

合同编号: WZ

供应商编码:

技术、服务与质量考核 协议书

签订日期: 年 月 日

为加强山东五征集团有限公司与体系内供应商的团结合作，达到双方互惠互利和共同发展的目的，明确双方在合作中的权利与义务，山东五征集团有限公司(以下简称甲方)与_____ (以下简称乙方，须与营业执照名称一致)经友好协商一致，双方在平等自愿的基础上达成以下协议：

一 质量条款

1.1 质量管理体系要求

1.1.1 乙方质量保证体系、产品认证须符合甲方要求（乙方须通过 ISO9001 质量体系认证及国家有强制性认证(包括“CCC”认证)要求以及国家实行许可证管理零部件的认证)。具备产品质量保证、过程控制及改进能力，有必备的检测器具、检测手段及检测人员。

1.1.2 甲方可根据年度审核计划或在乙方零部件出现批量、重大质量问题时，对乙方进行现场质量审核，乙方对甲方审核提出的不合格项必须在甲方要求时间内积极整改并出具整改报告。

1.1.3 乙方须加强自检管理，保证配套产品质量符合甲方技术、检验等标准要求。

1.2 进货检验与过程质量控制

1.2.1 验收依据：根据实际情况按下面一种或几种要求验收。

a) 按甲方提供或确认的产品图样及相关技术要求、《零部件检验标准》验收。

b) 按甲乙双方签订的有关技术协议验收。

c) 按甲乙双方共同确认的零部件实样验收。

d) 按甲乙双方协商的其它方式验收。

1.2.2 对于 A、B 类零部件（详见附件三“零部件 A/B/C 分类标准”），乙方应按甲方指定产品（检测、鉴定等）报告出具级别，随时提供其有效期内的报告（检验、鉴定等报告）。上述报告在对乙方样品验证时必须提供。

1.2.3 对于 3C 强制性认证范围内的零部件，乙方须提供有效的 3C 证书、检验报告；A、B 类零部件的检验报告（省级、国家级）乙方须在完成 3C 认证并获得证书后 1 个月内向甲方检验科提供报告复印件，特殊情况须经甲方事业部质量管理部门批准。

1.2.4 产品标识：乙方应按甲方《车辆产品标识规则》的有关要求在所配套产品上标注唯一可追溯性标识，如厂家代码、零部件图号、生产日期、硬性字母标志，标识必须清晰、牢固、永久；并且乙方必须将本厂家的唯一标识在甲方事业部客服部进行备案，

对于没有硬性标识或者硬性标识没有备案的情况，甲方旧件库一律按照索赔单填制的供应商接收入库，乙方必须无条件进行清退。

乙方应根据甲方信息化的逐步发展要求，配合甲方实现乙方零部件产品的信息化追溯（如条形码）。

包装要求：以周转工位器具为主，乙方须对所供产品的包装质量负责，保证产品在运输、装卸过程中不受损坏。乙方须按甲方要求对服务用零部件进行专门包装与防护。生产件入厂包装标准执行甲方《产品及零部件包装、周转器具使用规范》要求。

甲方有特殊包装要求的，乙方按甲方标准要求制作，并经甲方确认。

乙方产品标识与包装备案表						
序号	图号	零部件名称	标识样式	标识位置	包装方式	
					生产用件	三包服务件
					方式： 规格：长*高*宽 数量：	方式： 规格：长*高*宽 数量：

1.2.5 对质量特性复杂的产品，甲方有权每年不定时间对乙方产品检测一至两次，相关检测费用和零部件费用由乙方承担，对于上述费用甲方有权从应付货款中扣除，对零部件需进行破坏性检测或试验时，相关零部件费用由乙方承担。

1.2.6 对于乙方“特许申请”（包括让步接收、降价挑选使用等）后予以使用的产品，乙方仍应按合同以及其它约定承担质量保证方面的责任。

1.2.7 经甲方评定，可对乙方质量稳定的产品实行质量免检，对于已办理免检手续的零部件，还应按双方签订的《免检零部件质量保证与责任承担协议》的有关规定执行。

1.3 质量问题的处理

1.3.1 对于日常进货检验、生产过程中质量监督抽查、生产过程控制和市场上发现的乙方产品质量问题，由甲方及时采用电子邮件、传真、电子平台等方式反馈给乙方，乙方应在甲方要求的时间内及时以书面的形式处理并整改到位，同时将整改结果反馈给甲方。

1.3.2 若乙方对甲方反馈的质量问题未按规定时间处理及整改或质量达不到要求，对甲方产品质量造成负面影响时，甲方质量管理部门按附件一“供应商考核实施细则”的有关规定对乙方进行质量考核。

1.3.3 以上条款中规定的乙方应承担的费用及甲方对乙方的质量考核，乙方如有异议，可在接收到甲方通知后 10 日内发起电子流程，根据不同的异议类型，向甲方事业部质量部、营销公司提出申诉，甲方事业部质量部、营销公司组织对申诉信息进行确认（涉及到故障件进行现场验证），根据验证结果给予答复；如果乙方申诉被甲方事业部质量部、营销公司认为计算或责任界定与考核依据不符的，该费用在下次结算时予以补偿，具体见《供应商申诉管理办法》。

1.3.4 甲方每月对零部件三包故障率进行分析，对故障率高的零部件，甲方与乙方签订年度零部件 PPM 改善协议。对于未完成年度零部件 PPM 改善要求的乙方，甲方采取调整供货比例、暂停供货或其他方式要求乙方限期改进。

二 服务条款

2.1 驻厂服务

2.1.1 关键零部件由乙方派专人到甲方生产现场、服务场所提供培训或服务，根据工作需要可由乙方提供必要的检验、检测设备。

2.2 售后服务

2.2.1 为及时、有效服务用户，由甲方代为服务，乙方除按甲方标准购回三包旧件外，还应支付以甲方标准核算的服务费及误工费。

注1：三包旧件费用：甲方对乙方按零部件采购价格的1.35倍系数索赔。

注2：乙方产品三包期限的起始期、三包范围应与甲方公布的整机三包期起始期、年度服务政策同步，如有冲突按甲方服务政策执行。

2.2.2 乙方在市场有服务体系和站点覆盖甲方产品销售范围的，由乙方填写附件八“自主服务申请表”申请自主实施服务，经甲方批准后，乙方可实施自主服务，且乙方须将市场自主实施的三包服务信息于每月 10 号前抄报至甲方事业部质量管理部门。

2.2.3 由乙方自主实施服务时，乙方所供产品市场出现问题后，所产生的服务费用、配件费用、用户损失索赔等，由乙方承担。若乙方不能独自处理问题，需要甲方介入的，甲方按 2.2.1 条款进行索赔。

2.2.4 由乙方自主实施三包服务的，产品出现问题后，乙方确保同一零部件维修次

数不超过3次，同一零部件同一故障维修次数不超过2次。超过维修次数仍未解决问题或解决后同类问题再次发生的，乙方必须更换零部件（总成），若乙方未及时更换零部件（总成），由甲方代为完成的及乙方服务工作不到位致使用户产生投诉、不满意或退货的，甲方按照2.2.1条款向乙方索赔并按附件一“供应商考核实施细则”对乙方实施质量考核。

2.2.5 为保证服务畅通，乙方须向甲方提供服务网络、配件供应网络、服务负责人的通讯方式及相关资料，且乙方必须设立24小时服务指挥机构，必要时，与甲方的服务指挥中心实行联动。乙方在为甲方的用户提供服务时，不得做任何对甲方不利的解释。

2.2.6 甲方为及时有效的为用户提供优质服务，有权代乙方对所配套产品实施更换配件服务。当甲方提出协同服务时，乙方负责协调服务资源协助甲方一起完成服务信息的处理。

2.2.7 甲方要对用户和乙方负责。乙方有权对甲方进行的三包服务提出质询和监督，甲方有对乙方说明三包服务情况的义务。

2.2.8 甲方代为乙方进行三包服务时，对责任难以界定、用户迫切要求解决或经当地经销等单位出面协调的，可由双方本着团结合作、互相信任的原则协商解决，需要委托甲方代为处理的，需要签订《委托服务协议书》。

2.2.9 对服务及时性有要求的，乙方接到甲方服务信息时，乙方应立即成立抢修服务组织，选派优秀人员，配备交通、通讯工具按照甲方的到位时间要求提供三包服务，确保服务效率，乙方不得以任何理由拒绝为用户服务或推延服务。

