



**陕汽重卡**

品质成就未来

# 外协、配套产品、原材料质量保证 及其售后服务保障协议 (2021 年度)

甲方：陕西重型汽车有限公司

乙方：

代理人（签章）：

代理人（签章）：

年 月 日

年 月 日

陕西重型汽车有限公司



## 外协、配套产品、原材料质量保证 及其售后服务保障协议

“关注产品全生命周期，关注客户运营全过程”是主机厂和配套厂共同的宗旨，秉持质量共管、同面市场、合作共赢的理念，创新质量管理，充分发挥供应商在零部件行业的专业优势，建立与供应商的合作关系，真正实现陕汽与供应商资源共享，协同共进，合作共赢。经双方同意，特签订如下协议：

甲、乙双方在产品的的外协、配套产品及原辅材料供应工作中，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。本协议经双方法定代表人或委托代理人签字、盖章后生效，与双方另行签订的供货合同具有同等法律效力，且不因供货合同无效而无效。

### 1. 质量管理体系保证要求

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、IATF 16949:2016 质量管理体系认证证书（有效），并具备保持及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；能够发挥“全员参与、全过程控制、全系统管理”的体系对产品质量的保障作用。

对于产品性能，每年要经国家或行业对口专业检验鉴定机构的检测和评审，并出具书面证明材料（对甲方每年评选的质量信得过企业予以免检）。对批量生产的产品应具有相应的检验检测设备和控制能力，并制定确保性能、质量的措施或方案，执行过程及结果应出具书面材料，并对材料的真实性负责，经甲方相关质量和技术部门对乙方出具的材料评审通过后方可供货。

1.2 提供 CCC 件和关键件、重要件（详见 Q/SQ101206-2018《产品特性分类办法》）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。对未获得 IATF 16949:2016 认证证书的供方，甲方将减少其供货份额或停止采购。

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）。审核对象或时机包括但不限于以下情况：

①为甲方提供 CCC 件、关键件、重要件以及公司级管控项目（例如 HD 项目）涉及的零部件；

②售后初期故障率排在前五十位的零部件；

③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）零部件；

④在生产过程中出现重大质量事故或连续出现批量质量问题时；

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时；

⑥产品一次交验合格率连续三个月达不到甲方指标要求时；

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时。

⑨市场调研时，客户普遍反馈产品质量问题。

甲方有权根据相关质量管理体系文件定期或不定期对乙方生产工艺和流程进行现场检查，对产品原材料采购和使用进行严格监控。

1.4 乙方产品在甲方入库、制造、零公里、售后等环节出现批量、重大质量问题时，甲方有权启动外部审核机制，由第三方审核机构对乙方开展现场审核，所有费用由乙方承担。

1.5 甲方根据乙方的产品质量状态，将组织对乙方进行定期或不定期的监督、检查与考核。重点是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事项的测量和评定、新产品开发过程的监控和 PPAP 的落实，以满足甲方对产品的质量要求。

1.6 甲方在乙方应收账款中提留一定比例的额度作为质量保证金，用于因乙方产品质量问题引起的各种经济损失及违约金的扣除（原材料供方/钢厂按照《陕西重型汽车有限公司物资采供中心原材料质量异议处理规范》和《陕西重汽加工配送板料质量异议考核管理办法》执行）。质量保证金的留存方式为：甲方在当月付款基数中以乙方前三个月发票挂账金额的 10%进行提留。若违约金不足以赔偿甲方损失，则不足部分从乙方贷款



中扣除。质量保证金的结算周期为一年。

## 2. 产品质量标准要求

2.1 乙方向甲方提供的产品应满足双方会签的图纸和技术协议要求、合同约定及甲方企业标准要求,同时符合相应的国家标准、行业标准要求。若标准和要求出现重复或不一致时,按甲方要求执行。乙方产品技术状态变更时,必须书面通知甲方相关部门,取得甲方的书面许可后方可变更,否则乙方承担由此产生的损失。

乙方应根据所供产品性质,依据双方会签有效的图纸、技术协议、相关标准等编制并自行提交入厂检验的执行标准,由甲方采供部门确认后按照该标准执行。

乙方应根据双方会签有效的图纸、技术协议、相关标准,生产符合甲方质量要求的产品,按双方协商的入厂检验执行标准进行自检后向甲方提供合格的产品,产品标识需征得甲方的确认。为了避免售后索赔过程中产生不必要的纠纷,乙方必须按照甲方的 SQB10055-2011《汽车产品零部件标识规定》要求对所提供的产品进行永久性标识并经甲方审核备案(部分关键零部件除永久性标识外,乙方应按甲方要求制作纸质或 DPM 激光打刻二维码),其要素包括陕汽标、图号、供方代码、生产批次号(属于军品的还包括“JP”标识),要求标识必须清楚、位置明显,除有特殊要求外不得出现其它标识、标志,产品在使用寿命周期内应具备明确可辨的、永久性的厂商及零部件追溯特征。

