



中通客车配套产品售后服务合作协议

编号：ZTFW-H-

甲 方：中通客车股份有限公司

乙 方：

产品种类：

为维护甲方生产的车辆在市场和用户中的信誉及形象，不断提升甲方车辆的产品质量和客户满意度，保证双方的共同利益，促进双方的共同发展。依据国家相关法律法规相关规定，甲乙双方通过友好协商，在自愿、平等、互利、互惠的基础上达成如下协议：

一、本合作协议适用范围

- 1、甲方生产销售的车辆（包括整车或组装总成）所装配的全部乙方产品。
- 2、甲方配件服务中心（亦称“配件公司”）以配件形式销售的乙方产品。

二、产品质保期限

1、本协议适用范围内的产品具体质保期限如下，质保期自甲方产品出厂之日（以甲方向用户开具的发票日期为准）起计算，不限里程；

产品名称	质保期限	备注
	8年	

2、甲方向乙方的采购订单中物料号为延保物料（即物料号为“甲方正常物料号-延保后的质保年限数字”）时，该产品质保期限以采购订单中物料的实际延保质保期限为基准；如采购订单中延保物料的延保后质保期限低于本协议规定的质保期限时，以本协议规定的质保期限为准。

3、本协议中“质保”或“保修”是指：由于乙方产品因（“乙方产品”是指本合作协议适用范围内的产品，下同。）设计、材质、制造或装配以及乙方运输、存放等原因造成的产品使用性能下降或功能性能失效以及无法满足甲方设计要求，乙方无条件免费按照甲方要求进行处理，以恢复产品的使用性能、功能性能或达到甲方设计要求。

4、甲、乙双方签订本协议后，乙方向甲方供应配套本协议中未注明的产品或前期已签服务协议中涵盖产品质保期限发生变更，乙方应积极主动联系或配合甲方客户服务中心签订《中通客车配套产品售后服务合作协议》；如乙方没有主动联系或配合甲方客户服务中心对本协议中未注明且已向甲方供应配套的其他类型、型号产品及质保期限发生变化的产品签订《中通客车配套产品售后服务合作协议》或双方沟通后没有形成加盖公章的书面协议，则其质保期无条件按终生质保期限执行。

5、签订本协议前，如乙方已经向甲方提供配套本协议注明产品且双方没有签订《中通客车配套产品售后服务合作协议》，则按照本协议中规定质保期限执行。签订本协议前，如乙方已经向甲方提供配套本协议未注明产品且双方没有签订《中通客车配套产品售后服务合作协议》，则其质保期无条件按终生质保期限执行。

三、服务

- 1、本协议适用范围内产品的售后服务，乙方无条件同意并入甲方的服务体系。
- 2、若乙方有独立、完善的服务体系可以保证市场服务的时效性，经甲方客户服务中心同意后，乙方可以直接服务甲方装配、销售的乙方产品，乙方应将相关服务信息按要求报到甲方客

户服务中心进行备案，甲方有权监管乙方的服务。

3、未经甲方客户服务中心同意，乙方私自服务甲方装配、销售的乙方产品，且没有将相关服务信息在服务完成后的2日内向甲方客户服务中心备案。甲方客户服务中心有权对乙方提出5万元以上的服务考核（考核：是指因乙方没有完全履行或违反本协议条款内容，乙方需向甲方支付的违约金。下同。）。

4、本协议适用范围内的产品在本协议规定的质保期限内出现问题，甲方可以按照甲方的服务规定和市场需要不需通知乙方直接全权处理，由此产生的费用由乙方全部承担。

5、甲方服务体系在装配、维修乙方产品时应严格按技术规范要求操作，以确保乙方产品的正常使用性能和功能。

6、对于需要进行服务的重点地区和客户，乙方应在接到甲方通知3日内制定走访、服务计划，并协助甲方做好用户走访和现场服务。

7、乙方接到甲方服务需求，一般问题0.5小时以内作出处理或明确答复，重大问题在2小时内给予明确答复并有处理措施；人员出发时间和配件发出时间最长不超过4个小时；人员到达甲方指定地点不大于24小时；配件到达甲方指定地点不大于60小时（乙方在甲方本地的供应商或外移库，配件到达甲方指定地点不大于4小时）；影响用户停车的配件到达甲方指定地点不大于24小时。任何时间，乙方不能以任何理由拒绝甲方的服务协调或配件调拨、购买以及服务需求。需要办理签证的，签证办理时间不计入上述要求的时间内。不可抗拒的非人为因素导致的延迟除外。

