

瑞驰汽车售后服务承诺书

瑞驰汽车郑重承诺：

瑞驰汽车按照国家相关法律法规，依法提供产品质量保证，维护消费者合法权益。瑞驰汽车高度重视产品质量控制，积极构建“以用户为中心”的售后服务体系，推行 24 小时快速服务。为用户提供贴心、专业、放心的售后服务，提升用户满意度。

一、产品质量保证

核心零部件动力电池、电机、电机控制器包修期限不低于为 5 年或 20 万公里，时间里程以先到者为准（易损件及单独列出的除外），增程器包修期为 8 年或 16 万公里，时间里程以先到者为准（易损件及单独列出的除外），各车型政策具体以《维修保养手册》为准。

符合中华人民共和国《缺陷汽车产品召回管理条例》规定需要召回质量问题时，将按照公司《汽车召回控制程序》启动召回程序。

二、售后备件供应

提供合格的售后原厂配件或与原品质相当的配件、再制造件、回用件等，同时向用户明示生产商、生产日期、适配车型等信息，经用户确认后方可使用。

车型停止销售后，依法保证其后至少 10 年的配件供应以及售后服务。

三、透明化管理

瑞驰汽车特约服务单位通过多种方式（如手册、广告牌、标识牌）向用户公布部分易损件价格和保养收费标准，维修之前须向用户说明收费情况，售后服务过程中发现问题及时向用户反馈，并让用户签字确认，方能进行维修。

四、24 小时服务热线

瑞驰汽车设立 400 服务热线：400-687-2201，设置专人收集、记录处理用户投诉，并限时答复用户；同时瑞驰汽车各特约服务单位均设有 24 小时服务热线，对用户提供 24 小时服务，及时反馈处理用户问题。

五、外出救援服务制度

建立 24 小时全天候外出救援服务制度并保证实施，实行外出救援站长负责制，配备外出服务专用工具和救援服务车等。市内 4 小时内到达现场；省内 24 小时内到达现场（偏远区域

除外)。另为用户提供道路救援拖车服务(三包外为有偿服务)。

六、远程数据监测

瑞驰汽车对新能源整车、动力电池、驱动电机等零部件数据进行远程监测,并对数据进行保存,保存期限自车辆报废后第二年。

七、废旧动力电池回收

公司依法开展废旧动力电池回收工作,推进资源综合利用。组织具备废旧动力电池回收处理资质的企业对废旧动力电池进行梯次利用和拆解再利用,实现废旧动力电池的绿色环保处置。

八、未尽事宜,请拨打 400 客服热线,我们及时与您沟通解决。

重庆瑞驰汽车实业有限公司

2025 年 7 月