2.2.10 根据甲方的邀请，乙方应积极参加甲方组织的用户座谈会、巡回服务、技术培训等市场服务活动，并与甲方共同承担相应活动费用。

2.2.11 本着共赢的原则，乙方须帮助甲方解决市场产品质量纠纷。因乙方原因出现批量或重大质量事故的，乙方应在接到信息4小时内做出答复并派出人员，24小时内到达指定地点处理问题。对于疑难问题，乙方必须与甲方共同协商解决，不得擅自处理。乙方服务不及时或未提供服务时，视为委托甲方全权提供服务，由甲方自行决定处理，产生的服务费用按条款2.2.1索赔，从乙方货款中扣除。

2.2.12 乙方应向甲方提供其产品方面的技术支持，包括向甲方提供技术资料、派人到甲方驻点提供技术支援以及协助甲方处理市场疑难故障等。配合甲方开展技术培训，包括为甲方服务人员及网络提供技术培训，向甲方组织的技术培训提供师资支持、培训资料以及培训教具等资源。

2.3 乙方应对派出的委托代理人及服务人员的行为负责，承担一切由其代理发生的责任。乙方派出的服务人员或服务车辆发生的交通事故、意外事故、人身伤害事故及其连带责任，由乙方负全部责任。同时甲方在事故处理过程中代为承担的费用或按法律程序甲方代为支付的费用，乙方应在事故处理完毕 10 日内返还甲方，逾期不还的，将直接从货款中扣除。

2.4 三包服务费用结算

2.4.1 由甲方代为售后服务的厂家，甲方每月对乙方收取三包服务费并由甲方财务直接在货款中扣除。

2.4.2 审批获得批准后实施自主售后服务的乙方，在三包期限内，因乙方产品质量原因造成甲方对用户进行三包的，乙方应按条款 2.2.1 标准承担三包服务费。按返回旧件数量到甲方集团公司销售财务科开具增值税专用发票，办理退库手续。

2.4.3 三包服务费包含维修工时费和其它费用（包括材料费用、导致损坏其它部件的费用、导致的事故费用、误工费、用户损失、外出费用、配件管理费及用于三包产生的新旧件快递物流费用等）。

2.4.4 市场三包服务用件，乙方超出约定计划送货周期（根据分类确定的交期）的，甲方安排外采给用户服务，乙方除承担以上费用时还应承担外采件与本件的差额费用和由此导致的误工损失。

2.4.5 甲方让度服务照顾用户的，乙方只承担旧件不承担费用，该旧件不纳入故障率统计。

2.4.6 因乙方问题，导致甲方产品市场出现批量质量事故或重大、严重质量事故产生的费用由乙方全额承担，同时甲方按附件一“供应商考核实施细则”对乙方实施质量考核。

2.4.7 三包服务费用从乙方货款中直接扣除，甲方向乙方开具增值税专用发票。

2.4.8 甲方下达费用通知后，如乙方对考核内容有异议，可在下达费用通知之日起 10 日内向甲方的采购部提出书面反馈，乙方未在规定时间内、未按规定方式提出书面异议的，视为无异议；如乙方提出书面异议后，甲方采购部不能解释的，可在接到反馈 10 日内发起电子流程，根据不同的异议类型，向甲方事业部质量部、营销公司提出申诉，甲方事业部质量部、营销公司组织对申诉信息进行确认（涉及到故障件进行现场验证），根据验证结果给予答复；如果乙方申诉被甲方事业部质量部、营销公司认为计算或责任界定与考核依据不符的，该费用在下次结算时予以补偿，具体见《供应商申诉管理办法》。

2.5 三包旧件处理流程

2.5.1 甲方为节省乙方三包旧件周转费用，将国内市场三包旧件处置方案分为属地销毁的三包旧件（包括计算残值的三包旧件）和返回的三包旧件两类，分类具体见附件五“市场直接处理零部件明细”。

2.5.2 乙方产品须有产品标识，甲方服务商将三包旧件的标识取下代替旧件。若乙方产品无标识，乙方认可由甲方决定市场三包旧件的切割部位及尺寸，用来代替三包旧件。

2.5.3 甲方负责将三包旧件标识或者切割部分返回，并将剩余的部分保存两个月（以甲方售后服务系统（简称 NSP 系统）报单审核日期为起始日期）后再进行处置。

2.5.4 乙方须每月按与甲方约定的业务办理时间（每月的 13 日-16 日为乙方业务办理时间，如遇周日顺延一天，遇重大节假日等特殊情况另行通知）到甲方旧件库办理退库业务（切割件出库），甲方按 NSP 系统中返回旧件数量向乙方开具增值税专用发票，办理退库手续。如果当月旧件数量在 10 件以下或 2000 元之内的，乙方向甲方沟通说明后，可在次月清退，次月不清退的停止分款业务。乙方逾期不办理退库且无情况说明的，默认放弃零部件处置权利，甲方可在次月给予并办理出库手续，凭手续扣款和停止业务分款，出库旧件由甲方按废旧物资处理流程处理，残值交付乙方。

2.5.5 乙方申请需要进行分析、验证的三包旧件，须填写附件九“三包旧件退回申请表”，经甲方采购部及事业部客户服务部经理签字确认后，由甲方组织三包旧件返回，所有产生的费用由乙方承担。

2.5.6 三包旧件残值单位标准按照甲方各产业当期废料处理价格及图纸理论重量进行计算，价格浮动在±15%以内。三包旧件产生的残值，由甲方集团公司销售财务科在乙方索赔款项中扣除。

2.5.7 按国家法律法规及甲方相关规定，乙方对三包旧件本身生产日期已超期，但以更换日期计算未超出三包期范围的，乙方应按 2.2.1 条款无条件进行清退，对于通知三次（电话、信函、邮件等）仍不来处理的，经甲方采购部确认后，甲方财务部停止当期货款支付。

2.6 配件提供

2.6.1 对于生产正常使用的配件及其下级件，必须在 5 天内给予到货。对于生产已经改型、淘汰的零部件及下级件必须在 15 日内给予到货。如乙方未能按要求及时提供配件的，按照 100 元/条/天进行考核。同时对于乙方未按交期及时交付的情况，甲方有

权进行外采，由此产生的所有费用和责任由乙方按照甲方标准进行承担。

2.6.2 为了及时响应客户的服务需求，甲方结合用户需求及乙方承诺的采购周期进行适量的配件储备，乙方对于甲方储备计划有异议的，可以及时提出储备建议。对于储备配件，甲方配件服务中心定期梳理超过6个月未使用的明细，在乙方送货时进行清退。在积压配件正常使用的情况下，乙方必须无条件按原价退回，对于改型、淘汰零部件，乙方可以提出申请，双方进行谈判后，按照甲方核算的价格退回。对于配件服务中心已经提报但未及时清退积压件的，当月停止进行付款，待积压件清退完成后方可付款；超过一个月未完成清退的，甲方可以直接从乙方货款中扣除。

2.6.3 市场上属地技术监督等部门的检测、抽查由甲方负责接洽，如抽查不合格，甲方及时通知乙方协调处理，由此产生的直接费用由乙方承担。

2.6.4 乙方必须保证新产品、已停产的淘汰产品市场服务配件供应；对于已停产淘汰产品，必须进行适量的资源储备，并按照国家相关法规标准要求，保证产品停产10年内市场服务配件的持续供应。规定期限内不能保障配件供应的，乙方承担甲方安排的制作或外采费用。

2.7 强保服务

2.7.1 乙方应当认可甲方赠送用户的首保材料及服务站所做的首保服务。乙方按照产品强保过程中所需的工时费和材料费，给予甲方结算费用，结算依据为乙方实际供货数量。强保费用由甲乙双方财务部以转账方式每年结算一次，乙方在接到甲方的结算通知后15日内将收据开具给甲方，甲方在收到乙方的收据后3天内给乙方开具强保费用发票。

汽车产品强保费用标准：

- (1) 普通变速箱 40 元/台；
- (2) 后桥 1080 型号以下 60 元/架，1080 型号及以上 70 元/架；
- (3) 发动机 90 元/台；

特殊情况在此说明：_____

三 理化计量及委外检测

3.1 甲方将定期对零部件的材料、关键性能等进行抽样检测，检测所发生的样件费用及试验费用由供应商承担。检测项目及收费标准详见附件七“理化计量项目及标准”。所产生的费用由甲方质量保证中心每月汇总后报甲方财务部从乙方货款中扣除。