对售后市场返回无法识别的未知标识旧件,乙方应在每月规定时间内自主识别、认领,确认后无法识别的旧件报单费用具体按照《售后未知标识旧件管理办法》对乙方进行正常追偿,对于 2 个月以上(含 2 个月)不参加未知标识旧件识别、认领(认领不全)的乙方,甲方识别确认明确属于乙方的零部件,按照《质量激励管理办法》进行考核。

2.2 对双方已会签的技术协议等资料,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(涉及军品中关键件、重要件,需经军代表认可)。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,并将改进情况通报甲方。甲、乙双



方相互提供的技术资料均应妥善保管并做出保密承诺, 未经对方书面许可不得向第三方提供。甲方向乙方提供的技术资料、图纸和相关文件, 任何情况下乙方不得向任何第三方提供、转让和泄密, 乙方据此生产的产品只限于甲方使用, 不得用于其他商业用途, 否则因此而造成甲方损失的, 乙方承担甲方全部经济损失。对于被淘汰的乙方, 要求其在被淘汰之日起 15 天内将甲方提供的技术资料、图纸、相关文件全部返还甲方, 否则甲方将通过法律手段进行追责。

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的产品(如 CCC 件、关键件), 应同时向甲方提供检验依据和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(经甲方技术部门确认后方可使用), 乙方向甲方提供的零部件每批次必须提供自检合格证明; 同时, 乙方必须通过产品强制认证并提供认证证书和认证标识, 否则甲方有权拒绝接收乙方的产品, 直至取消乙方的供货资格, 乙方承担由此造成的甲方的全部损失; 乙方产品认证证书、产品实物须与甲方的产品描述相符, 认证证书应按有效期限及时更新, 以保证认证证书的有效性; 当认证证书、产品实物有变更时, 必须及时通过正式渠道通知甲方, 否则由此对甲方造成的损失全部由乙方承担。同时, 因乙方原因造成认证证书失效或未能及时更换证书的, 引起甲方损失或政府罚款的, 该部分损失由乙方承担。

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。

乙方应按照环保部要求提供最新的涉及环保的零部件(如发动机、后处理器、空滤器等)信息及对应零部件在国家环保部门备案的公开编号。

2.4 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, 必须按照甲方要求的时间进行产品变更和供货, 甲方负责对采购计划的成品、半成品给出(可用数量、切换时间等)处理意见; 因未按照甲方要求操作造成损失的, 由



乙方承担。同时，乙方应负责对乙方责任的甲方库存和服务渠道的配件进行产品更换。

2.5 乙方对甲方提出的产品改进要求应及时落实，其有效性、及时性、充分性应满足甲方质量提升要求。对整改后未达到甲方设定目标效果的乙方，甲方有权对其进行考核，直至取消其供货资格。乙方应承担对甲方造成的所有损失。

### 3. 产品质量保证要求

3.1 为保证产品质量，乙方如更换、淘汰、新进二级供方，需提交甲方进行备案。乙方每年第一季度提供《全尺寸检验报告》，每批产品到货时，依据检验标准或图纸提供《零部件检验报告单》（即自检报告，按照甲方统一模板），含尺寸报告（关键尺寸、装配尺寸）、外观报告、材质报告、出厂性能报告（功能性检测及零部件出厂检测项目需符合甲方企业标准、汽车行业标准、国家标准的要求），供甲方对照实物复检。同批次产品首次报验时，必须为检测报告原件（加盖单位公章），后续报验的同批次产品检测报告可为复印件，但必须加盖单位公章。

3.2 乙方对所供的 CCC 件、关键件、重要件每年到具有国家检测资质（必须同时满足：CNAS、CAL、CMA）的机构或甲方指定检测机构进行一次零部件性能检测，检测报告在每年第一个季度内提交（上一年 3 月 1 日至当年 3 月 25 日为一个周期）；同时，乙方应按照甲方通知要求提交 COP 报告，未按期提交的产品将不予入库。当乙方产品质量出现问题或存在市场质量需求，甲方和乙方对此有异议时，由甲方抽样并委托经国家认可的有资质的检测机构或由甲方认可的企业试验室进行检测、试验，检测费用由乙方承担。检验不合格的零部件，视为本批不合格，按管理规定扣款，详见《质量激励管理办法》。

3.3 在日常检验中，甲方按技术图纸和检验规范要求需要进行破坏性、耐盐雾等试验，按照甲乙双方约定的数量由乙方提供，试验完成后不能使用的零部件的损耗费由乙方承担。

根据甲方质量控制要求，以售后排名前 500 项、月度旧件前 50 名、零公里故障及市场调研客户普遍反馈等重大批量质量问题为导向，将委托



第三方进行理化、性能试验，相关费用由该供方（乙方）承担。

3.4 乙方提供的橡塑件：耐臭氧试验、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。乙方每批（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。

