

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 车辆及插电混合动力汽车 E300eL 车辆）及梅赛德斯-奔驰（中国）汽车销售有限公司（针对插电混合动力汽车 S560eL 车辆）（北京奔驰汽车有限公司与梅赛德斯-奔驰（中国）汽车销售有限公司于以下合称“奔驰汽车公司”）做出以下售后服务承诺：

1. 维修网络建设

奔驰汽车公司承诺依托其现有授权经销商网络，发展足够的授权经销商从事梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车）产品的售后服务工作。随着梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（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梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车）产品相关培训，满足梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车）产品客户需求。

2. 新能源汽车产品质量保证承诺

奔驰汽车公司销售的梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车）产品制造商遵循国际汽车推动小组(IATF) 发布的 16949 质量管理体系标准，以及德国汽车工业联合会(VDA)发布的汽车行业质量管理体系审核的相关要求，制定了完善的质量管理预防和控制机制及具体的产品安全规划、执行和监控流程，通过戴姆勒全球统一的质量反馈环，保障梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车）产品及其关键零部件的产品和服务满足法律法规和顾客要求。

3. 售后服务项目及内容

奔驰汽车公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，并向所有经奔驰汽车公司授权经销商在中国大陆地区销售的梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（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

梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车）产品配件供应由奔驰汽车公司关联公司-戴姆勒东北亚零部件贸易服务有限公司提供，其在北京、杭州、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。目前所有授权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（如授权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授权经销商处。

梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车）产品的整车保修期自授权经销商开具购车发票之日起，为期3年不限里程。

梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车）产品的关键零部件（定义如下）的保修期具体为：

- 纯电动汽车 EQC 车辆的关键零部件为高压电池、驱动电机、电机控制器，其可享受自授权经销商开具购车发票之日起不超过8年或160,000公里（先到为准）的保修服务，其中前3年保修服务不限制里程数；
- 插电混合动力汽车 S560eL、E300eL 的关键零部件为高压电池、驱动电机、电机控制器，其可享受自授权经销商开具购车发票之日起不超过8年或120,000公里（先到为准）的保修服务，其中前3年保修服务不限制里程数。

客户自付费用在梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车）产品上安装、更换除易损件以外的其他梅赛德斯-奔驰配件的，自该配件安装之日（即维修记录中记载的维修日期）起，可享受为期2年不限里程的配件保修服务；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

奔驰汽车公司有独立的、完善的售后问题反馈系统。如果客户对梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车）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

奔驰汽车公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-奔驰保修零件检测中心或按照奔驰汽车公司的批准对其进行销毁处理。

奔驰汽车公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
如客户对梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车（电动汽车）产品质量、安全、环保等方面有任何疑问，可直接向授权经销商反馈或联系官方客户服务中心（热线电话 400-818-1188，400-810-8880，400-811-0000；道路救援电话 400-650-4688）反馈相关问题。奔驰汽车公司将按照国家相关法律法规的要求，针对客户反馈的内容进行调查、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4月25日