3.2 若甲方质量保证中心不具备检测能力的检测项目，则由甲方委托第三方权威机构进行检测，所发生的费用（包括零部件样件费用、试验费用、物流费用等）由乙方承担。

3.3 所有检测项目中不合格的零部件将按附件一“供应商考核实施细则”的相关条款进行索赔。

四 海外产品专用条款

4.1 海外市场三包旧件原则上不返回，考虑到乙方要求返回三包旧件的特殊情况，甲方售后服务机构或人员在 NSP 系统提报索赔单，甲方售后服务管理部门审核通过起 60 天内保留旧件，乙方可在此期间提出返回旧件的请求。60 天后对于未返回的旧件就地处理，残值不向乙方结算。甲方在 NSP 系统索赔单审核日期起 2 个月后销毁三包旧件。在此期间若乙方提出返回旧件，须填写附件九“三包旧件退回申请表”，经甲方采购部及国际合作部签字确认后则可返回三包旧件，由此产生的所有额外费用由乙方承担。超出索赔单审核日 2 个月期限的三包旧件处置权归甲方。

4.2 甲方以 NSP 系统中索赔维修单为准，汇总出具“三包服务费汇总表”。由甲方采购部通知乙方确认，甲方财务部在货款结算时，从乙方货款中直接扣除并开具增值税专用发票。

4.3 若乙方对海外三包服务费用有异议，乙方在接到甲方采购部通知后 10 日内持附件十“申诉表”到甲方国际合作部进行申诉处理，甲方国际合作部将对乙方申诉进行审核，并在接到申诉起 10 日内通过书面形式回复乙方；未在规定时间内、未按规定方式提出书面异议的，视为无异议。

4.4 乙方海外产品三包期限起始期按双方的规定或合同执行。索赔要求和流程按甲方发布的管理规定执行。

4.5 三包索赔工时费

海外产品三包工时费标准				
产品	汽车	农用装备	农用车	
			三轮车	电动车
工时费标准	94	67	60	54
注 1. 本标准由五征国际合作部制定，只适用于国际合作部销售到国外产品的三包服务。 2. 工时费标准单位：人民币（元）/小时				

五 补充条款

5.1 “供应商考核实施细则”为本协议的质量考核补充细则。

5.2 本协议所有结算均由甲方财务部门与乙方财务部门统一结算。

5.3 本协议中涉及到的所有考核或者索赔，若乙方未按期缴纳金额，甲方有权直接在乙方货款中扣除。

5.4 本协议自甲乙双方签字、盖章之日起生效，期限与合同相同，期满后甲乙双方如无特殊书面要求，则本协议自动顺延。顺延期间，甲方与乙方中有一方提出书面申请终止合同的，由甲乙双方协商解决。协商不成由甲方所在地人民法院裁决。

5.5 本协议未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

5.6 本协议中提到的主机厂指签订协议的甲方。

5.7 本协议一式贰份，甲方、乙方各执壹份，具有同等法律效力。

甲方(盖章)：山东五征集团有限公司

乙方(盖章)：

甲方法定代表人：姜卫东

乙方法定代表人：

甲方委托代理人(签字或盖章)：

乙方委托代理人(签字或盖章)：

时间： 年 月 日

时间： 年 月 日

附件一：供应商考核实施细则

考核项目		考核评价标准		评价单位																																																				
1、入厂检验	1.1、产品送检	1.1.1、同一厂家同批货物每天原则上检验一次，特殊情况如能够现场挑选或返修的零部件经处理后，经评审后可进行复检。因生产急用，该批物资挑选合格品并予以降价2%使用，同时该批作一次送检不合格记录。		甲方各事业部、基地																																																				
	1.2、因质量问题经甲方批准使用的物资	1.2.1、按本批供货物资货款的3%进行降价。		甲方各事业部、基地																																																				
	1.3、未采用主机厂指定的二级供应商产品，随意变更二级供应商等未经主机厂批准的更改	1.3.1、供应商配套产品未采用主机厂指定的二级供应商产品采取退货处理。对于生产急需，特申请经主机厂批准后，该批物资降价10%予以使用。 1.3.2、未经主机厂批准私自对产品更改（包含设计、结构等方面），对产品的性能、可靠性造成影响，除承担零部件对整车造成损失的费用外，索赔产品自更改日期起至问题发现期间供货总额的差价，追加经济索赔10万元。 1.3.3、未经主机厂批准私自对产品更改（包含设计、结构等方面），未对产品性能、可靠性造成影响，索赔产品自更改日期起至问题发现期间供货总额的差价，追加经济索赔5万元。		甲方各事业部质量部																																																				
	1.4、检验科等部门产品抽检不合格	1.4.1、日常零部件抽查供应商配套产品出现的质量问题（包含委外检测不合格）： <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">生产过程质量问题严重程度</th> <th colspan="2">是否为批量 (a)</th> <th colspan="3">对生产过程的影响程度 (b)</th> <th colspan="2">对市场是否存在较为严重的潜在影响 (c)</th> <th colspan="2">是否为重复发生 (d)</th> <th rowspan="2">合计索赔金额=(a+b+c)*d</th> </tr> <tr> <th>否</th> <th>是</th> <th>较小</th> <th>一般</th> <th>严重</th> <th>否</th> <th>是</th> <th>否</th> <th>是</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C类质量问题</td> <td>0</td> <td>1000</td> <td>0</td> <td>1000</td> <td>2000</td> <td>0</td> <td>1000</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>B类质量问题</td> <td>1000</td> <td>2000</td> <td>0</td> <td>1000</td> <td>2000</td> <td>0</td> <td>3000</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>A类质量问题</td> <td>2000</td> <td>4000</td> <td>0</td> <td>1000</td> <td>2000</td> <td>0</td> <td>5000</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		生产过程质量问题严重程度	是否为批量 (a)		对生产过程的影响程度 (b)			对市场是否存在较为严重的潜在影响 (c)		是否为重复发生 (d)		合计索赔金额=(a+b+c)*d	否	是	较小	一般	严重	否	是	否	是	C类质量问题	0	1000	0	1000	2000	0	1000	1	2		B类质量问题	1000	2000	0	1000	2000	0	3000	1	2		A类质量问题	2000	4000	0	1000	2000	0	5000	1	2	
生产过程质量问题严重程度	是否为批量 (a)		对生产过程的影响程度 (b)			对市场是否存在较为严重的潜在影响 (c)		是否为重复发生 (d)		合计索赔金额=(a+b+c)*d																																														
	否	是	较小	一般	严重	否	是	否	是																																															
C类质量问题	0	1000	0	1000	2000	0	1000	1	2																																															
B类质量问题	1000	2000	0	1000	2000	0	3000	1	2																																															
A类质量问题	2000	4000	0	1000	2000	0	5000	1	2																																															
2、生产过程	1.5、新产品送检	1.5.1、因厂家原因，新产品连续三次送检不合格，取消该供应商布点或二次开发资格。		甲方各事业部、基地发起通报，经甲方采购部会签后发起考核																																																				
	2.1、退库率	2.1.1、退库率做为年度供方业绩指标进行管控，要求供方每年度进行降低。有相关协议要求的按照协议执行。		甲方各事业部、基地进行统计，考核																																																				
	2.2、导致装配车间	2.2.1、总装车间按1000元/辆的标准进行索赔。		甲方各事业部、基地																																																				

量问题	停工、停产的,及因供应质量原因造成上线计划调整	<p>2.2.2、非总装车间接每延迟1小时,考核1000元。</p> <p>2.2.3、造成停工、停产的,除按照2.2.1和2.2.2考核外,各车间实际发生的停工、停产损失的费用由供应商一并承担。</p> <p>2.2.4、根据情况严重程度对供应商进行供货比例调整。一个月内连续3次以上影响生产的,将降低其供货比例(最高供货比例不得超过20%),新产品不予安排或扩展。</p>	
2.3、免检产品出现质量问题		<p>2.3.1、按照本考核细则其它条款执行。</p>	甲方各事业部、基地
2.4、因供应质量问题造成成线上处理或下线车转后尾处理(包含返修、更换或拆车的)		<p>2.4.1、供应商因质量问题造成下线车转后尾处理的,零部件返工、返修或更换等造成的直接经济损失由责任供应商承担,拆卸时导致其它零部件损坏的由祸首件供应商承担全部损失,对于造成延迟入库的并按1000元/台/天进行索赔。零部件索赔见附件四。</p>	甲方各事业部、基地
2.5、生产过程中发生重大、严重、一般或批量质量事故		<p>2.5.1、生产过程重大质量事故: 供应商对出现质量问题的零部件全部更换、退回,供应商承担由此造成的全部直接费用和更换引起的所有零部件损失外,视情节类型及严重程度给予10-20万元索赔(A类零部件索赔20万元, B类零部件索赔15万元, C类零部件索赔10万元),同时根据生产情况可采取暂停使用或停止供货。</p> <p>2.5.2、生产过程严重质量事故: 供应商对出现质量问题的零部件全部更换、退回,供应商承担由此造成的全部直接费用和更换引起的所有零部件损失外,视情节类型及严重程度给予5-10万元索赔(A类零部件索赔10万元, B类零部件索赔8万元, C类零部件索赔5万元),同时根据生产情况可采取暂停使用或停止供货。</p> <p>2.5.3、生产过程一般质量事故: 供应商对出现质量问题的零部件全部更换、退回,供应商承担由此造成的全部直接费用和更换引起的所有零部件损失外,视情节类型及严重程度给予1-5万元索赔(A类零部件索赔5万元, B类零部件索赔3万元, C类零部件索赔1万元),同时根据生产情况可采取暂停使用或停止供货。</p> <p>2.5.4、生产过程突出及批量性质量: 生产过程出现的批量事故,索赔不适用2.5.1,2.5.2,2.5.3条款前提下,对整车性能及安全没有直接影响的索赔5000元,对影响整车性能及安全的索赔1万元。</p>	甲方各事业部、基地
3、质量信譽考	3.1、市场发生重大、严重及批量性质量事故、问题	<p>原则:对缺陷产品召回,供应商承担由此造成的全部直接费用和损失外,视情节类型及严重程度给予5-100万元考核,同时根据资源规划情况可取消配套资格。</p> <p>3.1.1、市场重大质量事故:</p>	甲方各事业部质量部