3.5 乙方提供的喷漆和电镀金属件必须达到甲方企业标准 Q/SQ104201-2018《汽车油漆涂层》、Q/SQ104212-2018《汽车用涂镀层和化学处理层》的要求。

3.6 乙方提供的焊接产品，必须按照甲方企业标准 Q/SQ104205-2015《CO<sub>2</sub>气体保护焊焊接通用工艺规程》和 Q/SQ104206-2015《焊条电弧焊通用工艺规程》控制。对达不到要求的，将按照甲方的处理意见执行。

3.7 乙方应保证所供产品为储存期限内产品，满足甲方企业标准 SQB18002-2008《橡胶类产品贮存、清洗及维护技术要求》、SQS/CI 11.1.1《产品库存管理规定》、SQS/SI 15.1.1《产品防护管理规定》及 Q/SQ105004-2012《标准件贮存技术标准》。否则，甲方有权对乙方接到通知后 3 日内未及时处理的产品（乙方原因导致超期的）做销毁处置，并扣除其超期货物的货款总额的 20%。

3.8 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。乙方在签订技术协议的同时与甲方签订产品性能试验计划（DVP），并在小批量供货的同时提交生产件批准资料（PPAP 和 DVP）。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，如果甲方具备试验条件，乙方免费提供样件，在甲方



进行试验，甲方承担试验费用；若甲方无试验手段，在甲方认可的检测机构或企业试验室进行检验，检验所产生的费用由乙方全部承担。

3.9 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。

3.10 乙方被退货不合格产品不得混入其它入库产品中再次交付，一经发现每次考核当批货款的 5%-10%；若重复出现三次以上，将暂停乙方供货，直至取消供货资格。

3.11 乙方所供产品经甲方确认入库检验不合格的，按照不合格类别处置，直至乙方通知整改完成，申请验证；验证期间不再考核，但是验证后仍不合格的，将追加考核，详见《质量激励管理办法》。

3.12 当产品设计更改时，乙方应严格执行甲方对库存件处理意见。对未按要求改制或未按期体现新状态产品的，扣除当批货款的 5%。

3.13 乙方所供产品发现质量问题后，需对库存产品进行排查或挑选，乙方接到质量问题反馈后未按期完成库存产品排查的，考核 1000-20000 元。

3.14 针对乙方零部件质量问题，第一次出现时按照相关标准考核并限期整改。若整改后重复发生的，则甲方有权罚没所有故障件；若第三次出现，则停用该供方产品。

3.15 在甲方产品零公里过程中出现的乙方零部件质量问题，甲方对出现问题 and 存在问题的同批次隐患件，按照质量问题 I、II、III 类等级进行质量追责罚款，I 类问题每件 20000 元，II 类问题每件 10000 元，III 类问题每件 5000 元。

3.16 **乙方的产品质量承诺** 为积极响应国家号召，构建诚信经营的市场环境，加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，维护消费者的合法权益，实现供需双方合作共赢，乙方郑重承诺：

(1) 严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，不制假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益。

(2) 加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，



完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系，严格原辅材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。

(3) 严格按照陕汽图纸、技术协议、合同约定及相关标准进行生产，执行双方会签的产品检验标准，确保所提供产品符合陕汽的质量要求。

(4) 每批次出厂产品均为合格品。按照陕汽要求提供真实有效的产品自检报告、《全尺寸检验报告》、《性能检测报告》、COP 等相关质量证明资料。

(5) 建立质量问题处理、分析和改进制度。对产品出现的各类质量问题，快速响应，并举一反三地整改，杜绝同一产品同类问题的重复发生。

(6) 严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系。自觉履行产品质量召回、“三包”等产品质量责任和义务。

#### 4. 质量问题及信息处理要求

4.1 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 5 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。

4.2 乙方对甲方反馈的《质量信息联系单》及各种整改信息应及时处理（质量信息联系单回复时间一般不超过 24 小时），整改时必须由乙方的技术人员、质量管理人员组织相关人员进行分析、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。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《质量信息联系单》及各种整改信息反馈的问题，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，甲方有权暂停或终止乙方的供货资格。

4.3 甲方按照出现质量问题的频次、批量、影响等因素，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，督促乙方重视产品质量控制，交流当期质量管控的要求和重点。乙方必须配合甲方约谈，否则，甲方将有权视具体情况对乙方所供产品做考核、停用等处置。

4.4 当出现下列情况一项或多项时，乙方必须书面通知甲方，并重新提交生产件批准（PPAP）申请（关键件、重要件），否则乙方承担由此产生的质量损失：①相对于以前批准过的零件，使用了其它不同的加工方法或材料而影响产品性能或价值；②使用新的、改变的、附加的、可替换的工装（易损工装除外）进行的生产；③把工装转到其他生产场地进行的生产；④对零件、材料或服务的更改，从而影响顾客的装配、功能或性能的要求；⑤工装在停止批量生产达 12 个月或更长时间后重新投入生产；⑥产品和过程的更改；⑦试验或检验的更改；⑧乙方产品因质量问题被甲方停用。