8、本协议适用范围内的产品问题，甲方要求乙方派人员到达现场的，乙方不得以任何理由拒绝或拖延；质保期外出现问题或不是乙方产品直接引起的问题，乙方有义务配合甲方处理。

9、本协议适用范围内的产品在本协议规定的质保期限内，乙方不能私自受理甲方用户和甲方服务站的服务配件调拨（甲乙双方有特殊约定的除外）。

乙方服务配件调拨，以甲方指定的售后服务系统配件需求信息为准。乙方不得私自向甲方指定的售后服务系统配件需求信息外发送配件用于服务甲方车辆。

10、对于造成故障的原因有异议，乙方不能以故障责任判定不清或责任判定有异议（连带故障）为由，拒绝提供服务，应先行处理并做好记录，故障处理完后双方可以协商解决由此产生的费用。

11、因本协议适用范围内的产品或涉及本协议适用范围内的产品引发的用户投诉或市场服务，乙方应积极协助甲方，需乙方提供服务（如配件、现场服务、质量纠纷的磋商等）的，乙方应在本协议约定或甲方要求的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承担产生的所有费用。

12、本协议适用范围内的产品出现严重故障或批量（3台车或3台车以上）问题，必须按甲方客户服务中心要求及时处理并服从协调，统一解释意见及处理方案，对问题解释时不能发表个人意见及直接向用户承诺任何赔偿事宜。若因此造成的损失由乙方全部承担。

13、本协议适用范围内的产品出现严重故障或批量（3台车或3台车以上）问题时，乙方必须在6小时内向甲方客户服务中心提报书面的有效处理方案及后期改进方案。

14、乙方必须对乙方产品安装到甲方产品上的过程和安装后的位置、工作状态、技术状态以及潜在隐患进行现场确认。甲方对已销售的产品默认为乙方已经确认无误。

15、本协议适用范围内的产品如为车辆动力电池等含有环境污染、有害物质的产品，乙方应积极主动按照甲方要求做好其产品的回收、销毁工作。

16、乙方停止向甲方供应产品后的 12 年内应保留其供应产品的生产模具，并保障 12 年内向甲方及甲方用户提供维修配件和技术支持，确保车辆正常运行。

17、乙方没有按甲方图纸或技术条件提供产品（乙方无法证明配套产品与甲方图纸或技术条件一致性的，视为其配套产品不符合甲方图纸或技术条件），引发的所有费用及损失全部由乙方承担。

18、乙方产品不符合国标、行业标准、法律、法规等要求，引发的所有费用及损失全部由乙方承担。

19、本协议适用范围内的产品超过本协议规定的质保期限一年内如出现 10 台车或 10 台车以上的批量故障或造成人员伤亡而引发的所有费用及损失全部由乙方承担。

20、本协议适用范围内的产品在本协议规定的质保期内因产品质量、设计、生产制造缺陷、运输、安装等原因引发的以下所有费用及损失全部由乙方承担：

20.1、因乙方产品造成其他零部件的损坏或功能失效，引发的所有费用及损失。

20.2、因乙方产品造成人员伤亡或其他物体的损坏，引发的所有费用及损失。

20.3、因乙方服务不当（服务不及时、用户不满意、私自向客户承诺、用户面前推卸责任等原因用户矛盾激化等）所致的所有损失。

20.4、乙方接到甲方或甲方终端客户反馈的信息后因处理不及时造成客户停班或其他经济损失。

21、本协议适用范围内的产品在超过本协议规定的质保期限至甲方产品报废停运期间，乙方产品故障率不能大于 1%，故障率超过 1% 的部分产生的所有售后服务费用，由乙方无条件承担。

22、甲方车辆到达市场后不允许乙方私自变更甲方已标定的程序。因乙方产品升级、优化或长时间运营需优化程序，必须提前向甲方技术、质量及服务部门报备，经甲方评估同意后方可刷写样车验证，验证通过后方可批量刷写。