核		<p>供应商对缺陷产品实行召回制，供应商承担由此造成的全部直接费用和损失外，经济索赔 100 万元。同时根据资源规划情况可取消配套资格。</p> <p>3.1.2、市场严重质量事故： 供应商对缺陷产品实行召回制，供应商承担由此造成的全部直接费用和损失外，经济索赔 50 万元，同时根据资源规划情况可取消配套资格。</p> <p>3.1.3、市场一般质量事故： 供应商对缺陷产品实行召回制，供应商承担由此造成的全部直接费用和损失外，经济索赔 5 万元，同时根据资源规划情况可取消配套资格。</p> <p>3.1.4、市场问题不适用 3.1.1,3.1.2,3.1.3 的按照本条款索赔： A 类质量问题索赔 10000 元/次；B 类质量问题索赔 5000 元/次；C 类质量问题索赔 3000 元/次。</p> <p>3.1.5、海外质量问题索赔： a) 与供应商签订专项协议或合同的，按协议或合同执行。 b) 除了按海外服务条款执行外，其余按本协议相关条款执行。 c) 一切经济损失由责任供应商承担。</p> <p>供应商承担处理过程中发生的所有费用，并视情节类型及严重程度给予 5-100 万元考核，同时根据资源规划情况可取消配套资格。索赔标准如下： 3.2.1、对主机厂市场信誉和企业形象造成严重损坏的(在国家级新闻媒体曝光的)或直接经济损失达到 50 万元以上的(等同市场重大质量事故考核方案)。 3.2.2、对主机厂市场信誉和企业形象造成重大影响(在省级新闻媒体曝光的)或直接经济损失达到 20 万元以上的(等同市场严重质量事故考核方案)。 3.2.3、对主机厂市场信誉和企业形象造成较大影响(在地市级新闻媒体曝光的)或直接经济损失达到 5 万元以上的(等同市场一般质量事故考核方案)。</p> <p>3.3.1、配合不积极造成市场处理延误的，供应商承担延误造成的额外损失外，每次索赔 1-5 万元。索赔标准如下：A 类零部件索赔 5 万元/次，B 类零部件索赔 3 万元/次，C 类零部件索赔 1 万元/次。</p>	
3.2、市场发生因供应商产品质量问题造成的用户投诉、起诉及媒体曝光			甲方各事业部
3.3、市场质量问题处理			甲方各事业部营销公司

4、市场质量考核	4.1、三包故障率考核	<p>4.1.1、发动机总成、变速箱总成、前桥总成、后桥总成、车架总成、驾驶室总成标准为1%；除上述列出的其它零部件标准为0.5%。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 超出目标值幅度在30%以内，按三包服务费的10%进行质量考核； ● 超出目标值幅度在30%-60%之间，按三包服务费的20%进行质量考核； ● 超出目标值幅度在60%以上，按三包服务费的40%进行质量考核。 <p>供应商负责厂内、外库存挑拣、更换，并承担因此造成的直接或间接经济损失（特殊情况市场故障件由主机厂协助挑拣、更改，因此产生的费用由供应商承担），并视情节对供应商给予2-50万元的经济索赔，索赔标准如下：</p> <p>5.1.1、产品一般特性外观等不符合主机厂检验标准要求，索赔2万元。</p> <p>5.1.2、产品重要特性零部件装配尺寸、标识等不符合主机厂检验标准要求，索赔5万元。</p> <p>5.1.3、安全、环保等关键特性（检验规程中质量特性等级为1级的项目）不符合主机厂检验标准要求，索赔50万元。</p> <p>5.1.4、以劣代优的情况，依据资源情况可采取暂停使用或停止供货。以劣代优的主要形式详见附件六。</p>	甲方各事业部质量部
5、典型质量问题的考核	<p>5.1、协作配套件以劣代优、未报检或蒙混过关</p> <p>5.2、入厂后储存很短时间（1-3月、销售时间1-6个月、超过三包期1-3月）即批量性出现变质、严重锈蚀或漆膜脱落、零部件性能失效等质量问题</p> <p>5.3、涂改、毁坏双方的业务票据、私刻冒充检验人员印章或冒充检验人员签字等弄虚作假行为</p> <p>5.4、供应商把退回的不合格品不经处</p>	<p>5.2.1、每发生一起考核2万元，视生产情况可采取暂停使用或停止供货。</p> <p>除承担损失外，给予200元-5万元的经济索赔。考核标准如下：</p> <p>5.3.1、毁坏双方的业务票据每份索赔500元。</p> <p>5.3.2、涂改双方的业务票据每份索赔5000元。</p> <p>5.3.3、因供应商原因造成票据开具错误须重新开具每份索赔200元。</p> <p>5.3.4、私刻检验、物管、采购人员印章或冒充签字等弄虚作假行为为索赔5万元/次。</p> <p>5.4.1、每发生一起给予2万元的经济索赔，严重者可停止供货。</p>	<p>甲方各事业部、基地发起通报，经甲方采购部门会签后发起考核</p> <p>甲方各事业部、基地发起通报，经甲方采</p>

	重新返回主机厂作为合格零部件入库		购部门会签后发起考核
5.5、严禁返修的不合格品，供应商返修送检或返修的产品不合格，供应商仍送检	5.5.1、每发生一起给予2万元的经济索赔，严重者可停止供货。		
5.6、国家规定的《3C关键零部件清单》中关键零部件配套供应商提供不出年度《检测报告》或《检测报告》不合格，未及时申请变更	<p>每发生一起索赔1000元-10万元，视生产情况可采取暂停使用或停止供货。考核标准如下：</p> <p>5.6.1、具备配套资质的供应商拒绝更新3C证书及相应的检测报告的索赔10万元/次。</p> <p>5.6.2、供应商未及时提报3C产品证书申请、变更、检测，未影响主机厂认证产品申报进度，但不满足主机厂证书提交周期，每延期1天考核1000元。</p> <p>5.6.3、供应商未及时提报3C产品证书申请、变更、检测，影响主机厂认证产品申报进度，供应商除承担主机厂损失外，考核8万元/次。</p> <p>5.6.4、国家质检部门抽检，供应商不能在质检部门规定时间内提供相应合格的3C证书及检测报告，除承担对主机厂造成的直接经济损失外，考核10万元/次。</p>		甲方各事业部、基地发起通报，经甲方采购部会签后发起考核
6、质量整改措施	6.1、质量整改措施反馈	<p>6.1.1、未准按照主机厂要求进行整改或提交报告的供应商，初次考核2000元，重复发生考核5000元。</p> <p>6.2.1、配套厂家未按主机厂要求整改，或已整改但实际状态未达到主机厂要求的，每次索赔2万元，严重者可停止供货。</p> <p>6.2.2、整改产品，如确因急用不能拒收，经评审可以使用的，按供货额降价10%接收。经评审无法使用的，退货处理。</p>	甲方各事业部、基地汇总后报各事业部质量部统一考核
7、质量监督考核	7.1、国家执法单位监督检查不合格的零部件	7.1.1、供应商承担由此造成的全部损失。涉及安全、环保、关键特性（检验规程中规定的1类项目）每项索赔2万元，其它项每项索赔1万元。自上次抽检日期至本次抽查日期所配套产品总额降价10%进行索赔，所扣款项从供应商质量保证金中扣除。	甲方各事业部质量部
	7.2、供应商生产要	7.2.1、供应商生产要素不管是否发生变更，必须按时提报，未按时提报的按500元/次考核。	甲方SQE