4.5 对于乙方所供应的军品零部件在甲方生产和试验、用户使用过程中出现重大和严重质量问题时，乙方应积极分析、整改；同时按甲方要求进行技术、管理双归零，并承担由此造成的所有经济损失，并视情节严重程度对乙方处以暂停或者停止供货。

4.6 乙方必须按照国家《缺陷汽车产品召回管理条例》和甲方 SQS/CI 14.1.4《产品召回管理规定》执行。甲方车辆若因乙方零部件质量问题造成召回时，乙方应按照《缺陷汽车产品召回管理条例》及甲方要求积极组织调查、分析，接受甲方的生产现场调查，提供调查分析报告；保证相关配件的准时供应，以降低损失，同时还需承担相应的费用。

4.7 因乙方产品质量问题产生的所有损失与费用，按照甲方《质量激励管理办法》执行。

4.8 每月 21 日至 25 日，全国各地售后服务旧件集中返回陕汽西安总部，乙方必须按要求派质量、技术主管人员参加甲方组织的现场会，对旧件的失效模式进行综合分析，采取相应措施改进（对材质、加工制造等过



程进行控制), 不断提高零部件(总成)的可靠性, 降低故障率, 减少外部质量损失。对于非乙方原因导致的故障, 乙方可在规定时间内向甲方主管部门提出异议, 双方一起查找问题根源, “对症下药”。对于乙方主动改进、积极推动改进工作、效果显著的, 甲方将给予适当的正激励。

4.9 针对出现故障的安保件及故障率大于 1%的零部件, 在产品停用后, 配件公司对库存产品进行退库处理, 对已发往渠道的未装车产品按《配件售出三包》进行处理。

4.10 为避免物资长期存放产生产品质量缺陷以及因供方不再合作导致的质量管控风险, 减少物流环节呆滞积压物资。特对清库做出如下规定:

4.10.1 因设计变更、产品质量缺陷导致的物资无法继续使用, 供应商需要在接到清库通知后 5 个工作日内完成清库, 否则视为供方放弃物资所有权由通汇物流对该批物资报废处理。

4.10.2 每半年由陕西通汇物流有限公司对库区内积压 1 年以上的供应商物资向物资采供中心提交书面清库申请, 经物资采供中心确认后执行清库处理。

4.10.3 对需要清库的物资明细由物资采供中心通过 SCM 系统以及通汇物流通过书面告知函两种方式通知供应商按要求时间进行清库。

4.10.4 供方接到清库通知后需在 3 个月内完成清库, 否则视为供方放弃物资所有权由通汇物流对该批物资报废处理。

4.10.5 对于与陕汽 1 年以上不再发生业务往来的供应商, 需在 3 个月内完成物资清库, 否则视为供方放弃物资所有权由通汇物流对该批物资报废处理。

## 5. 售后服务保障

### 5.1 双方权利和义务

5.1.1 双方在产品售后服务过程中, 不得有侵害对方企业、产品声誉



和企业利益的不法行为，否则双方均有权追究过错方责任。

5.1.2 双方售后服务过程以陕重汽营销管理平台（DMS 系统）售后报单为准，乙方有责任主动积极参与 DMS 系统中售后报单初审，如 48 小时内不审核，系统默认自动审核通过；同时，乙方也应积极主动参与旧件现场审核工作，当月返回三包旧件异议原则在次月内处理与解决，具体按《陕西重汽三包旧件现场管理办法》执行。若乙方未在初审或旧件现场审核时提出异议，将视为乙方默认旧件质量问题系乙方责任。甲方同期正式发布的 Q/SQ111001《陕重汽汽车产品服务标准（供应商版）》和 Q/SQ111002《军用汽车产品服务要求》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）对最终用户进行售后服务和服务费用结算的依据。甲方有权根据市场变化适时修订和补充 Q/SQ111001《陕重汽汽车产品服务标准（供应商版）》，乙方应遵照执行。

5.1.3 乙方（含乙方产品特约服务商及委托加工的产品）有义务按照 Q/SQ111001《陕重汽汽车产品服务标准（供应商版）》和 Q/SQ111002《军用汽车产品服务要求》及甲方的服务调度要求，为甲方提供服务协助。

5.1.4 在产品售后服务过程中，甲方有权对产品所有保修服务项目自行安排并向用户提供产品保修服务（乙方服务符合 Q/SQ111001《陕重汽汽车产品服务标准（供应商版）》和 Q/SQ111002《军用汽车产品服务要求》的除外），其服务费用（含维修工时费用、配件费用、外出服务人员补助与车辆补助等相关费用）由乙方承担。

