

## 质量服务保障协议

编号：ZG-2020-

甲方：陕汽集团商用车有限公司

乙方：

对最终用户负责是主机厂和协作配套厂双方共同的宗旨，配套产品及原材料的质量水平直接影响着整车在用户中的信誉。为了保证配套产品的质量符合规定要求，及时有效地处理存在的质量问题，真实反映其质量现状，提高整车质量，满足用户的最终要求，遵循双方互利和共同发展的原则，维护双方的共同利益和信誉，明确双方的权利和义务，经双方自愿协商，特签订本协议，具体情况如下：

### 1、质量管理保证要求

1.1 乙方必须具备完善的质量管理保证体系：已取得 ISO 9001: 2015 质量管理体系认证证书（有效期内），具备保持持续、稳定运行的能力；能够设计开发和生产符合甲方质量标准要求的产品，并具备甲方要求的供货能力。

1.2 提供 CCC 件和关键件、重要件的乙方，应按 IATF 16949: 2016 《汽车生产件及相关服务件组织质量管理体系要求》组织策划和实施质量管理工作。

1.3 甲方根据乙方产品生产情况、质量状况及改进结果，有权对乙方进行二方审核（包括质量保证能力审核、现场实物改进情况审核和改进效果的验证等方面内容）。审核对象包括但不限于以下情况：①为甲方提供 CCC 件、关键件、重要件的；②零部件售后初期故障率排在前五十位的；③零部件在售后出现重大质量问题的（涉及安全环保项，对产品的使用性能、结构安全、寿命有较大影响的质量问题）；④在生产过程中出现重大质量事故或连续出现质量问题的；⑤乙方内部组织结构发生重大变化、生产地发生变更、产品实物结构发生较大变化的；⑥产品一次交验合格率连续三个月达不到甲方指标要求的；⑦停用产品整改后重新启用前；⑧发生零公里重大批量性质量问题。

1.4 甲方根据乙方的产品质量状态，将组织对乙方进行监督、检查与考核，重点对产品持续改进的及时性、有效性和充分性，以及用户满意度调查两大综合指标的测量、评定。

1.5 甲方每年在乙方货款中提取的质量保证金以供货合同中的相关约定为准，用于因乙方产品质量问题引起的各种经济损失及罚金的扣除。若双方终止业务合作，则在产品售出后至产品三包期限届满时间后予以结算。对于质量保证金的扣除，乙方同意甲方决定，并且自愿放弃一切与此有关的抗辩权利。

1.6 乙方需向甲方提供其质量管理部门负责人（质量副总以上管理者）的信息，以便双方对质量问题进行协商，进而提升产品质量。

### 2、产品质量保证

2.1 乙方向甲方提供的产品，应满足相应国家标准、行业标准及甲方企业标准要求，

并满足技术协议和合同要求。乙方应根据双方确认技术图纸、技术协议、相关标准，生产符合甲方质量要求的产品。产品标识须满足甲方产品标识管理规定，为了实现产品的可追溯性，乙方必须按照甲方标识管理规定对所提供的产品体现标识。产品标识必须清楚、位置明确，除规定标识外不得出现第三方标识，产品在使用寿命周期内应具备明确可辨的厂商及零部件追溯特征。对标识不清的将按照不合格进行处理和处罚直至取消乙方的供货资格；若无标识或标识不明等原因，造成甲方对乙方的产品无法识别，以甲方判定为准。包装要能够保证产品质量不受影响，因包装不良、破损等原因造成的产品受损或质量等级降低视为产品质量问题，乙方承担相应的责任和损失。

2.1.1 乙方提供的零部件标识质量应符合甲方企业标准《汽车产品零部件标识规定》的要求。

2.1.2 乙方提供的零部件包装质量应符合甲方企业标准《商用车零部件物流包装规范》和《汽车零部件物流及配送作业工艺规范》的要求。

2.1.3 乙方被甲方判定为不合格的零部件，按照甲乙双方签订的《物流服务协议》要求的时间节点，办理退库手续。

2.2 对双方已确认的技术协议等资料如需变更，必须经过双方相应部门主管人员重新评审并签字确认。甲方对提供给乙方的技术资料准确性负责。乙方对产品适用性、先进性、可靠性有义务持续改进提高，并将改进情况以书面形式通报甲方，未经甲方技术部门确认的状态一律按不合格对待。甲、乙双方相互提供的技术资料均应妥善保管并作出保密承诺，未经对方许可不得向第三方提供。