	素未按时提报等情况	7.2.2、与生产零部件相关的要素发生变更而隐瞒不报的，按 2000 元/次进行考核。	
8、技术考核	8.1、主机厂自主开发设计或与供应商共同开发设计的产品，未经主机厂书面批准同意，供应商不得对外宣传或向第三方提供，未经主机厂书面批准同意，供应商对外宣传或向第三方提供	8.1.1、由主机厂自主开发设计或与供应商共同开发设计的产品，都属于主机厂或双方共有的知识产权，未经主机厂书面批准同意，供应商不得对外宣传或向第三方提供，违反者视情节轻重给予 20-200 万元经济索赔，除追究协议规定违约责任外，不再安排新产品开发、产品改进和扩展，严重者取消配套资格。 8.2.1、供应商具备产品开发能力，但却拒绝新产品开发任务考核 5000 元/次。对于独家供货的供应商拒绝开发新产品考核 1 万元/次。当月累计 2 次以上拒绝，降低现供货产品供货系数。 8.2.2、供应商未能按照《技术协议》要求分阶段提供合格样品，每延期一天索赔 1000 元。对于主机厂委外开发项目，供应商须承担因此造成的开发损失。 8.2.3、供应商存在偷工减料、以次充好的取消新产品开发资格。 8.2.4、对于与主机厂已达成共识的整改项目，供应商连续 3 次不能提供合格样品，由供应商承担项目开发延期损失费用，同时取消新产品开发资格。	甲方研发部门、采购部门
9、计划考核	9.1、影响排产 9.2、调整生产计划或缺件下线 9.3、停线/停产/延误整车交付 9.4、重大交付事件 9.5、顾客退单 9.6、交付及时率 9.7、业务员索赔	9.1.1、未按时、足量供货，但未造成计划调整或停产索赔 2000 元/次。 9.2.1、未按时、足量供货，造成生产计划调整或缺件下线，按照 1000 元/台索赔。 9.3.1、未按时、足量供货，造成停线、停产或延误整车交付，按照 2000 元/台索赔； 9.3.2、下调供货配额。 9.4.1、索赔 20000 元/次； 9.4.2、纳入整合供应商名单。 9.5.1、因供应商未按时交付，导致顾客退单，责任供应商除承担上述考核，还需承担欠产车辆出厂总价的 10%，补偿五征集团由此引起的利润损失和信誉损失。 9.6.1、交付及时率连续三个月低于平均交付及时率的，约谈供应商限期整改，并对责任供应商索赔 1000 元。 9.7.1、因供应商业务原因造成影响排产、调整计划、缺件下线、停线、停产的，除按照以上规定对责任供应商考核外，视情节追加对责任供应业务员索赔，按照 200 元—2000 元/次索赔。	甲方采购部门

	<p>供应商应按主机厂采购部采购要求，及时反馈样品送检进度，及时送检新产品。</p> <p>9.8.1、供应商未按要求的反馈样品送检进度，默认供应商认可主机厂采购周期，对于延期送检的按 1000 元/件/天进行索赔。</p> <p>9.8.2、供应商事前反馈样品进度延期，但对整车试投进度产生影响的，按照 500 元/件/天进行索赔（特种车、出口车等生产周期明确，不得延期的情况，供应商若延期送货须加倍承担因此造成的各项违约责任金）。</p> <p>9.8.3、供应商事前反馈样品送检进度，但在重新达成的采购周期内仍无法送检，按照 2000 元/件/天进行索赔。</p>	9.8、新产品及时率											
	<p>10.1.1、供应商少开，放弃的不处罚。</p> <p>10.1.2、供应商少开，补开发票的按照以下标准索赔</p> <table border="1" data-bbox="539 454 746 1675"> <thead> <tr> <th>补开发票金额 (P)</th> <th>考核金额 (元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>P < 1000 元</td> <td>300 元</td> </tr> <tr> <td>1000 元 ≤ P < 5000 元</td> <td>500 元</td> </tr> <tr> <td>5000 元 ≤ P ≤ 20000 元</td> <td>1000 元</td> </tr> <tr> <td>P > 20000 元</td> <td>2000 元</td> </tr> </tbody> </table> <p>10.2.1、最低罚款 300 元。</p> <p>10.2.2、按多开金额的 50% 罚款，取整百，按四舍五入计数。</p>	补开发票金额 (P)	考核金额 (元)	P < 1000 元	300 元	1000 元 ≤ P < 5000 元	500 元	5000 元 ≤ P ≤ 20000 元	1000 元	P > 20000 元	2000 元	10.1、供应商少开发票 10.2 供应商多开发票	甲方财务部
补开发票金额 (P)	考核金额 (元)												
P < 1000 元	300 元												
1000 元 ≤ P < 5000 元	500 元												
5000 元 ≤ P ≤ 20000 元	1000 元												
P > 20000 元	2000 元												
10、发票错误考核	<p>10.3、票据一致性问题</p> <p>10.4.1、发票退回供应商，已经付款的通知供应商打回。</p> <p>10.4.2、同时按照下列标准索赔：</p> <table border="1" data-bbox="981 454 1193 1675"> <thead> <tr> <th>重复开具票据金额</th> <th>索赔标准</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≤ 3 万元</td> <td>重复金额 50%</td> </tr> <tr> <td>3 万元 < 重复开票金额 ≤ 10 万元</td> <td>3 万元</td> </tr> <tr> <td>10 万元 < 重复开票金额 ≤ 20 万元</td> <td>5 万元</td> </tr> <tr> <td>20 万元 < 重复开票金额</td> <td>10 万元</td> </tr> </tbody> </table>	重复开具票据金额	索赔标准	≤ 3 万元	重复金额 50%	3 万元 < 重复开票金额 ≤ 10 万元	3 万元	10 万元 < 重复开票金额 ≤ 20 万元	5 万元	20 万元 < 重复开票金额	10 万元	10.4、挂账单下载正确，供应商重复开具发票	
重复开具票据金额	索赔标准												
≤ 3 万元	重复金额 50%												
3 万元 < 重复开票金额 ≤ 10 万元	3 万元												
10 万元 < 重复开票金额 ≤ 20 万元	5 万元												
20 万元 < 重复开票金额	10 万元												
	<p>10.5.1、对挂账单下载人员考核 200 元。</p> <p>10.5.2、对供应商按多开金额的 10% 考核，最多考核 5 万元。</p>	10.5、挂账单重复发布，供应商未尽到核对责任导致重复开票的	甲方采购部门、财务部										

	10.6、挂账单价错误	10.6.1、挂账单价维护错误，供应商未尽责到核对责任导致错误开票的，对价格维护人员考核200元，主管科长考核300元。 10.6.2、价格差异在1倍以内，对供应商不予考核，价格差异超过1倍的，按多开金额10%考核，最多考核5万元。	甲方采购部门、财务部
11、物资管理考核	11.1、未按各事业部规定的出门手续出门或者出门证上物资信息与实物信息不符 11.2、非合法手续携带物资出门或偷盗 11.3、物资短斤少两、寿命达不到使用要求等虚假行为	11.1.1、每出现一次给予责任单位索赔5000元。 11.2.1、每出现一次给予责任单位索赔5000元，同时按携带物资价格的10倍进行索赔。同时责令更换相关业务人员。 11.3.1、依据自上次抽查至本次抽查的供货总量及短缺比例，供应商除补偿上次抽查至本次抽查期间的差额损失外，主机厂将视情节对供应商给予差额的20倍索赔。	甲方综合治理办公室 甲方各事业部、基地
12、服务考核	12.1、三包人员服务不积极、服务态度恶劣、服务意识和服务质量差等原因造成各职能部门工作滞后的 12.2、对于已停产、淘汰、转型的零部件，在国家规定时间内拒绝提供配件供应的 12.3、对下达会议通知，不按要求参会的供应商 12.4、未按主机厂要求准时、正确反馈库存、发货数等信息	12.1.1、对供应商处以1万元的罚款，对主机厂生产计划造成影响的按照“计划考核”条款执行，并责令供应商更换三包人员。 12.2.1、对于已停产、淘汰、转型的零部件，供应商须保证产品停产10年内市场服务配件的持续供应。凡是在国家规定时间三包件提供周期内拒绝提供配件供应的，每出现1次索赔2万元至5万元，考核标准如下：A类零部件索赔5万元/次，B类零部件索赔3万元/次，C类零部件索赔2万元/次。供应商因配件问题引起顾客诉讼，供应商承担由此造成的法律责任。已不配套的企业不提供配件供应的，通过法律途径追偿。 12.3.1 考核5000元/次。 12.4.1、考核1000元/次。	甲方采购部门

