中联重科股份有限公司
售后服务承诺
针对中联重科生产的“中联牌”新能源车辆在售后服务方面，特做出以下承诺。
尊敬的用户：
中联重科股份有限公司（以下简称中联重科）郑重承诺:将严格依照《消费者权益保护
法》、《产品质量法》、《缺陷汽车产品召回管理条例》等相关法律法规的要求，为用户提供优
质服务，切实保障用户合法权益。
一、产品质量保修政策
1、适用区域
本承诺仅适用于中国大陆的所有区域。
2、保修定义
本承诺约定的保修是指，出卖人在约定的保修期限和保修范围内，免费维修或免费更换
那些在买受人正常使用产品的情况下出现功能失效的零部件。人为损坏、外力损坏、意外损
坏、违规操作及不可抗力损坏均不在保修范围内。
3、保修期限及保修范围
⑴、保修期限是指出卖人对约定的保修范围内的零部件进行保修的最长期限，保修期限
届满，出卖人不再承担保修义务。保修范围内的零部件享受保修服务后，其保修期限不重新
起算，一律以出厂整机初始零部件剩余的保修期限为限。
⑵、汽车底盘及其零部件的保修内容、保修期限和保修条件按底盘厂家供应商的质量保
修手册规定执行，若产品属于电动新能源搅拌运输车的，其底盘的驱动电机、电机控制器保
修期限为：产品首次交付之日起 60 个月或 20 万公里（先到为准）。
⑶、电动新能源搅拌车动力电池的保修范围和保修期限见表 1，自产品交付之日起算，
有多种保修时间承诺的，以先到为准：
表 1 零件保修期（自首次交付之日起，以先到为准）
宁德时代 282kwh 动力电池 60 个月/80 万度电
宁德时代 350kwh 动力电池 60 个月/100 万度电
宁德时代 422kwh 动力电池 60 个月/120 万度电
⑷、零部件的保修范围见表 2，其保修期限为：产品交付之日起 12 个月。
表 2 所属系统零部件名称
结构件类
搅拌筒、前台副车架总成、后台、托轮总成、人梯、进料斗、出料斗、
主槽
电器类
北斗记录仪、驱动电机、显示屏、气动润滑泵总成、控制器、高压线
束总成、操控面板、发电机、DCDC 模块
水路系统气动供水模块、水箱、水管、液位计、安全阀
液压系统液压油泵、液压马达、减速机、水冷散热器、液压胶管、传动轴
⑸、保修范围内的零部件按约定不再享受保修服务的，买受人可另行向出卖人购买，购
买后的保修期限一律为自购买之日起 3 个月。
4、非保修范围
以下情形之一，属非保修范围，出卖人不承担保修义务，买受人需要维修的，应当支付

配件、工时等维修费用。
⑴、第三条第 3、4 项以外的任何零部件，包括但不限于表 3 所列零部件以及随使用时
间或泵送方量而自然磨损或消耗的其他零部件、易破碎件等。
表 3 分类零部件名称
油料液压油、润滑油脂、柴油、机油、冷却液等。
滤芯各种油滤及空气滤芯。
易磨损件操纵机构、蓄电池、进出料斗、布料软管、闸阀总成、制动摩擦衬
片、雨刷刮片、离合器片、排气系统、各种驱动皮带、轮胎、支腿垫板
等；
易破碎件各类按钮、开关、插头、插座、空气延时头、熔断器、保险丝、指
示灯、玻璃、电笛、操纵面板、玻璃、密封件（O 形圈、菱形密封圈、
输送管密封圈）等；
⑵、人为损坏、外力损坏、意外损坏、违规操作及地震、水灾、台风、雷击等不可抗力
造成的任何损坏。
⑶、已超出保修期限的零部件。
⑷、整机外观及各零部件油漆和标识退色、损伤、剥落等。
⑸、不可避免的正常磨损和损耗，如输送带覆盖层在使用中因磨损导致的胶层变薄等。
⑹、买受人从他人（出卖人之外的任何单位和个人）处购买的产品或零部件。
⑺、赠送的任何零配件。
⑻、已明确约定不予保修的零配件。
5、买受人违反下列约定之一的，即视同自行放弃保修服务，出卖人不再承担保修义务。
⑴、产品操作人员必须依法取得国家及行业相关规定的资格许可，具有正确操作、使用、
维护、܍及毟ጀ倈绢ࡹ烑一 튵耀作及 ⑹

