴定结论有异议时，均可委托双方认可的有相应鉴定资格的部门进行鉴定，费用由责任方承担。

6.2 质量仲裁需由产品生产地的仲裁机构实施仲裁。

6.3 如鉴定结论一时难以得出，在不影响鉴定继续进行的条件下，用户可要求先行更换、修理，但需交付相应款项作为押金。

### 6.4 实施保修的程序

6.4.1 保修期内车辆出现故障后，应及时联系当地售后服务人员或拨打 400 服务热线报修。

6.4.2 用户申请保修时需出示《质量保修手册》，并协助售后服务人员或维修合作单位服务人员查验出厂编

号、驱动电机号、里程表读数等相关信息。

**6.4.3** 用户需按要求如实提供车辆信息，由中集凌宇售后服务人员或中集凌宇维修合作单位服务人员故障车辆的故障情况进行鉴定；是中集凌宇责任的，由中集凌宇负责保修；非中集凌宇责任的用户可自行处理或用户自费处理。

**6.4.4** 车辆保修工作竣工后，需用户检查验收；用户检查验收合格后在《维修记录表》上签字确认；同时维修合作单位需将服务状况如实填写在《维修记录表》上并加盖维修合作单位公章。

## 7. 附则

**7.1** 本规定是明确中集凌宇汽车有限公司与购车用户之间有关中集凌宇汽车产品的质量保证责任、期限、售后服务等方面权利与义务的产生、变更和终止的约定。

**7.2** 本规定中任何条款如被司法机关或仲裁机关仲裁无效或不予执行，均不影响本规定其它条款的有效性。

**7.3** 中集凌宇汽车有限公司拥有对本规定的修改、补充、撤消权及最终解释权，并保留进一步改进产品的权利；对于本规定的任何更改，不另行通知。

## 第四章 零部件保修期限

### 1 新能源部件保修项目

序号	总成	零部件名称	保修周期	备注
1	动力电池	282 度	60 个月/30 万公里	
		350/352 度度	60 个月/30 万公里	
		燃料电池（100 度）	60 个月/30 万公里	
		燃料电池（120 度）	60 个月/30 万公里	
		维修开关	36 个月/18 万公里	
2	动力电池系统	动力电池系统	60 个月/30 万公里	
3	驱动电机	驱动电机（骨架油封、透气阀、前后轴承、静密封圈、航空插头除外）	60 个月/30 万公里	
		骨架油封、透气阀、前后轴承、静密封圈、航空插头	36 个月/18 万公里	
		电机悬置胶垫	12 个月	
4	电机控制器	五合一电机控制器、单电机控制器（保险丝、接触器除外）	60 个月/30 万公里	
		保险丝、接触器	24 个月	
5	整车控制系统	整车控制系统	60 个月/30 万公里	

6	高压线束	高压线束	60个月/30万公里	
7	低压电控	整车控制器	60个月/30万公里	
		新能源监控主机	60个月/30万公里	
		新能源监控主机 SIM 卡	60个月/30万公里	
8	电动空压机	电动空压机	36个月/20万公里	
		空压机减震胶垫	12个月	
9	电机冷却系统	散热器	15个月	
		电机冷水泵	36个月	
		电机冷却风扇	36个月	
10	电池冷却系统	水冷机组	12个月	
11	充电插座	直流充电插座	24个月	
		簧片、盖板	6个月	
<p>对未按照《产品使用说明书》、私自对车辆进行改装、拆装等符合第二章《不予质量保修服务范围》情形，不予质保服务。</p>				

## 2 通用部件保修项目

序号	类别	保修内容	保修周期（单位：月）	备注
1	液压系统部分	液压泵、液压马达、减速机、液压油管、液压油箱	12个月	
		散热器、传动轴	12个月	
		温控开关、温控继电器	6个月	
		密封圈、空滤器、过滤器、电源线路、液压油、齿轮油、润滑脂等易损件和消耗品不在报修范围内	/	易损件
2	罐体、车架总成部分	筒体油漆（其它部件油漆6个月）	18个月	
		筒体、滚道、前后台、辅助横梁	12个月	
		搅拌叶片、副梁、封头	18个月	
		爬梯、工作台	12个月	
3	拖轮总成部分	拖轮架	18个月	
		拖轮、轴承、轴、挡板、油封	12个月	
4	进出料总成	进料斗、主溜槽、副溜槽、主槽支撑、出料斗	12个月	
5	水路系统	水箱	12个月	



		气控阀箱、液位显示计、水管、水管喷头、阀门	6个月	
6	附件	护栏、后保险杠、轮罩（铁质）、挡泥板、固定支架、操纵杆、操纵控制器、油门软轴	6个月	
7	其他	电器元件、油脂、润滑脂、塑料（橡胶）制品、塑料制品等均不在保修范围之内	/	易损件
<p>因制造、装配质量不良引发的质量缺陷，予以质保服务。因超负荷、装卸不当造成的故障，不予质保服务。</p>				

### 第五章 维修记录表

序号	送修日期	修复日期	行驶里程	服务内容摘要	盖章
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:

序号	送修日期	修复日期	行驶里程	服务内容摘要	盖章
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:

序号	送修日期	修复日期	行驶里程	服务内容摘要	盖章
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:

序号	送修日期	修复日期	行驶里程	服务内容摘要	盖章
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:

序号	送修日期	修复日期	行驶里程	服务内容摘要	盖章
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:
					鉴定员:

## 第六章 客户档案卡（正本）

NO.

客 户 单 位			
详 细 地 址			
邮 编		联 系 电 话	
所 购 机 型		产 品 名 称	
购 机 日 期		产 品 编 号	
电 机 号			
所 属 区 域		维 修 合 作 单 位	
备 注			

此卡正本留存于《质量保修手册》上

客户档案卡（副本）

NO.

客 户 单 位			
详 细 地 址			
邮 编		联 系 电 话	
所 购 机 型		产 品 名 称	
购 机 日 期		产 品 编 号	
电 机 号			
所 属 区 域		维 修 合 作 单 位	
备 注			

此卡副本由发证单位填写后务必于次日传递或寄回中集凌宇售后服务部。