2.3 乙方为甲方提供国家及行业标准规定的有强制性检验项目要求（如 CCC 件、关键件）及自愿性认证的产品，应同时向甲方提供具有国家认可资质的检测机构出具的有效合格结论报告或证明文件（若乙方产品结构或状态发生变化，需向甲方及时提供最新报告）。同时，对国家要求的强制性认证产品，乙方必须通过强制性产品认证，其认证证书、产品实物需与甲方的产品描述相符，产品体现认证标识，认证证书应按有效期限持续更新，以保证认证证书的有效性。否则，甲方有权拒绝接收乙方的产品，甚至取消乙方的供货资格，并由乙方承担由此造成的对甲方的全部损失。

2.4 乙方为甲方提供出口车关键件的，须提供按相应出口国法规要求的在有效期内的认证检测证书和检测报告，同时按要求在零部件上体现相应规定的认证标志；提供出口车使用的其他零部件，乙方必须按照甲方下发的相关技术文件要求执行，否则乙方零部件不能用于出口车的生产装配。

2.5 乙方对涉及车辆环保的关键零部件（发动机、喷油泵、喷油器、增压器、EGR、ECU、排气后处理系统、空气滤清器、进气消声器、排气消声器），应明显标注永久性标识。发动机主机厂家，应及时在生态环境部相关信息平台公开发动机环保信息，确保甲方能够按需进行整车环保信息公开。

2.6 为适应市场需求变化、加快技术状态更新速度，乙方在接到甲方的设计更改通

知后，应立即停止旧状态产品的生产，及时按照甲方要求的时间进行产品变更和供货，因未按照甲方要求操作造成损失的，由乙方承担相应损失及责任。同时，乙方应负责对甲方库存和服务渠道的配件进行产品更换。

2.7 乙方为甲方提供的有材质要求的产品或原材料，到货时应提供符合规定要求的材质理化分析、性能试验报告单。对于轮胎、油品、钢材或原材料等产品按以下要求执行：

2.7.1 乙方提供的橡塑件：臭氧试验、管类零件气密性、抗爆强度、耐油性、耐寒性、耐热性等性能必须满足甲方提出的标准要求，甲方未提出明确标准要求时，以相关国家标准或行业标准为准。每批（或按甲方要求定期）产品必须提供经国家认可或指定的监督机构出具的有效合格结论报告或证明文件。甲方对乙方提供的橡塑件进行抽检，最终判定合格与否以甲方检定结果为准。

2.7.2 乙方为甲方提供的油品、钢材或原材料，应到货时每批次必须提供有资质的检测机构出具的油品、材质理化分析、性能试验报告单，作为甲方接收乙方产品的依据，否则，甲方有权拒绝接收乙方的产品。

2.8 为保证产品质量，乙方每年首次供货时，提供一次《供应商物料二级供方名录》，供甲方质量备案；如更换、淘汰、新进二级供方，需重新提交。乙方给甲方提供的产品，应符合甲方的性能、可靠性及标准要求且满足零部件 COP 控制方案要求（甲方未提出明确标准要求时，以相关国家标准或行业标准为准），并每批次提供零部件出厂自检报告。每年应按照甲方的零部件试验计划提供样件和对应的三方报告，并在甲方进行确认试验时免费提供样件和承担相应的检测费用。对于理化性能和可靠性试验验证不达标的乙方，甲方将按照每次 5000-100000 元进行考核；情节严重者，甲方有权暂停或终止乙方的供货资格。

2.9 乙方在为甲方开发新产品时，应保存新产品的设计、生产、采购、检验控制记录，并按质量体系要求对记录进行管理，同时对试制样品、小批量产品进行 100%全尺寸及功能检验，并在产品交付时同步提交检验报告，其中性能检验报告按照甲方要求提交。在开发过程中，由甲方组织人员对乙方的开发过程进行检查、验收。在量产时应加大一倍抽样比例进行产品全尺寸检验及性能检验，或按甲方要求执行并在产品交付时同步提交产品检验报告，否则甲方拒绝接收产品。新产品开发时，如甲方具备试验条件，乙方负责免费提供样件，由甲方组织相关试验，试验费用由甲方承担；如甲方无试验手段，则由乙方在具备相应检测资质的检测机构或甲方指定的检测机构进行试验，试验所产生的费用由乙方全部承担。

2.10 乙方提供的喷涂和电镀金属件必须符合甲方企业标准《汽车油漆涂层》、《汽车用涂镀层和化学处理层》及双方技术协议的要求，甲方未提出明确标准要求时，以相关国家标准或行业标准为准。