四、服务配件投放及配件销售

1、乙方应按年供货量 2% 的比例免费投放配件到甲方客户服务中心指定位置，作为服务周转配件。配件投放时间根据甲方需求及市场订单流向，甲乙双方根据配件投放情况签订配件投放协议。

2、甲方因市场服务需求，乙方应积极配合甲方进行市场服务配件投放，服务配件投放数量按照甲方要求或根据市场故障率双方进行协商。

3、乙方向甲方客户服务中心投放的服务配件，从乙方到甲方客户服务中心指定存放仓库的运费全部由乙方承担；从存放仓库到服务站（或维修现场）产生的运费甲乙双方进行协商，如没有明确协商结果则其运费由乙方承担。

4、乙方投放服务配件，由甲方进行管理，双方定期进行盘点对账。

- 5、甲方开发或乙方为甲方开发的产品，乙方不得以任何形式向甲方外的第三方进行销售。
- 6、甲方向乙方购买用于市场服务的配件，按照甲乙双方最近一次招标报价价格执行。
- 7、市场服务新产品开发要求：

7.1 乙方给甲方报价必须符合中通客车股份有限公司的报价要求，乙方收到图纸后必须 1 日内将价格报至甲方，甲乙双方确认产品价格后，按定价合同执行。

7.2 甲方有需求时，乙方需在 1 个工作日内向甲方提供总成部件拆分配件报价清单，并保证配件价格真实有效。

7.3 乙方必须按照甲方的订单，按时，按质，按量交货，常规产品 3 个工作日内交付，特殊产品 7 日内交付，如订单数量多，在不耽误甲方施工的情况下可分批交付，但最长时间不得超过 15 日。注：质保期内配件运费由乙方承担。

7.4 乙方的包装、运输需按甲方的标准或要求执行，并按期送到。

7.5 结算方式由甲方直接进行结算。

五、旧件处理

1、市场服务过程中产生的所有旧件，全部归甲方客户服务中心管理。乙方应定期按照甲方客户服务中心要求对旧件进行回收，并按照甲方客户服务中心要求定期出具旧件检测分析报告。

2、返回乙方的旧件运费全部由乙方承担。

3、乙方如没有按照甲方客户服务中心要求回收旧件和出具旧件检测分析报告，甲方客户服务中心有权视情况对乙方提出每次不低于 3000 元的服务考核。

4、没有经甲方客户服务中心站务管理组同意，乙方在市场上直接回收旧件，乙方应无条件承担该旧件涉及故障产生的所有费用的 5 倍考核和该件供应价格的 5 倍服务考核。

5、因旧件特性，无法进行旧件回收的，乙方不得以没有旧件为由拒绝服务或拒绝承担市场服务费用。

六、培训

1、乙方应无偿向甲方客户服务中心提供相应语言要求的《产品说明书》(含结构图)、《维修手册》、《配件图册》、《分解配件价格表》、《易损件清单》、《服务体系构成和通讯联系方式》、产品 BOM 清单、零部件图号等资料，上述资料如有更改或更新，应及时通知甲方客户服务中心。

2、乙方根据甲方客户服务中心需求无偿提供培训用的实物或教学模型、专用的维修工具、培训课件等。

3、乙方应无偿向甲方提供产品的技术咨询、维护、操作、保养及培训；根据甲方客户服务中心要求，乙方要直接参与用户培训（如大客户培训）。由于乙方提供资料错误或讲解不当造成客户投诉或引发产品问题，所有损失均由乙方承担。甲方客户服务中心有权视情况对乙方给予服务考核。

七、费用结算

1、因乙方或乙方产品产生的所有费用和服务考核，由甲方客户服务中心二次索赔组向乙方

索赔结算（称为“二次索赔”或“考核”）。索赔费用为：产生的所有费用总和×索赔系数。

1.1、产生的所有费用包括但不限于工时费、材料费、运费、外出费、赔偿用户损失费、诉讼费、考核费、鉴定费；所有费用以甲方客户服务中心标准或实际产生费用为准。

1.2、甲方客户服务中心有权根据乙方的市场服务绩效评价（市场服务响应情况、产品故障率、配件到位情况、索赔费用处理情况、市场服务态度等）升降索赔系数，索赔系数调整后在索赔费用中立即执行并通知乙方。