乙方应根据自身产品特性及售后主要故障模式编辑《售后三标文件》，以便提升服务渠道故障鉴定维修能力。

5.1.5 乙方有责任配合甲方参与售后市场工作，基于售后高频、异常零部件进行统计分析，协同向服务系统提供三标文件及开发专业的检测工具和专用的维修工具，并向陕重汽的服务渠道推广，以提高故障检测和产品维修的效率，提升服务系统综合保障能力，达到逐渐减少售后索赔的目的。

5.1.6 乙方配套产品质保期应当同甲方整车质保期限要求保持一致。如经市场检验确实无法达到要求的，可以书面申请并建议切实可行的质保



期限,并对将来保持一致的办法和措施达成一致后,经甲方同意予以执行。但原则上不得低于竞品企业的质保标准。

5.1.7 针对签署增值服务协议的车辆,保修期内维修更换后的零部件(原厂配件)保修期起算日期按照零部件更换日期开始起算,保修期按照 Q/SQ111001《陕重汽汽车产品服务标准(供应商版)》中《陕汽重卡车辆总成、零部件保修服务期限特别规定》中的保修期执行(不受整车保修期限制)。

5.1.8 服务站保外维修更换的零部件(原厂件),通过陕汽 DMS 系统进行保外维修报单,更换后的零部件保修期起算日期按照零部件更换日期开始计算,保修期按照 Q/SQ111001《陕重汽汽车产品服务标准(供应商版)》中《陕汽重卡车辆总成、零部件保修服务期限特别规定》的保修期执行(不受整车保修期限制)。

5.1.9 甲方销售公司销售服务部根据每月的索赔数据,在 DMS 系统中指派故障率高的供方走访调研市场,了解故障原因及客户需求,加快零部件适应性改进。

对于市场上突发故障的配套产品,乙方应积极配合甲方销售公司销售服务部制定切实可行的有效应对措施,使用户遇到的问题得到切实和满意的解决。

## 5.2 服务保证要求

### 5.2.1 技术资料与配件服务要求

5.2.1.1 乙方必须向甲方提供其产品的相关技术资料,包括但不限于使用说明书、产品结构与工作原理说明书、零部件目录、故障分析判断与维修技术指导书、从技术角度对关键件/重要件/易损件的维修及时性/便利性阐述说明、产品在实际应用时的检验验证说明等。乙方应在签订该协议后一个月内主动将上述资料向陕重汽销售公司销售服务部(技术支持科)、物资采供中心(SQE 科)备案存档(属于军车产品配套件的要在军品部服务科备案存档),如有技术更新应第一时间重新备案。必要时,乙方应按照甲方确定的时间对甲方售后维修服务人员提供理论和实物方面的技术培训及指导。乙方未提供产品技术资料时,甲方不再受理乙方的索



赔异议。

甲方有权对乙方技术文件中内容不确切、模糊、在维修中难于操作的内容提出修订要求，原则上乙方应在 3 个工作日内予以答复，特殊情况，由双方约定答复时间。

5.2.1.2 乙方有义务向甲方的相关技术培训需求做全力支持，不得向甲方服务商、区域配送中心、配件经销商及除甲方外的任何组织销售带有甲方注册商标、企业标识的零部件或总成，甲方销售部门不定期开展市场调查，如发现并查实乙方存在上述现象后，乙方需按货物价值的 20 倍赔偿甲方损失，赔偿金额直接从乙方给甲方配套产品的货款中扣除；同时降低乙方供货份额直至取消供货资格。甲方将按照《商标法》保留追诉权利。

5.2.1.3 为提高维修服务及时性，乙方应及时按照甲方的要求制定总成拆分方案，经过甲方同意后及时供应拆分件（所提供的拆分件必须保证通用性）。如果乙方未按照甲方的要求供应拆分件，甲方将按照总成进行追偿的金额由乙方承担。当问题多次出现的情况下，甲方有权减少从乙方采购的份额，直至取消乙方的供货资格。对市场采购配件，三包期按甲方相关规定执行。

乙方应对车辆使用过程中所有可能对乙方产品性能造成影响的因素进行汇总，并提出消除影响的建议一起提供给甲方，作为甲方产品车设计和生产制造/调试/维修中必须考虑的因素，以尽可能减少日后用户使用、维修时出现问题。

乙方对本公司产品应出具故障判定标准并及时更新，以适应市场产品故障维修过程中的判定要求。对于无法根据标准判定的，甲方视为故障件对待。由非本产品引起的故障，乙方有权申诉索赔。

## 5.2.2 售后质量问题处理服务要求

5.2.2.1 甲方在产品的售后服务过程中发现由于乙方责任造成的质量问题，乙方应在接到甲方通知后 2 小时内给予答复并在 24 小时内采取有效措施予以解决，同时应按甲方要求在一个月内提交加盖公章的 8D 整改报告。乙方因特殊情况不能在甲方承诺客户的规定时间内赶到现场时，必须以书面形式委托甲方进行处理，所产生的相关费用应由乙方承担。乙