2.11 乙方应保证所提供的产品不涉及专利侵权,如在合作期间因产品侵犯知识产权而引起甲方的一切损失由乙方承担。

### 3、质量问题及信息处理要求

3.1 在甲方加工、装配、调试、库存、用户使用过程中(整车、配件质保期内),因乙方提供的产品出现质量问题,乙方必须按甲方要求进行整改,同时要求乙方按时参加甲方组织的零公里故障等会议,针对在生产加工、装配、调试出库过程中出现的问题进行原因分析,制定整改措施。如果产生严重(涉及安全环保项,对产品的使用性能、结构安全、寿命有较大影响)、批量性(同批次产品中2件以上出现质量问题的)、未在规定时间内完成以及虽整改完成但又重复发生质量问题的,双方确认后甲方有权对问题产品罚没销毁处理、有权要求乙方对同批次零部件质量追溯处理、有权暂停或终止乙方的供货资格。

3.2 乙方对甲方反馈的质量信息及各种整改信息应及时处理(一般质量信息要求回复时间不得超过24小时,加急信息按照甲方要求执行),整改时必须由乙方的技术人员、质量管理人员进行分析、解决。对于重大批量性问题应按8D方法先制定临时措施,确保甲方的生产顺利进行和消除顾客抱怨,然后采取永久性纠正/预防措施,明确改进后产品的具体体现日期和产品批次号。所有质量问题处理过程必须书面记录并由各方当事人签字确认后交由甲方保存。对甲方质量信息反馈的问题,乙方需按甲方要求的时间进行回复并进行改进,甲方督促以后乙方仍未按要求的时间节点完成改进的,甲方有权给予乙方1000-5000元/天,罚款从乙方质量保证金或货款中扣除;情节严重的,甲方有权暂停或终止乙方的供货资格。

3.3 甲方按照出现质量问题的频次、数量、影响,建立实施供应商约谈机制。由甲方组织对出现重大质量事件的乙方的高层管理者(质量副总以上管理者)进行约谈,交流当期质量管控的要求和重点,督促乙方重视产品质量控制。乙方必须无条件配合甲方约谈工作;否则,甲方有权视具体情况对乙方给予考核、产品停用等处置。

### 4、售后服务保障

4.1 甲方同期正式发布的《陕汽商用车汽车产品服务政策》中与产品服务、服务管理相关的内容是甲乙双方共同对产品最终用户的服务承诺,是甲乙双方各自服务网络(机构)对最终用户进行产品售后服务和服务费用结算的依据。

4.2 因乙方配套产品故障引起的保修服务及质量技术监督等政府部门对甲方做出的罚款等,造成的所有服务费用及相关损失均由乙方承担,甲方向乙方索赔的服务费用、罚款及相关损失,由甲方从乙方货款中扣除,不足部分由乙方另行支付。

4.3 乙方配套甲方的零部件,保修期限标准以正式发布的《陕汽商用车汽车产品服务政策》为准;为保障市场大客户服务或处置市场服务问题,甲方根据市场情况有权针对乙方的配套产品制定保修期限延长政策,乙方应予以执行。

4.4 甲方在产品售后服务过程中发现的由于乙方责任造成的质量故障,乙方应在接

到甲方书面、电话或电子通讯（包括微信、电邮等）的通知后 2 小时内给予答复，并在 24 小时内采取有效措施予以解决，不能在规定时间内赶到现场时，甲方有权进行处理，产生相关费用由乙方承担。

4.5 乙方对甲方市场服务处置有异议时，须在 48 小时内通过 DMS 系统端口提出意见或建议，超时未提出异议时，按照 DMS 系统或甲方审核结果为准；未完成终审的服务异议单据，乙方须按照《陕汽商用车汽车产品服务政策》规定流程进行书面异议申诉，由甲方质量部门进行最终复核裁决，并同意以甲方质量部门的最终裁决为结论。

4.6 乙方应无偿向甲方提供其产品的相关技术资料，包括《产品使用保养说明书》、《配件目录》、《易损件清单》、《产品维修手册》及售后服务负责人联系方式等资料；同时乙方有义务向甲方服务商提供配套产品服务的相关技术培训。

4.7 乙方须保障甲方用户车辆售后服务配件供应，因产品升级换代或停用（非质量原因）的零部件，甲方根据市场保有量按照供货比例向乙方提报原状态或原型号配件需求计划用于市场服务保障，乙方应保障正常供应，并自配件到甲方之日起 3 年内配合甲方可进行退、换货处理。

4.8 因处理疑难服务事件及纠纷，需向用户进行照顾性（赔偿）服务时，双方服务负责人应及时沟通、确认，不能达成一致时，为维护市场，以甲方与用户的商谈为准，产生的费用按照责任比例甲乙双方进行分摊。

## 5、质量服务考核

5.1 乙方提供的零部件入库报检出现批次不合格时，按照同批次零部件总价值的 5%-20%或 1000-20000 元/批次进行考核。

5.2 乙方向甲方提供的产品，在生产或使用过程中发现质量问题，经确认属于乙方责任的，甲方对乙方考核 5000-100000 元，同时乙方承担所有损失。由甲方职能部门电话或书面通知乙方，乙方应立即派人处理并进行现场服务，处理期限按照甲方要求执行或者双方约定，超过约定期限未处理或处理不彻底的，每超一天每项问题考核 1000-5000 元。由甲方自行处理的，由此产生的所有损失由乙方全部承担。