2、乙方应按照甲方客户服务中心二次索赔组的相关要求及时对索赔进行处理。

3、甲方客户服务中心对乙方的索赔，乙方有权提出申诉，申诉必须有充足的事实理由和能够支撑申诉理由的证据（证据为第三方国家级鉴定机构出具的书面鉴定材料）。乙方只能向甲方客户服务中心供二次索赔组提出申诉，否则视为没有提出申诉或申诉无效。

4、甲方客户服务中心为督促乙方处理市场问题或处理索赔费用，甲方有权冻结乙方部分或全部货款并通过手机短信群发或相关系统、网站进行公开通报。

5、甲方客户服务中心有权视乙方的市场服务响应情况、产品故障率、配件到位情况、索赔费用处理情况、市场服务态度结合乙方产品质保期内的供货量，冻结乙方部分或全部货款作为服务保证金，保证金在乙方有效整改或停止供应产品且最后装配的产品超出其本协议约定的质保期限后，甲方对其解冻。

6、乙方货款不足抵扣甲方服务费用索赔结算和考核的，甲方有权向甲方所在地人民法院提起诉讼

八、服务考核

1、在甲乙双方合作中，乙方违反本协议条款或达不到本协议条款要求时，甲方客户服务中心有权对乙方进行考核并公开通报。

2、本协议条款中有明确考核金额的，按明确的考核金额执行。

3、本协议条款中没有明确考核金额的，每次考核不低于 5000 元。

九、降低供货量及取消供货资格

本协议使用范围内的产品出现 10 台车以上的批量问题或涉及人员安全的重大问题，甲方有权停止乙方的供货资格。

十、产品召回

1、根据国家缺陷汽车产品召回的法律法规或部委规章，由于乙方配套产品的质量、设计、生产制造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，还应承担甲方由此而产生的一切损失（包括但不限于工时、差旅、配件、赔款、管理、信誉等）以及相关法律责任；

2、在甲方实施产品召回时，若召回因素中包含乙方产品设计、制造、质量缺陷，乙方应承担相应的经济和法律责任。

十一、附则

1、在订立、履行本协议过程中，如发生争议，双方应协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院起诉。

2、本协议长期有效，如双方在此之后重新签订同产品的《中通客车配套产品售后服务合作协议》，自签订之日起，按照重新签订的《中通客车配套产品售后服务合作协议》执行。

3、未尽事宜，双方可签订补充条款，作为本协议附件并入本协议，与本协议具有同等的法律效力。

4、如本协议条款与甲乙双方签订的其他协议、合同中涉及服务要求和服务费用结算条款不一致时，以本协议条款为准。

5、如本协议条款与甲乙双方签订的其他协议、合同或乙方与甲方产品使用管理者签订的其他协议、合同、质保承诺中涉及本协议适用范围内产品的质保期限不一致时，以质保期限最长的约定为准。

6、本协议服务要求和服务费用结算条款适用于乙方向甲方提供配套的所有产品。

7、如本协议条款与乙方服务保修规定或乙方产品附带的产品使用手册、产品保修手册、产品服务手册等内容冲突或不一致时，以本协议条款为准。

8、本协议中除双方单位名称、代表签字外，任何手写内容均无效。

9、本协议及本协议附件、附页双方盖章后生效。

10、本协议一式四份，甲方执三份，乙方执一份。

甲方：中通客车股份有限公司
(盖章)

乙方：-----
(盖章)

代表签字：

代表签字：

年 月 日

年 月 日

附表：联系卡

甲方客户服务中心业务联系人

序号	职务	姓名	手机	电话	邮箱
1	国内营销公司副总经理 客户服务中心部长	袁光辉	18906350868	0635-8322876	18906350868@163.com
2	技术支持副经理 二次索赔主管	穆红伟	17863581196	0635-8322749	muhw@zhongtong.com
3	二次索赔	崔正文	18763553399	0635-8322704	cuizw@zhongtong.com
地址：山东省聊城市经济开发区黄河路 261 号 中通客车股份有限公司营销总公司二楼					

乙方单位主要业务联系人

序号	职务	姓名	手机	邮箱
1	销售总负责人			
2	售后服务总负责人			
	配件总负责人			
3	销售经理（负责中通业务）			
4	服务费用索赔结算对接人			
5	服务配件联系人			
6	外移库联系人			
7	配件采购对接联系人			
8	公司地址：			