方逾期不能解决其产品存在的质量问题时，甲方按造成的损失向乙方收取违约金，违约金从货款或质量保证金中扣除。

5.2.2.2 当乙方产品出现批量或重大质量事故（详见 GJB 5711-2006《装备质量问题处理通用要求》）时，乙方在接到甲方通知后，应在甲方要求的时间内派出人员、提供配件，并到甲方指定的地点协助甲方服务；否则甲方有权自行处理，所产生的服务费用由乙方承担。甲方根据造成的损失和费用有权要求乙方承担损失，在当月的索赔追偿费用中予以体现。

5.2.2.3 甲、乙双方由于各自产品质量问题给对方产品造成损坏的，由责任方承担维修服务及服务管理费用，非责任方有义务协助责任方完成维修服务工作。

5.2.2.4 甲方用户车辆出现故障，经鉴定属于乙方产品质量原因导致，且由于乙方服务不及时造成车辆未能按照甲、乙双方约定的时间完成故障修复，每延误一天，由乙方向甲方按照 Q/SQ111001《陕重汽汽车产品服务标准（供应商版）》进行赔偿。

5.2.2.5 甲方现场处理服务事件需要乙方提供协助时，乙方有义务提供现场服务支持、提供售后服务方案。但是，乙方不能在甲方销售公司销售服务部不知情的情况下与甲方服务网络进行单方面服务事件处理；否则，给予乙方 2000 元/次的考核，若造成损失，乙方应全部承担。如确实有必要与甲方服务网络进行服务事件处理，乙方必须向甲方销售公司销售服务部提出书面申请并得到许可。

对于因乙方产品质量问题引起的用户意见大、市场影响恶劣的售后服务事件，甲方有权对乙方产品采取先换再修的原则处理，确保用户车辆正常使用和产品市场信誉度。

### 5.2.3 维修服务费用要求

5.2.3.1 对于发动机和变速器，由于产品质量造成车辆故障需进行零部件维修、更换或总成更换，而乙方未按 Q/SQ111001《陕重汽汽车产品服务标准（供应商版）》向客户、服务商提供服务或服务支持，造成客户车辆恢复延误（延误时间超过承诺时间 8 小时），甲方有权自行组织车辆修复，其服务费用（含维修工时费用、配件费用、外出服务人员补助与车



辆补助等相关费用)由乙方承担。对于发动机总成、变速器总成、桥总成、分动器总成等随甲方产品售出后,其强制保养的油料、辅料等材料费用按实际用量由乙方承担。

5.2.3.2 由于乙方配套产品故障引起的保用维修服务,从而造成更换油料、防冻液、其它辅料等费用由乙方承担。

5.2.3.3 由于乙方配套产品总成故障需更换总成而引发的车辆手续变更费用由乙方承担。

5.2.3.4 乙方配套产品用于甲方军品车辆的,乙方对其产品的总成件、拆分件均要有足够的配件储备,同时建立快捷完善的应急保障机制,以满足军车产品售后服务和配件销售的需求。在军品车超保用期的优惠服务中,乙方与甲方共同按军方要求办理,乙方对其产品的故障检修、维护保养等费用自行承担。

#### 5.2.4 其他服务要求

5.2.4.1 因乙方责任造成甲方汽车缺陷召回时,由此造成甲方的损失费用及其他一切相关费用均由乙方承担,乙方同时承担损失费用总额 2 倍的违约金,违约金从质量保证金中直接扣除,不足部分从乙方货款中扣除。

5.2.4.2 因乙方配套产品责任造成质量技术监督局等政府部门在质量监督检查中对甲方做出的质量罚款等,由乙方承担。

5.2.4.3 因乙方产品质量或售后原因致使甲方作为整车生产厂商被诉讼的,乙方在接到甲方通知后应代表甲方应诉或协助应诉。若导致甲方被判决相应责任和罚款,则全部由乙方承担(甲方有权向乙方追偿)。

5.2.4.4 乙方配套于甲方产品车上的零部件、总成保用期限标准见 Q/SQ111001《陕重汽汽车产品服务标准(供应商版)》和 Q/SQ111002《军用汽车产品服务要求》。乙方所供甲方产品,其三包服务期限必须满足甲方总成在市场上对客户所承诺的服务期限。乙方供应甲方的产品在停供后或者甲方整车产品退市后的未来十年内,需要为甲方保留供货能力和配件供应能力,以满足甲方售后服务的市场需求。乙方必须提供总成件拆分目录,并提供甲方要求的拆分零件和服务支持。



