

新能源汽车（电动汽车产品）售后服务承诺

为保证梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车产品）用户放心使用车辆，我司代表北京奔驰汽车有限公司（针对纯电动汽车 EQC 车辆）及梅赛德斯-奔驰（中国）汽车销售有限公司（针对插电混和动力汽车 S560e1 车辆）做出以下售后服务承诺：

1. 维修网络建设

我司依托现有奔驰网络，承诺发展足够的授权经销商从事新能源汽车（电动汽车产品）的售后服务工作。随着新能源汽车（电动汽车产品）销售区域和销量的增加我们保证随时增加服务网点相关产品的服务授权，对售后服务人员和产品使用人员进行新能源汽车（电动汽车产品）相关培训，满足新能源汽车（电动汽车产品）客户需求。

2. 新能源汽车产品质量保证承诺

我司销售的梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车产品）制造商遵循“德国汽车工业联合会(VDA)汽车行业质量管理体系”，制定了完善的质量管理机制及《产品安全指南》，并设立了专门的质量控制机构，保障新能源汽车（电动汽车产品）及关键零部件的安全与质量。

3. 售后服务项目及内容

我司有完善的售后服务保障体系，售后服务涵盖了保修、技术支持、配件及零售管理等，确保中国客户能够享有高品质的售后服务。我司向所有授权在中国大陆地区销售的新能源汽车（电动汽车产品）提供 24 小时救援服务，并向消费者提供完善的售后及应急保障服务。

4. 备件提供及质量保证期限

新能源汽车（电动汽车产品）配件供应由我司关联公司-戴姆勒东北亚零部件贸易服务有限公司提供，其在北京、上海、广州、成都、昆山、济南成立了 6 个零件配送中心，配备了充足的配件以满足售后维修需要。目前所有经销商都享有一周一次或两次的库存订单服务和一天一次的紧急订单服务（如经销商在零件配送中心所在的城市，则对这部分经销商提供一天两次紧急订单配送服务）。绝大部分紧急订单

都可于订购日后的第一天或者第二天被准时送达至经销商处。

我司新能源汽车（电动汽车产品）保修期是自授权经销商开具发票之日起整车 3 年不限里程。

其中对纯电动汽车 EQC 的核心部件（高压电池、驱动电机、电机控制器等）提供基本保修（3 年无里程限制）之外的延长保修，前三年基本保修不限制里程数，三年基本保修后的延长保修期不超过 8 年或 160,000 公里（先到为准）。

对插电混和动力汽车 S560e1 的核心部件（高压电池、驱动电机、电机控制器等）提供基本保修（3 年无里程限制）之外的延长保修，前三年基本保修不限制里程数，三年基本保修后的延长保修期不超过 8 年或 120,000 公里（先到为准）。

我司产品配件保修期是 2 年不限里程。易损件质量保证期按三包凭证所示为准。

5. 售后服务过程中发现问题的反馈

我司有独立的、完善的售后问题反馈系统。如果客户对产品或售后服务有疑虑，可以向相关授权经销商进行咨询，也可以选择致电梅赛德斯-奔驰官方服务热线（400-818-1188, 400-810-8880, 400-811-0000）进行反馈和沟通。

6. 零部件（如电池）回收

我司授权经销商在完成车辆保修后，将更换下的零部件按规定包装、保存直至返回梅赛德斯-奔驰检测中心或按照梅赛德斯-奔驰的批准对其进行销毁处理。

我司对更换下的废旧动力电池全部回收，并委托有资质的合作服务方处理。

7. 出现产品质量、安全、环保等严重问题时的应对措施以及索赔处理

客户产品如在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时可向授权经销商反馈或联系客户服务中心（热线电话 400-818-1188, 400-810-8880, 400-811-0000；道路救援电话 400-650-4688）反馈您的问题。我司将按照国家相关法律法规要求进行问题调查、车辆维修及索赔处理。其他索赔相关内容参考《保修服务手册》。

北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司

2019 年 1 月 22 日

第 2 页/共 2 页

