



供 应 商

服 务 备 品 协 议

(2020 年)

一 汽 解 放 青 岛 汽 车 有 限 公 司

- 2.5、乙方应确保服务工作手机 24 小时开机，在服务过程中及时将服务信息第一时间反馈到甲方，如乙方在服务过程中发现是甲方或甲方其它供应商的产品质量问题，应及时向甲方反馈信息，绝不允许推脱责任或诋毁其他供应商质量缺陷，并协助甲方做好服务工作。
- 2.6、甲方有义务协助乙方处理好乙方产品的重大、批量质量问题，并协调好各服务站对乙方产品的见物索赔工作。
- 2.7、乙方有权对其认为不合理的服务要求和备品订单提出异议，报甲方确认后，执行甲方的决定。
- 2.8、甲方有义务对乙方的服务、备品情况进行监督，并有权对乙方延误服务、备品行为做出处罚决定，由此影响甲方声誉和造成其它严重后果，乙方应承担全部责任。
- 2.9、乙方有义务接收甲方相关售后服务管理规定退货的备品，对甲方实施退货的乙方备品实行 100%退货。
- 2.10、乙方有义务安排专人每天通过甲方 TDS 系统审核所供产品的服务索赔情况和接收备品订单，并安排专人对服务站返回的索赔旧件进行确认及备品订单的确认。
- 2.11、甲方实行见物索赔政策，乙方承担因乙方产品质量问题而产生的索赔旧件的包装、发运费用。
- 2.12、乙方应全力支持甲方暖心服务活动的宣传和实施，执行甲方制定的相关服务、备品政策，并承担政策性服务索赔费用。
- 对于中、重型系列产品公路用车保用期最高为 36 个月，非公路用车保用期最高为 15 个月，具体零部件保用期限见《一汽解放商用汽车保用服务标准》规定。
- 2.13、对于重点市场、大客户、自卸车用户、新产品用户、专用车用户、港口车辆，乙方应按甲方要求进行驻点服务，进行备品投放。
- 2.14、若乙方为甲方的大总成供应商，乙方所供甲方大总成产品，在用户购车 45 天内出现较大质量问题，影响用户车辆的正常使用，乙方应无偿为用户更换大总成。
- 2.15、乙方积极配合甲方的降索赔工作，按甲方要求，派人对服务站进行技术培训，开展驻点服务。
- 2.16、JH6 产品为甲方新推出的高端重卡，乙方全力配合甲方的市场推广，为用户提供高效、精准的服务，执行甲方制定的服务备品政策。

3、责任及考核

- 3.1、甲方设在全国的服务站对乙方产品进行服务而产生的费用，按照《解放商用车保用标准》属乙方责任的由乙方承担；甲方有责任为乙方做好见物索赔工作。
- 3.2、乙方应指定专人每天定时查看、审核 TDS 中关于乙方责任的索赔单据，并安排专人在甲方的青岛对服务站返回的旧件进行审核、确认，同时通过 TDS 系统确认收到的索赔旧件与索赔信息一一对应，乙方不按甲方的规定审查 TDS 中的服务索赔信息及进行旧件确认和清退，超过规定时限甲方视为乙方认可 TDS 系统中的索赔，并有权按相关规定处理旧件，事后乙方不能提出其它任何异议。（甲方规定乙方每天在 TDS 系统中 100%审核索赔

信息，服务站旧件到达青岛之后，甲、乙双方共同在 24 小时内完成旧件审核、确认，旧件审核以后，一周内清退旧件）西部服务站返成都的三包索赔旧件，由甲乙双方定期进行现场审验，若乙方人员未按期到达，视为认可审验结果。审验后的旧件，乙方应当在一周内进行清退，超期未清退的旧件，视为乙方放弃处理，将由甲方处理。

- 3.3、甲方按月对乙方质量索赔责任进行扣款，若有异议，乙方须在次月的 10 日前向甲方提出，否则视为乙方认可责任划分和扣款。
- 3.4、新车定保按甲方现行的新车强制保养标准执行，目前规定主要定保项目：发动机、变速箱和中、后桥总成，定保的总成如属乙方产品，定保费由乙方承担。若今后定保项目增加，新增定保项目所产生的定保费用由乙方承担。
- 3.5、因乙方产品质量原因造成的退车、换车以及由此造成的费用补偿、索赔等，由乙方将故障车按车辆销售价格回购，并承担由此所造成的相应损失。
- 3.6、由于乙方服务不及时或备品供应不到位，导致用户车辆不能正常运营而引起的投诉赔偿和造成的损失由乙方承担，由于甲方向乙方信息反馈不准确、不及时而延误服务，给用户造成的损失由甲方承担。
- 3.7、政策性索赔，按甲方有关规定，若需乙方承担相应责任，乙方应自觉承担。
- 3.8、乙方有责任配合甲方搞好备品供应工作，每天接收 TDS 备品订单，并保证正常储备订单 5 日内兑现和紧急订单 24 小时内兑现的要求，保质保量的将备品送至甲方指定备品仓库。如因备品图号或产品变更等原因无法兑现的供应商需在接收到订单 3 小时内通知备品管理室，如未反馈视为可以按时供应。要求备品订单兑现率达到 100%。
- 3.9、服务费用结算：乙方产品在服务过程中所发生的索赔费用由甲方计财部从乙方的供货款中予以扣除。即：索赔总费用=索赔费用+服务费用+形象补偿费。
 - 3.9.1 索赔费用：即服务站依据《解放卡车保用服务标准》对解放卡车进行保用服务所发生的系列费用，包括索赔材料费、工时费、管理费、外出服务费等费用。
 - 3.9.2 服务费用：包括客户关系回访费、服务站的旧件包装及发运到青岛、成都两地的运输费用等，甲方按照各责任单位索赔费用的 4.8%进行收取。
 - 3.9.3 形象补偿费用结算：形象补偿费是指供货单位除支付所发生的索赔费用、服务费用外，还必须对解放品牌形象造成的不良影响进行赔偿，金额按照索赔总费用的 1%进行收取。
- 3.10、备品费用结算：由甲方生产部负责结算。
- 3.11、具有以下情况者，按如下处罚规定执行：
 - 3.11.1、未按 2.8 项要求执行，乙方除承担用户的损失外，每延误一天支付违约金 500 元；按日累计计算，重复出现者加倍处理（除不可抗拒因素外），同时必须保证所调零部件、总成是合格品，若出现不合格品，甲方将对乙方进行质量考核。
 - 3.11.3、对乙方未按 3.2 项要求执行，甲方将加收管理费、仓储费，超过一周收取费用 200 元，超过一个月收取费用 500 元，且逾期甲方可按规定处理相关索赔旧件。
 - 3.11.4、由于乙方产品质量问题或服务不到位，导致用户投诉进入司法程序者，除一切费用、