13.1、配件一般特性检验要求	13.1.1、配件一般特性例如外观等不符合主机厂检验标准要求，索赔3000元/次。	
13.2、配件重要特性检验要求	13.2.1、重要特性如零部件关键装配尺寸、标识等不符合主机厂检验标准要求，索赔5000元/次。	
13.3、配件关键特性检验要求	13.3.1、关键特性如安全、环保等关键项(检验规程中质量特性等级为1级项目)不符合主机厂检验标准要求，索赔1万元/次。	
13.4、配件适配性要求	13.4.1、研究院技术通知涉及到需要整改调整的配件，供应商必须和生产配套件零部件同步更改配套，否则索赔5000元/次(主机厂三包部门指定采购原配套状态不予以考核)。	甲方各事业部质量部
13.5、配件质量要求	13.5.1、所有配件质量包括外观、尺寸、材质、热处理、各项性能指标，必须达到生产配套件的质量标准和要求，若在抽检过程中发现配件质量低于生产配套件的质量标准要求，索赔1万元/次。	
13.6、配件瑕疵考核	13.6.1、三包物资存在物资短斤少两、寿命达不到使用要求等虚假行为，依据自上次抽查至本次抽查的供货总量及短缺比例，供应商除补偿上次抽查至本次抽查期间的差额损失外，主机厂将视情节对供应商给予差额的20倍索赔。	
13.7、配件供应要求	13.7.1、乙方按照甲方提供的产品图纸、边界条件等技术资料生产的零部件以及联合开发的零部件，乙方未经甲方书面同意向市场供应配件，甲方将按照10万元/次进行经济索赔。	
13.8、配件计划未按时到货(执行主机厂采购要求到货时间)，影响市场服务的	13.8.1、未按配件计划及时提供配件，影响市场服务的，按照每天500-2000元/件的标准对供应商进行索赔，考核标准如下：A类零部件每天索赔2000元/件，B类零部件每天索赔1000元/件，C类零部件每天索赔500元/件。	甲方各事业部营销公司报采购部
13.9、配件包装、防护	13.9.1、未按主机厂要求对售后配件进行包装、防护的，按照5000元/次进行索赔。	
14.1、供应商业务人员在厂区内寻滋事、打架斗殴的	14.1.1、对当事人进行2000元的处罚，性质恶劣的对当事人进行5000元的处罚，严重者移交司法机关处理。	甲方综合治理办公室
14.2、出入证转借	14.2.1、对当事人给予1000元的处罚。	
15、提供计划虚假信息	15.1.1、索赔2000元/次。	
15.2、过渡库存或仅一批定价时，错报、漏报数量的	15.2.1、索赔5000元/次。	甲方采购部门
16.1、报价不规范	16.1.1、报价时产品名称、规格型号、数量报错的，对供应商经济罚款100元/件；	

报价考核		<p>16.1.2、报价提供的发票等资料造假的，对供应商经济罚款 1 万元/件；</p> <p>16.1.3、未按规定时间报价的，对供应商经济罚款 500 元/次；</p> <p>16.1.4、未按规定报价格式报价的，报价表内容不详细的，对供应商经济罚款 500 元/次；</p> <p>16.1.5、连续 2 次以上被要求重新报价，仍不能提供合格报价表的，对供应商经济罚款 500 元/次。</p> <p>16.2.1、新产品报价高于最终定价的 100%时，对供应商经济罚款 1 万/次，情节严重的取消其配套资格，禁止从事一切与五征有关的商业</p>	
16.2、虚假报价		<p>16.2.2、新产品报价高于最终定价的 50%-100%时，对供应商经济罚款 2000 元/次；</p> <p>16.2.3、新产品报价高于最终定价的 20%-50%时，对供应商经济罚款 1000 元/次。</p>	
说明	质量考核的项目适用上述多条条款，以主机厂裁定的条款进行考核。工厂旺季生产期间加倍负激励，涉及到海外产品质量问题加倍负激励。	质量考核项目中涉及到的考核金额以元为单位。	

附件二：有关术语的说明

1、质量事故及质量问题分类

- **突发性质量问题：**严重影响人身安全或车辆性能、存在设计缺陷或质量隐患和重复发生的质量问题。即只要功能件、总成件、安全件存在批量质量缺陷或隐患，造成某区域市场某时间段某车型（或相同结构的车型）保有车辆批量发生或可能发生同一故障的质量问题。
- **批量：**
 - 1) 同一车型、同一零部件、同一个故障模式在一周内累计出现 10 件及 10 件以上的；
 - 2) 通过个例的问题分析，判定问题是设计、生产、供应商一致性普遍存在的；
 - 3) 故障率环比超过 20% 以上的。
- **直接经济损失：**因质量问题导致主机厂在处理过程中直接产生的包括人身伤亡支付的人身损害赔偿费用、善后处理费用（包含处理事故的事务性费用、现场抢救费用、清理现场费用、事故罚款和赔偿费用等）和财产损失费用（包含整车价值损失费用、运输费用、维修与服务费用等）等。
- **间接经济损失：**因质量问题导致主机厂或客户出现停产、减产损失价值、工作损失价值、资源损失价值、处理环境污染的费用以及其它损失的费用。
- **市场重大质量事故：**凡发生下列情形之一者，为重大质量事故：
 - 1) 因产品质量问题危及人身安全造成人员死亡的；
 - 2) 直接经济损失达到 50 万元以上的；
 - 3) 或其它被主机厂认定为重大质量事故的事件。
- **市场严重质量事故：**凡发生下列情形之一者，为严重质量事故：

- 1) 因产品质量问题危及人身安全造成人员重伤、致残的;
 - 2) 直接经济损失达到 20 万元以上的;
 - 3) 或其它被主机厂认定为严重质量事故的事件。
- 市场一般质量事故: 凡发生下列情形之一者, 为一般质量事故:
 - 1) 因质量问题造成商品车成批返修直接经济损失在 5 万元以上的;
 - 2) 或直接损失不足 5 万元但成批返修在 100 台以上的;
 - 3) 或其它被主机厂认定为一般质量事故的事件。
 - 生产过程重大质量事故: 凡发生下列情形之一者, 为重大质量事故:
 - 1) 因产品质量问题造成连续停产 8 小时以上;
 - 2) 危及人身安全造成人员重伤的;
 - 3) 批量质量问题返工返修损失金额在 10 万元及以上的;
 - 4) 其它被主机厂认定为重大生产过程质量事故的事件。
 - 生产过程严重质量事故: 凡发生下列情形之一者, 为严重质量事故:
 - 1) 因产品质量问题造成连续停产 4-8 小时的;
 - 2) 危及人身安全造成人员重伤、致残的;
 - 3) 出现批量质量问题返工返修损失金额在 5-10 万元的;
 - 4) 或其它被主机厂认定为生产过程严重质量事故的事件。
 - 生产过程一般质量事故: 凡发生下列情形之一者, 为一般质量事故:
 - 1) 因产品质量问题造成连续停产 1-4 小时;

2) 危及人身安全造成人员轻伤的;

3) 出现批量质量问题返工返修损失金额在 2-5 万元的。

2、用户投诉:

是指因产品质量或服务quality引起用户不满, 而向消费者协会、新闻媒体、社会行政执法机构或司法机构等提出投诉、提起诉讼或曝光。

3、质量问题严重程度分类:

1) A 类质量问题, 指对整车使用性能、安全性、可靠性及环保方面存在严重影响, 会导致功能失效或用户抱怨的质量问题。

2) B 类质量问题, 指对整车使用性能、安全性及环保方面有一定影响, 但不会导致功能失效或用户抱怨的质量问题。

3) C 类质量问题, 指对整车使用性能、安全性及环保方面无影响, 仅对非主视面外观质量等方面产生影响的轻微质量问题。

4、生产过程质量问题对生产影响程度分类:

较小: 是指零部件装配或加工前易发现问题, 不需要拆车更换或直接未加工, 通过退废品或更换厂家解决问题, 不会给生产造成影响。

一般: 是指零部件装配过程中发现问题, 需拆车更换但数量不超过 10 台或较易更换, 给生产造成的影响不大。

严重: 是指零部件装配过程或整车下线后发现问题, 需拆车更换数量超过 10 台或更换较为困难, 给生产造成较大影响。

5、质量问题对市场的潜在重大影响: 是指在性能、安全、可靠性、环保等方面存在隐患, 需对市场问题车辆进行更换处理。

6、重复发生: 是指同一厂家同一类零部件在问题发生后半年内又重复出现同类问题。

7、年度零部件 PPM

汽车产品:

● 年度零部件 PPM=分子/分母*1000000

● 分子=年度零部件故障数

● 分母=上年度零部件供货总数*30%+本年度零部件供货总数*70%

农用车产品:

- 公式=分子/分母*1000000
- 分子=年度零部件故障数
- 分母=本年度零部件供货总数

8、三包故障率

- 公式=分子/分母*100%
- 分子=月度零部件故障数
- 分母=前六个月平均供货数

9、退库率

- 公式=分子/分母*100%
- 分子=年度零部件退库数量
- 分母=年度零部件入库数量

10、交付及时率

- 交货及时率 (%) = [本月供货及时总批次 ÷ 本月计划总批次] × 100%; 平均交货及时率 (%) = 评定期内各月交货及时率的平均值。

附件三：零部件 A/B/C 分类标准

除 A/B 类零部件，剩余为 C 类零部件。

系统		汽车产品零部件重要度分类	
		A	B
10 发动机总成	发动机总成		发动机 X 支撑架、发动机减振胶块、发动机 X 连接架涂装
11 供油	燃油箱总成		柴油滤清器、汽油滤清器、燃油管、油箱盖总成、油箱支架
11 进气	空气滤清器总成、沙漠空气滤清器总成		空滤器延伸管带软垫总成、下进气胶管总成、空滤器延伸管胶块、发动机进气管、空压机进气管、空滤器支架焊合、空滤器进气管
11 天然气			燃气胶管、冷却液水管、高压钢管总成
11 中冷	中冷器总成		中冷器出气管、中冷器进气管、中冷器进气管
12 排气	消声器总成		排气管焊合涂装、消声器捆带涂装、导气胶管、尿素箱支架焊合涂装、消声器吊架、净化器捆带、高压硬管总成、高压硬管、尿素罐加热水管、尿素喷射管总成、电加热尿素管总成
13 散热			散华中冷器总成、散热器进水管、散热器出水管、副水箱总成、副水箱出水管、副水箱除气管
16 离合系统			离合踏板总成、离合油杯、总泵进油管、离合总泵、真空助力离合总泵、气助力离合总泵、离合软管、离合邦迪管、真空管、真空罐、真空管三通接头、离合分泵、气助力离合分泵、离合分泵支架、离合拨叉总成、离合拨叉防护罩、分离球形支柱、离合分离轴承座总成、拉簧、拉簧座、分离轴承回位弹簧
17 变速操作系统	变速器总成		变速器悬置软垫总成、变速器垫块、X 吊板涂装、变速器吊架焊合涂装、变速器吊架涂装、变速器悬置连接架焊合、变速器悬置 X 支架、档位手球、变速座总成、变速座固定架焊合、韩当推拉索总成、换位推拉索总成、锁片、变速推拉索支架、变速器换挡机构总成、副速推拉索总成、副速推拉索支架
22 传动轴装置			中间传动轴涂装、后桥传动轴涂装、传动轴涂装、传动轴螺栓
23 前桥组合	前桥总成		

82 车身附件装置	左、右外后视镜、补盲外后视镜（V类）、装饰杠、遮阳板
81 暖风	暖风水管
81 空调装置	暖风电机、蒸发器、压缩机、空调出液管、空调吸气管、空调排气管
79 声响与通讯装置	MP3/收音机总成、MP5/倒车影像导航总成、扬声器
70 后座总成装置	后排乘客座椅
69 前座总成装置	副驾驶员座椅总成
68 驾驶员座总成装置	驾驶员座椅总成
61 前侧面车门总成装置	左（右）门锁总成、左（右）中控门锁总成、车门铰链总成、左（右）车门玻璃、车门内护面
58 乘员安全约束装置	安全带
57 顶盖总成装置	顶盖内护面
56 后围总成装置	后窗玻璃、后围内护面、后风窗玻璃
54 侧围总成装置	侧围内护面、柱内护面、侧围内护面
53 前围总成装置	仪表板
52 前风窗总成装置	前风窗玻璃
52 风窗洗涤装置	风窗玻璃刮水器、风窗玻璃洗涤器
51 车身地板总成装置	地板垫总成
50 车身总成装置	白车身 前翻机构总成、安全机构总成、锁止机构总成、车身左/右后支架焊合、车身悬置上下胶块、连接螺栓
41 汽车灯具装置	闪光灯、左/右前照灯总成、左/右组合后尾灯、侧转向灯、侧标志灯、侧回复反射器、前示廓灯、后示廓灯、牌照灯、内视镜门灯总成、左/右防雾灯、刹车开关、危险报警开关、雾灯开关
	线、蓄电池串联线 线、正极起动机线、蓄电池搭铁线、大梁搭铁线、左地板线束、BS 线束、大灯转接线、蓄电池串联线
	门灯开关

26	发电机组件	三角带、电机拉杆
28	各胎组件	各胎升降器
30	车架总成	前斜梁、立套、发动机支撑梁、板簧吊耳、多缸发动机支撑架、方向机固定座
31	板簧组件	板簧总成
34	车轮总成	轮胎总成及转向总成
35	转向机总成	转向机总成、减震器、转向盘、转向柱
36	传动轴组件总成	传动轴总成 高强度螺母、传动轴螺栓
38	后桥总成	左(右)制动器总成、制动鼓、偏头螺栓、半轴管头、差速器总成、各种齿轮、花键轴、离合器总成、箱体、左(右)半轴管 球铁头、半轴、螺母、轴承、分离爪、拨叉、边盖、手制动后拉线总成
45	驾驶室总成	车身焊合、门锁、玻璃、玻璃升降器、后视镜总成、胶条等附件
48	电器系统	组合开关、组合电器盒、前照灯、转向灯、后尾灯、后牌照灯、电喇叭、组合仪表、发电机、电子复合闪光灯、真空蜂鸣报警器 蓄电池、启动继电器、电子电压调节器、各类线束、各种电器开关、刮水器总成、雨刷总成、电器盒、水温表总成、电源总保险盒
50	燃油箱组件	燃油箱及胶垫总成
70	车箱总成	前(后)挡板焊合、底座焊合、左(右)侧围板焊合、车箱附件
80	液压装置	液压力泵总成、液压力管总成、液压力进油管、三角胶垫、升降手柄、自卸操纵器总成、自卸操纵推杆总成、车箱撑杆焊合
81	消音暖风系统或散热暖风系统	消音器焊合、暖风机 引风机、排气管弯头、散热器总成、风扇总成、水管总成

附件四：生产过程更换考核标准（适用于非批量性问题）

一、拆卸索赔金额为2000元/件的零部件明细				
1	车架			
二、拆卸索赔金额为1000元/件的零部件明细				
1	发动机（除农用车单缸机）			
三、拆卸索赔金额为500元/件的零部件明细				
1	离合器			
3	前后桥			
4	变速箱			
四、拆卸索赔金额为200元/件的零部件明细				
1	发动机（农用车单缸机）			
五、拆卸索赔金额为100元/件的零部件明细				
1	发动机后支架、软垫、传动轴			
2	变速操纵机构			
3	制动管路（气刹/液刹）			
4	驾驶室翻转机构			
5	散热器			
6	中冷器			
7	离合、制动踏板悬挂			
8	助力器带制动泵总成、离合总泵、制动阀类			
9	方向机管柱、管柱支架			
10	门锁、中控门锁			
11	板簧			
12	前翻			
六、拆卸索赔金额为50元/件的零部件明细				
1	滤清器			
2	倒车雷达			
3	燃油箱			
12	冷凝器			
13	轮胎			
14	储气筒及支架			

4	动力转向泵	15	锁止机构
5	前照灯总成	16	保险杠
6	扬声器	17	导流罩
7	组合开关、点火锁	18	制动油杯
8	回路保护阀、快放阀、电磁阀	19	安全带(全包)
9	座椅	20	手刹制动器
10	洗涤器	21	制动管束
11	排气管、消音器	22	换挡换位软轴