5.2.4.5 甲方向乙方索赔的服务费用从应支付给乙方的货款中扣除，不足部分由乙方另行支付。对乙方索赔费用的相关依据，以甲方售后系统涉及乙方报单信息及附件信息为最终依据。

5.2.5 乙方对甲方售后服务过程中责任判定有异议时，乙方提出书面申请，由甲方主管质量部门进行裁决，乙方同意依据质量管理体系文件进行最终责任判定，以甲方主管质量部门的最终裁决为准。

5.2.6 为开拓市场、提升客户忠诚度，甲方开展服务促销活动，由此产生的费用由甲乙双方协商处理。

## 6. 质量激励

6.1 当乙方出现产品质量异常波动、质量控制不到位等情况而影响甲方的产品质量和正常生产经营、销售时，甲方将按照 SQS/SI 18.1.3 《采购产品检验规程》、SQS/SP 19.1 《不合格品控制程序》等管理规定控制，按照《供应商考核管理细则》及《质量激励管理办法》等管理制度对乙方进行质量激励。根据问题严重程度所采取的处理方式包括罚款、限期整改、停用整改、取消品种、取消供货资格等。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；因乙方产品质量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，导致甲方败诉需承担一切损失的，甲方有权对乙方按管理规定严肃处理。

对供方的质量罚款等信息将由甲方主管部门定期公布到陕汽采购平台系统 (<http://www.sxzqscm.com:6001>) (以下简称 SCM)、陕重汽营销信息管理平台 (<http://www.sqtxfw.com/szqdms>) (以下简称 DMS)，乙方应及时查阅。如有异议，应在规定时间反馈。甲方各类通知发布到网络平台上，即认为乙方已经收到。

### 6.2 正激励

甲方负责搭建供应商参与整车实现全过程质量管理的平台，乙方应积极参与并以关注顾客运营过程、关注产品全生命周期为导向不断提升产品质量。根据乙方在甲方参与的检验技术力量融合、零部件阶段性入厂检验、过程稽查、持续改进、服务稽查、市场挖掘等方面的业绩评价，甲方对乙方予以放宽检验、免检、减免罚款等方面的正激励。



乙方在产品到货前主动提出产品存在不影响装配及使用的质量问题时，将对本批产品不予考核；若出现质量问题后，乙方在承诺期限内完成整改且效果良好的，将给予相应的考核减免。

对于愿意按照甲方要求积极改进产品质量，而自身某方面能力暂时达不到的情况，甲方将提供培训、现场辅导或共同分析原因改进等方面帮助。

对于综合实力强、质量稳定、双方合作良好的供应商，推荐纳入战略合作供方名单，优先参与甲方新车型零部件开发；对于积极配合甲方进行质量改进、效果显著的供应商，可适当提高其供货比例、优先支付货款等。

## 7. 合作责任

7.1 甲、乙双方有责任和义务在相关合作过程中，相互提供并开展技术支持、专业培训、管理提升、质量改进、降本增效、产能提升等工作。乙方必须按要求参加甲方组织的供方技术、服务、管理提升、质量管理等方面的专题培训；对不按要求或拒绝参加培训的乙方，甲方有权对其进行考核或处罚。

7.2 甲、乙双方有责任共同维护最终客户利益，维护市场品牌建设和形象，开拓市场，并开展未来市场培育和研究分析等工作，乙方有责任在甲方开展的上述活动中为甲方提供技术和信息支持与服务。

7.3 甲方为乙方开通“陕重汽供应链业务信息平台”以及“陕重汽营销管理平台”系统，在网上业务开展过程中，甲、乙双方有责任严格执行网络系统的保密管理规定，保守双方商业秘密。由于乙方原因造成的甲方商业秘密泄露，甲方将追究乙方的泄密责任。

7.4 在甲方新产品开发过程中，乙方有责任向甲方提供技术支持，开展技术协作等工作，乙方应主动提出合理的改进方案，必要时可提供产品市场分析；甲方在新产品开发过程中可优先考虑并选择已有合作关系的供方。

7.5 乙方有责任按照甲方的发展战略和市场要求，制定自己的产能提升、管理提升、质量改进、降本增效、服务能力提升等工作计划，并有效组织实施，甲方有权利对乙方计划完成情况进行检查，对不能及时跟进甲方发展战略规划和年度发展要求的乙方，甲方有权与其终止合同。