5.3 乙方未经我公司技术部门书面认可，擅自变更零部件材质、材料厚度、重量、结构及工艺路线等，若抽查发现其中任何一项不符合要求，对乙方处以 5000-100000 元考核。情节严重者，直接取消其供货资格。

5.4 乙方产品出现质量问题时，甲方提出的质量约谈等专题会议，乙方应按要求准时参加，如未按时或未按要求参加，甲方有权对乙方进行 1000 元/次的考核；甲方提出的现场分析处理措施，乙方应按要求准时到达现场，如未按时到达或未按要求整改，甲方有权对乙方进行 5000 元/次的考核。

5.5 乙方对产品持续改进的及时性、有效性和充分性未满足甲方质量提升要求，对长期整改不力，不能全力配合甲方的，甲方有权对乙方处以 5000-10000 元的考核。

5.6 乙方提供的产品出现质量问题，造成甲方生产进度受到制约影响，对乙方按照

甲方下发的《生产现场服务管理规定》进行考核。

5.7 乙方向甲方车身厂提供的零部件，由于乙方自身产品质量问题所带来的集团公司考核、客户索赔，及其他一系列损失全部由乙方承担。

5.8 在车辆装配、调试和用户使用过程中，若零部件连续两次出现批量性质量问题或关键件、重要件出现批量性质量问题或服务不及时的情况，影响了车辆的可靠性和安全性，则甲方有权暂停乙方的供货资格，乙方必须将甲方停用的库存产品全部清退，按照《零部件停用启用的管理规定》予以执行。乙方申请恢复供货，需按照 8D 方法进行整改，乙方提交的 8D 报告经甲方审查或必要的现场验证通过后，经过样品试装合格，按照流程经各职能部门会签后，方可恢复正常供货。

5.9 因乙方产品质量问题，造成甲方被投诉到国家监管部门或被媒体曝光，由乙方承担所有损失，同时甲方保留相关追责的权利。

5.10 乙方有下列情形之一时，甲方有权取消乙方供货资格并解除供货合同或采取必要的法律手段：

5.10.1 乙方产品进厂检验一次交验合格率未满足甲方当年指标要求，且未认真履行《质量服务保障协议》的。

5.10.2 所供的零部件一旦失效，不能在规定时间内提出有效解决方法，原因分析不清，整改不彻底，造成严重后果的。

5.10.3 因乙方责任造成甲方汽车缺陷召回，乙方拒绝缺陷改进服务及费用赔付的。

5.10.4 服务配合长期不力，被甲方各地服务管理人员或服务商多次投诉，月度超过 3 起，或连续三月遭到投诉的，或年度内累计投诉超过 6 起。

5.10.5 乙方提供的产品，因出现质量问题，被甲方暂停采购、装配，全年累计两次（含两次）以上者，直接取消供货资格。

5.10.6 乙方对产品实现等诸过程管理、监督失控，被甲方组织的二方审核开出一项严重不符合项的。

5.10.7 因乙方产品原因致使甲方作为整车生产厂家被诉讼，乙方推诿责任不予以配合，乙方应承担甲方的一切损失。

5.10.8 因乙方提供的产品不在甲方合格供方体系及产品申报体系原因导致的被国家监管部门核查处理和被销售市场索赔追责的，由乙方承担一切责任。

5.10.9 超过六个月不向甲方支付甲方代付的服务费用或本协议规定的甲方损失赔偿的。

5.11 第 5.1 条至 5.11 条中涉及的所有考核、损失等，从质量保证金或货款中扣除，如乙方停止供货，则优先从乙方货款中扣除。

6、本协议的有效期自 2020 年 1 月 1 日到 2020 年 12 月 31 日为止。

7、双方对本协议条款含义均已充分了解，且不产生格式条款效力。

8、本协议经双方法定代表人或委托代理人签字盖章后生效，具有独立法律效应，

不是其他协议附属，且不因供货合同无效而无效。

9、本协议一式三份，甲方执两份，乙方执一份。

10、甲乙双方在产品的配套供应工作中应本着相互信任和协作的精神，重合同、守信誉，严格执行本协议。双方因履行本协议所产生的纠纷，应协商解决，协商未果可提交甲方所在地人民法院依法处理。

甲方：陕汽集团商用车有限公司

地址：宝鸡市高新大道 172 号

邮箱：

甲方代表（签章）：

年 月 日

乙方：

地址：

邮箱：

乙方代表（签章）：

年 月 日