七、其余未列入零部件拆卸索赔金额为 30 元/件

附件五：市场直接处理零部件明细

系统或总成	返回三包旧件	计算残值旧件 (不返回)
整车明细表	后桥总成	车架总成、车箱总成
发动机组件	各种型号的发动机、多缸变速箱、离合器总成、发动机皮带轮	
制动机构	制动总泵总成、真空罐、储气罐	
离合机构	离合总泵、离合分泵	
变速机构	变速座总成	
各胎组件	各胎升降器	
车架总成	前斜梁	
板簧组件	板簧总成	
车桥总成	轮胎总成及轮胎总成、	
转向机构总成	转向机总成、减震器、转向柱、联板、前轮轴、前轮毂、各种轴承	
传动轴组件总成	传动轴总成	
后桥总成	左(右)制动器总成、制动鼓、偏头螺钉、半轴管头、差速器总成、各种齿轮、花键轴、离合器总成、箱体、左(右)半轴管、球铁头、半轴、轴承	
驾驶室总成	门锁、玻璃升降器	驾驶室总成
电器系统	组合开关、前照灯、电喇叭、组合仪表、蓄电池、发电机	各类线束
燃油箱组件	燃油箱	
液压装置	液压油缸总成、液压油泵总成	
消音暖风系统或散热暖风系统	散热器总成、消音器焊台、暖风机	
10 发动机总成装置	发动机	
11 供给系装置	工作燃油箱总成、排气管及催化器焊合涂漆(汽油)、三元催化器(汽油)、电动燃油泵(汽油)、燃油滤清器、中冷器、碳罐(汽油)	天然气气瓶总成
12 排气系装置	尿素泵、尿素喷嘴、DCU、氮氧传感器、排温传感器	

13 冷却系装置	散热器总成	
16 离合器总成装置	离合器总成、离合总泵、离合分泵、离合助力泵	
17 变速器总成装置	变速器、电磁阀	
22 传动轴装置	传动轴	
23 前桥总成	前桥总成	
24 焊接后桥总成 1043	后桥总成	
28 车架总成装置	车架总成	
29 汽车悬架装置	前/后钢板弹簧	
31 车轮与轮毂装置	轮胎、轮毂	
34 转向装置	转向(助力)器、转向柱轴总成、转向盘	
35 制动系装置	制动总泵、制动阀、压力保护阀、手控阀、继动阀、快放阀、感载比例阀、ABS 网类干燥器	
36 发动机电控装置	电子控制器 ECU、后处理控制器 DCU、发动机电控线束、电子油门踏板	
37 电气设备装置	电喇叭、点烟器、电源总开关、闪光灯、蓄电池、刮水回歇继电器、启动继电器、喇叭转换开关、电子调节器、组合开关总成、继电器、BCM	
38 仪器仪表装置	车速表、组合仪表、行驶记录仪、报警器类、传感器类	
40 汽车线束装置	车身线束、底盘线束、易熔线、车门线束、车身侧转向灯线束、顶灯线束、车箱示廓灯线束、侧标志灯线束、车箱线束、左地板线束、正极起动线、蓄电池搭铁线、大梁搭铁线、蓄电池串联线、ABS 线束	
41 汽车灯具装置	左/前照灯总成、左/右组合后尾灯、侧转向灯、侧回反射器、前示廓灯、后示廓灯、牌照灯、内视镜门灯总成、左/右防雾灯、倒车开关、危险报警开关、雾灯开关、门灯开关	
50 车身总成装置	车身(驾驶室)、车身锁止机构、车身固定装置、车身前翻机构、安全机构总成	
52 车窗总成装置	刮水电机	

58 乘员安全约束装置	安全带	
61 前侧面车门总成装置	门锁、车门玻璃升降机构	
79 车用信息通信与声像设备	MP3/收音机总成	
81 空气调节设备装置	暖风电机、鼓风机、空调系统	
85 车箱总成装置		车箱本体装置
86 液压系统	取力器、液压油缸、倾卸机构油泵、分配机构、液压油箱	

注：表中未列零部件均为在市场进行直接销毁不返回的零部件。

附件六：以劣代优的表现方式

序号	零件类别	主要包含零件	偷工减料方式	视同以劣代优的表现方式
1	金属类零件	半轴套管、车架零件、销轴及相关钣金件等	使用劣于标准要求材料	以 Q235 代替 510L, 以 Q235 代替 45#, 以 8.8 级螺栓代替 10.9 级螺栓等
2	热交换类零件	散热器、冷凝器、蒸发器、压缩机、膨胀阀、干燥过滤器、储液罐等	私自删减工序	零部件要求渗碳处理实际未进行渗碳, 要求调质处理实际未调质或淬火后未回火等
3	表面防护类零件	前挡泥板或前挡泥罩、侧围件的喷涂	喷涂膜厚低于标准、漆面烘干温度或时间不够、使用劣质油漆	膜厚、漆膜硬度、盐雾试验低于标准 20% 以上的
4	橡胶类零件	各橡胶管、缓冲块、进/出水管、进/出气管、各橡胶圈/胶垫等	使用劣质材料	耐老化试验不合格、耐臭氧试验不合格、物理性能不合格、总成性能(耐久性)不合格, 存在刺激性气味等
5	塑料类零件	保险杠、仪表板、内衬面、导流罩、挡泥板等	使用劣质材料	机械性能不合格, 且低于标准值 20% 以上, 主要体现在拉伸强度、弯曲强度、悬臂梁冲击不合格等
6	有阻燃油类零件	座椅、顶部、波纹管等	使用劣质材料	阻燃实验不达标
7	地毯类零件	地毯	使用低于标准要求材料	拉伸、撕裂强度不合格, 低于标准 10% 以上的
8	线束类零件	电源线、搭铁线、保险等	减少用料、线径不够等	截面积达不到设计要求等
9	蓄电池	蓄电池	使用低于标准要求材料	容量不达标
10	各类零件	各类零件	私自减薄料厚	料厚达不到标准下限值要求

附件七：理化计量项目及标准

序号	实验分类	检测项目	收费标准	备注
1	油品分析	润滑剂的最大无卡咬负荷 P B、烧结负荷 P D、综合磨损值 ZMZ、长时间磨损的磨斑直径 D	800 元/件次	柴油油、汽油油、柴油、液压油、导热油、制动液、防冻液、玻璃水
		中负荷车辆齿轮油粘度、粘度指数	100 元/件次	
		油品的开口闪点	100 元/件次	
		油品的闭口闪点	100 元/件次	
		油品的凝点	150 元/件次	
		油品的倾点	150 元/件次	
		油品的酸值	150 元/件次	
		油品残炭	150 元/件次	
		冷却液冰点	150 元/件次	
		制动液的运动粘度	100 元/件次	
2	钢铁材料	金相分析	80 元/件次	钢铁材料
		材料成份检验	光谱：200 元/次 其它：50 元/元素	
3	力学性能试验	抗拉强度/伸长率	100 元/件次	金属材料、弹簧、千斤顶
		屈服强度	100 元/件次	
		冲击试验	常温 90 元/件次 低温 120 元/件次	
		金属洛氏硬度试验	30 元/件次	
		金属维氏硬度试验	30 元/件次	
		金属里氏硬度试验	30 元/件次	
		弹簧性能试验	30 元/件次	
		油压千斤顶试验	100 元/件次	
		落球冲击试验	50 元/件次	
		落球回弹试验	50 元/件次	
4	高分子分析	海绵密度	50 元/件次	塑料、橡胶、内饰件、海绵
		汽车内饰件燃烧试验	30 元/件次	
		邵氏硬度	50 元/件次	
		氙灯老化实验	200 元/项次	
5	环境试验	恒温恒湿实验	200 元/项次	涂镀层、塑料、橡胶
		紫外线老化实验		
		臭氧老化实验		
		盐雾实验		
		高、低温实验		
6	精密测量	齿廓、螺旋线测量	100 元/件次	齿轮
		其它精密测量设备	40 元/件次	各类零部件 形位公差
7	蓄电池	容量	50 元/件次	蓄电池
8	钢板弹簧	弧高、永久变形、刚度	100 元/件次	钢板弹簧

附件八：自主服务申请表

自主服务申请表			
供应商名称	服务区域		
<p>承诺： 我公司服务体系覆盖五征销售区域，有自主服务能力，确保第一时间为五征用户提供三包服务；因三包服务不及时等引发的顾客投诉、媒体曝光等事件，我公司承担问题责任，并积极配合五征公司采取相应控制措施。</p>			
零部件名称	图号	服务点	联系人员及电话
采购部部长		事业部营销公司经理	营销服务部总经理

附件十：申诉表

申诉表		
供应商名称	填表时间	
	联系人/方式	
隶属产业		
供应商申诉描述 (证据提供)		
国际合作部 申诉处理结果	申诉结论: <input type="checkbox"/> 成功 <input type="checkbox"/> 否决 裁决人: 支持证据: (若不开支持附页说明)	
国际合作部 部长意见	签名/日期:	