7.6 乙方有责任按照甲方的要求，每年度向甲方和用户义务进行产品装配、使用、服务、维修等方面知识、技能的培训。

7.7 乙方有责任向甲方提供产品价格分析报告，并报告各自生产的产品成本构成，协助甲方开展降本增效工作。

8. 对于甲方所作处置如有异议时，乙方可通过书面材料向甲方采供部门提出申诉，由甲方相关部门判定，最终由甲方采供部门将申诉结果反馈至乙方。

### 9. 特别提示与要求：

9.1 乙方应准确理解甲方对零部件性能、材质、尺寸及外观的要求，有疑问或建议时应主动与甲方进行沟通。

9.2 乙方有义务了解所生产零部件在整车的使用部位、功能、周边环境及实际使用工况，以使所生产零部件能够满足使用要求。

9.3 乙方有责任有义务不定时地至甲方装配现场确认所生产零部件的使用状况，充分与甲方进行沟通。

9.4 乙方有责任有义务深入用户使用现场，听取客户意见及建议，针对性地向甲方提出合理化建议，并与甲方沟通确认后进行零部件的改进。

### 9.5 产品生产过程方面工作要求：

9.5.1 乙方在接收到图纸后，有责任有义务进行设计评审，充分考虑使用要求和环境进行工艺设计和过程控制，针对性地向甲方提出合理化建议，并与甲方沟通确认后进行零部件的改进。

9.5.2 乙方提供产品上可追溯永久性标识必须符合 SQB10055，并应提供甲方进行审核备案。

9.5.3 乙方 4M 变更时，有责任有义务向甲方提交变更申请，并严格按照《供方 4M 变更管理办法》执行。

9.5.4 乙方所供军品产品若出现重大工艺（关键设备）调整、产品技术革新、材料变更等原因导致的产品技术状态变更（指产品会有变化、影响质量或与设计图纸/技术要求不一致）需提交《CIR1.2.1.1 技术状态文件变更审批表》，经甲方验证确认后方可进行更改，不得私自进行变更否则甲方将按照相关规定进行加倍考核。



9.5.5 乙方所生产的零部件外观、编码、尺寸、性能、自检报告、性能报告、全尺寸检测报告等，要与甲方的图纸和技术标准一致，若存在异议，需提交《CPR3.2.2 供方产品更改确认表》，经甲方确认后方可进行零部件的改进。未经甲方确认的产品更改，将视为本批不合格，甲方按管理规定扣款。

9.5.6 乙方前期出现质量问题，有责任有义务按规定时间、要求向甲方提交质量问题的有效整改报告。

9.5.7 提交书面质量承诺的待检产品的乙方，在性能实验中出现质量问题，将视为本批不合格，甲方按管理规定扣款。

9.5.8 针对存在重大质量问题（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）或存在假冒伪劣、明知故犯、私自送线、以次充好的乙方，视情况的严重程度，甲方按管理规定扣款。

9.5.9 需提供国家及行业标准规定的有强制性检验或推荐性检验项目要求的产品乙方（比如：国家强制性产品认证目录涉及的产品，以及其他认证涉及的产品），在接收到甲方的提交通知书后一月之内，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检测报告；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的规定认证标志。

9.6 售后追偿方面工作要求：

9.6.1 乙方应实时关注 DMS 系统售后报单并参与报单初审，发现异常应积极主动与甲方沟通、确认，必要时提出合理改进方案。

9.6.2 乙方应参与每月旧件现场认领工作，并按甲方相关规定开展异议处理、旧件认领等工作。

9.6.3 乙方应及时关注供应链业务信息平台（SCM 系统）消息通知栏相关通知、供应商绩效考评数据国内、外市场售后追偿开票公示数据（每月 6-8 日公布，公示期 5 个工作日），有异议及时反馈甲方进行核查、处理。

9.6.4 乙方应每月及时领取已开具的对应售后追偿发票。

9.6.5 乙方所供军品产品应满足全生命周期售后服务保障，甲方对于



军品产品质量问题可终身追究责任。

9.6.6 乙方所供军品产品应符合 GJB9001C-2017 《质量管理体系》，GJB939-1990 《外购器材的质量管理》及 GJB5714-2006 《外购器材质量监督》的相关要求，质量保证条款应至少包含下列要求：

- a) 关键、重要类器材的外包过程应经甲方认可和批准；
- b) 关键、特殊过程中产品质量特性实现的设备应经甲方确认；
- c) 关键、特殊过程岗位人员应经培训和考核合格。

10. 本协议的有效期自 2021 年 1 月 1 日到 2021 年 12 月 31 日止，甲方重新与乙方签订后以新签文本为准。

11. 本协议是在双方平等自愿协商一致的情况下拟订，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。

12. 本协议一式两份，甲、乙双方各执一份，自甲、乙双方盖章并签字后生效（非法定代理人的，必须有授权委托书文件）。在甲、乙双方业务合作期间及乙方产品在甲方车辆上使用期间，乙方的义务不因本协议有效期的届满而终止（甲乙双方终止合作后，已经装配车辆的三包期满后，方可归还质保金），附加条款双方可视具体情况协商。

13. 甲、乙双方因本协议或履行本协议所产生的一切纠纷，提交本协议签订地人民法院起诉。本协议签订地在西安市经开区泾渭工业园。

甲方：陕西重型汽车有限公司

乙方：

代理人（签章）：

代理人（签章）：

年 月 日

年 月 日