⒃、不得对产品加装附属件、改变产品相关参数、改变该设备原有设计。
⒄、严格按产品买卖合同的约定对《产品安装调试交验单》进行签收。
6、买受人按本约定享受保修服务，保修期限内出卖人只承担保修范围内的部件在维修
过程中产生的合理人员工时及材料费用，超出保修期限的，出卖人将实施收费维修服务。除
另有约定外，双方对故障原因存在争议时，买受人不得以此拒绝或拖延出卖人提供的售后服
务，包括但不限于修理、更换等。否则，由此扩大的损失由买受人承担。
7、本产品属高强度、多频次使用的施工机械设备，其零部件在使用后因磨损可能出现
功能失效的情况，属机械产品使用后的通常状态，需要买受人及时检修和维保予以解决。因
此，出卖人对产品故障期间产生的停工损失（含可得利益）不承担责任。
8、本约定是以促进双方长期友好合作、互利共赢为目的，是双方执行产品保修事宜、
解决产品保修争议的唯一依据，双方均应严格遵守。
9、索赔处理
⑴服务配件部组织相关部门进行评审确定故障原因，判定责任方，第一时间解决。同类
问题统计超过 3 起的，对所有涉及该部件的设备进行排查，杜绝故障再次发生。如问题原因
由供应商供货质量问题导致，追诉供应商责任，并责成供应商对所有涉及车辆进行整改，保
证产品质量，承担客户损失。并对此类故障提供分析报告，排查同批次或同类型零部件质量，
确保出厂零部件满足车辆适用要求。
⑵用户在按照产品使用说明书的要求，正常使用维护和保养的情况下，在保用期内由于
产品制造、装配质量及材质等原因造成整车总成、零部件的损坏或故障，经我司或配套厂有
关部门的分析、鉴定后，负责维修与更换，原则上以修复的办法解决故障。
⑶汽车产品的一般零部件、元器件失效，通过修理能达到标准要求的，由我公司驻点维
修人员负责修复，不能修复的，更换符合标准要求的新件。
⑷）用户发现车辆有故障时，应尽快联系我公司驻点维修人员，未经我公司允许客户私
自拆解的，我司不予“三包”。
10、其它约定
⑴、保修期内出卖人协助提供免费工法支持，买受人不得滥用或对外泄露出卖人提供的
工法，否则应当承担违约责任，赔偿出卖人所有损失；
⑵、出卖人所派驻的服务人员在为买受人服务期间，买受人应提供必要的操作场地、设
施及其他符合安全生产的条件；因买受人场地、设施或安全条件达不到设备作业要求，出卖
人服务人员有权拒绝保修服务，因此所造成的一切损失由买受人自行承担；
⑶、买受人在确认收到更换配件后，应在 7 个自然日内配合出卖人维修及更换，更换下
来的配件应配合出卖人返回厂内，如果超期未配合出卖人维修换件的或旧件返回的，出卖人
有权出于对设备隐患故障，进行 GPS 锁机停工防止损坏发生或者扩大，或回收配件，产品产
生相应的损失均由买受人承担。
⑷、约定保修范围内的零部件，保修时优先进行修理，无法修理时再进行更换。
⑸、按国家《缺陷汽车产品召回管理规定》属于缺陷汽车产品，无论缺陷是否发生还是
表现为潜在的隐患，无论是公司主动召回和主管部门指令召回公司均立即实施召回。当发生
以上情况时，公司以质量部牵头，组织技术生产、销售等部门，对产品可能存在的缺陷进行
调查或配合主管部门调查提供调查所需的有关资料，协助进行必要的技术检测。缺陷汽车产
品召回以消除缺陷、避免伤害为目的，一般召回是以更换、维修缺陷部件为主。公司将在国
家规定的工作日内向上级主管部门及其设立的信息系统报告与汽车产品缺陷有关的信息，提
交有关报告。
二、质量保证
1.按国家标准及采购方提出的技术质量要求制造供货产品。该产品从设计、原材料和配

套件采购、生产加工直至售后服务的全过程中，推行 ISO9001 质量保证体系，保证：
⑴.提供的货物是全新的，是用一流的工艺和最佳的材料

库存总金额达 8200 万元，零部件总量超 30 万件，可快速向国内客户供应各种中联重科纯正
配件，各备件供应中心可在全国范围内调拨零部件。
7.一般性零部件保证省内 24h 到位，省外 48h 内到位，慢件 48 小时内发出，特殊件 72 小时内答复，给出解决方案。
8.配件的质量保证期限：对于新能源汽车的动力电池、电机、电控提供 60 月或 20 万公
里（先到为准）质保期限，其他部件以底盘及上装的服务手册上三包期限为准。
六、售后服务过程中发现问题的反馈
中联重科承诺建立完善的市场质量信息及售后服务信息管理体系,通过服务配件部及工
业互联网监控平台及时、精准的收集产品质量信息及售后服务信息,用户可随时随地通过客
服热线、中联 E 管家、微信客服进行信息反馈。
承诺书：中联重科股份有限公司
二〇二五年八月三十日