



# 一汽-大众奥迪品牌新能源车售后服务承诺

## 1. 产品质量保证承诺

### 产品质量保证承诺

汽车产品包修期：整车 3 年或 100,000 公里

汽车产品三包有效期：整车 2 年或 50,000 公里

三电质保期分车型如下：

车型	动力电池	驱动电机和电机控制器
Audi e-tron	8 年或 16 万公里	8 年或 12 万公里
Q2L e-tron	8 年或 12 万公里	8 年或 12 万公里
Q7 e-tron	8 年或 16 万公里	8 年或 12 万公里
A6L TFSI e	8 年或 12 万公里	8 年或 12 万公里
A3 e-tron	8 年或 16 万公里	5 年或 10 万公里

备注：以上车型为当前一汽-大众奥迪品牌(含进口车)已上市的新能源车型，后续上市一汽-大众奥迪品牌(含进口车)新能源车型的担保政策将持续更新，并按照法规要求在一汽-大众奥迪官网发布。

以上年限和里程均以先到者为准，年限均自销售者开具发票之日起计算。

## 2. 售后服务网络建设

一汽-大众奥迪品牌（下称“奥迪”）有成熟的售后服务网络建设体系，与售后服务保有量相匹配。

## 3. 对售后服务人员和产品使用人员的培训

奥迪为售后服务人员提供了全面的培训，包括技术培训及非技术培训。

技术培训内容包括：高电压安全规则，高压电部件知识和系统诊断，高压电系统维修等。

非技术培训：高压电安全规则，高电压系统部件产品知识，高电压系统注意事项，服务流程等。





奥迪高压电维修技师必须具备以下专业资质。

- 取得地方安监部门核发的《电工操作证》
- 获得奥迪相应的技术认证。

#### 4. 售后服务项目及内容

目前奥迪新能源车型的售后服务项目及内容包括车辆检查、车辆保养、故障诊断及维修、道路救援、事故维修等。

售后服务流程包括以下环节：

- 预约/准备
- 接车/制单
- 执行/质检
- 交车/结账
- 用户激活

#### 5. 备件提供及质量保证期限

奥迪在全国分布有 11 个备件中转库，覆盖全国各地各个区域；3 个中心库和 4 个港口库均可高效地接收高质量新能源车备件。全国 11 个中转库设有常用备件库存储备，在长春和上海的中心库设有非常用备件库存，包括新能源车型专用的动力电池、电机和控制器等。

同时，奥迪建立了紧急订单德国空运发货和 Hotline 应急机制，以保证用户的备件需求在最短时间得到满足。

目前 80% 以上经销商已推行日配送体系，每日向经销商配送新能源车维修所需配件，将极大降低运输时限和电动车用户等待时间，体现了奥迪作为豪华车品牌迈向更高服





务标准的信心以及保障电动车售后服务的能力。

## 6. 售后服务过程中发现问题的反馈

奥迪客户关怀中心通过电话、CRM 邮箱等渠道为新能源客户提供产品知识和服务政策解答等内容，并通过新能源车实时车辆数据系统提供故障预警、车辆精准救援服务等 7\*24 小时安全保证服务，让新能源客户出行无忧。

热线电话：4008-171-666

CRM 邮箱：CRM.AUDI@faw-vw.com

## 7. 零部件（如电池）回收，以及索赔处理

### 零部件（如动力电池）回收

奥迪依法对有权处理的相关废旧零部件进行回收、检查、分析、退运和报废。

以动力电池为例：对于奥迪出售的电动汽车所包含的动力电池因为报废或损坏后无法维修而产生的废旧动力电池（有权处理的），奥迪通过全国经销商网络及回收商网络共同搭建的回收网络进行电池回收。目前，客户可联系奥迪在全国的经销商处理废旧动力电池，地址和联系方式等信息在奥迪官网上公示。

客户车辆抵达奥迪经销商后，将由经过培训的奥迪专业技术人员采用专业设备从车辆拆卸废旧动力电池，并录入奥迪内部管理系统后按照相关运输要求由专业的运输人员将动力电池运输到国家认可的回收公司进行拆解、回收和再利用。

### 索赔处理

奥迪经销商按照厂家相关标准有权直接完成客户的索赔界定工作，并进入质保维修服务环节。奥迪经销商秉承客户至上原则，严格按照中国的相关法律法规保障消费者的权利，并设置专人处理相关索赔处理案件。





## 8. 在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时的应对措施

奥迪建立了完善的产品信息监控、分析及处理标准和机制，产品质量、安全、环保等方面出现的问题时可快速有效应对。

□ 奥迪新产品不断投放和售后业务的不断完善，相关业务流程将不时优化调整，一汽-大众奥迪销售事业部保留最终解释权。

