

服务政策说明

本政策是陕汽集团商用车有限公司（简称“陕汽商用车”）汽车产品售前、售中、售后服务，以及服务渠道建设与管理的指导性文件，是指导陕汽商用车汽车产品服务系统各部门、员工、服务渠道（中心库、服务商）等相关人员及单位开展各项服务工作的依据。同时也是陕汽商用车汽车产品所有供方（配套厂商、委改厂商）对其所供配套零部件、总成提供其售后服务的重要依据。

自本政策实施之日起，凡与本政策内容不一致的陕汽商用车汽车产品服务政策及服务管理规定，以本政策内容为准。如有变动则由陕汽商用车重卡销售公司另行通知。

本政策是企业内部文件，未经归口管理部门许可，禁止任何单位、部门、个人翻印、摘录使用。禁止本政策使用人向外借阅，或提供翻印。否则，陕汽商用车将依据有关法律、法规追究其过错责任；陕汽商用车工作人员或陕汽商用车汽车产品服务商将同时被解除劳动合同或解除特约服务协议。

本政策内容是根据国家有关企业产品服务标准及本企业自身发展的需要，结合企业实际情况，并吸收国内外同行业先进服务经验制订而成的。本政策内容将在实践中不断修订完善，欢迎各方提出修订建议。

陕汽集团商用车有限公司
重卡销售公司

目录

前言 “心”服务品牌与承诺	1
第一章 “心”服务品牌与理念	1
第二章 服务业务承诺	2
第三章 服务业务职责及办结承诺	3
第一部分 车辆保修政策	5
第一章 车辆保修原则	5
第二章 产品保修期	8
第三章 车辆保养政策	12
第二部分 服务站费用结算政策	16
第一章 工时费用结算标准	16
第二章 外出服务费用标准	18
第三章 保修服务费用兑现	21
第三部分 服务业务操作标准	24
第一章 售前车辆 PDI 检查	24
第二章 保修服务报单管理	27
第三章 保修服务旧件管理	32
第四部分 服务业务管理规范	40
第一章 客户接待及关系维护	40
第二章 细分产品专属服务政策	42
第三章 大客户专属服务政策	46
第四章 客户关怀项目	49
第五章 非常规服务事件管理规定	50
第五部分 服务渠道建设与支持	53
第一章 服务渠道建设与管理	53
第二章 服务渠道建设费用支持	61
第三章 服务渠道维修技术支持	64
第四章 服务渠道评价及考核	67
第六部分 附录	73
附录一 保养类附表	73
附录二 保修类附表	92
附录三 费用结算类附表	117
附录四 旧件管理类附表	120
附录五 差异化服务政策类附表	123
附录六 服务渠道管理类附表	127
附录七 其他服务支持类附表	136
附录八 维修技术支持类附表	141

前言 “心”服务品牌与承诺

第一章 “心”服务品牌与理念



一、陕汽商用车“心”服务品牌内涵及意义

1. 内涵：标志中蓝色代表企业对用户的郑重承诺，橙色给客户温暖、温馨的感觉。整体心的形状，寓意企业的贴心完善的服务体系。它既代表了为客户真诚服务的心，也象征着企业为用户贴心。两条曲线构成的爱心，如同无限延伸的路，象征着“心服务”品牌呵护用户的心永无止境。

2. 意义：以“德”文化为主导，通过用心、诚心、关心、爱心、信心提供全心全意服务。

高品质的产品和科学合理的服务网络布局，是我们对客户设身处地的用心；近在咫尺的配件保障和公开透明的价格，是我们保障客户出勤率的诚心；“365×24”小时的客户联络中心服务，是我们对客户致富道路上无微不至的关心；畅通的信息平台和活跃的自媒体组织，是我们关注客户经营全过程的一片爱心；全“心服务”领航，幸福快人一步，让我们彼此充满信心。

二、服务理念

贴近市场 心系用户 换位思考 真诚服务

三、服务宗旨

以“客户满意”为服务宗旨

第二章 服务业务承诺

1. 陕汽商用车服务热线 4008876108/4008860103 电话 24 小时开通,随时受理客户的访问。

2. 陕汽商用车对客户提出的服务需求 2 小时内作出处理意见并答复。

3. 对售后产品外出救援服务做到:50 公里内,服务人员 2 小时内到达故障车辆现场;50-100 公里,服务人员 3 小时内到达故障车辆现场;100-200 公里,6 小时内到达故障车辆现场;偏远地区 36 小时内到达故障车辆现场,特殊情况与客户约定处理。

4. 对售后产品故障处理承诺:

作业项目	处置完成时效
强制保养、定期保养	≤3 小时
极速维修	≤6 小时
一般性故障	≤12 小时
较大故障处理	≤72 小时
特殊情况与客户约定处理。	

5. 保证停车急用服务配件异地调拨 300 公里以内,8 小时内送到故障车辆维修现场;偏远地区 72 小时内送到车辆故障维修现场,特殊情况与用户约定处理。

6. 免费为客户提供技术咨询和技术培训。

7. 对批量购车客户实施个性化约定服务。

8. 对陕汽商用车汽车产品提供终身服务技术支持。

9. 对陕汽商用车新能源车辆提供动力电池回收服务。

第三章 服务业务职责及办结承诺

为了保证售后服务工作各项业务的顺利开展，更好地为一线提供高效、快捷的服务，服务部根据对外业务实际情况，明确服务部各业务板块具体业务内容及负责人，提高对外业务服务支持力度。

一、服务业务对接

业务类别	项 目	业务内容	办结时效	业务联系方式	邮 箱
服务报单审核	索赔单据审核	1. 服务商反馈的系统报单问题受理；	报单问题咨询回复≤2 小时。	15209174566	sqsyncfwglk@126.com
		2. 索赔单提报、授权审批；	审批完成≤4 小时。		
		3. 索赔单初审；	索赔单提报后，初审完成≤5 个工作日（含供方审核 48 小时）。		
		4. 单据复议审核；	服务商提报单据复议审核≤1 个工作日。		
	整改业务	故障模式与工时维护；	故障模式与工时维护≤24 小时。		
系统信息维护	服务系统管理	1. 服务系统报单业务操作咨询；	报单问题咨询回复≤1 小时。	15209174870	sqsyncfwglk@126.com
		2. 服务商反馈的服务系统 bug 问题；	系统问题咨询回复≤2 小时。		
	配件系统管理	1. DMS 系统新增配件信息维护；	配件信息维护≤24 小时。		
		2. 系统疑难问题解答及配件状态更改通知输出；	问题解答及通知输出时效≤2 小时。		
维修技术支持	底盘服务	车身、底盘、上装服务业务咨询；	技术咨询回复≤2 小时；疑难故障技术方案提供≤24 小时；特殊疑难故障技术方案提供≤72 小时。	18992706118	sqsyncfwjsk@126.com
	服务事件	有效投诉事件处理及重大服务事	提报并回复信息≤2 小时。		

		件提报, 重大/紧急服务事件服务调度;			
	维修技术	车辆电器维修技术咨询;	咨询回复≤1 小时。		
	服务培训	培训资料提供及培训实施;	培训计划回复≤24 小时; 培训资料提供≤48 小时。		
紧急配件调拨	订单审核	紧急订单审核时效管控;	紧急订单审核时效≤2 小时。	15353335603	sqsyjcpjyyk@126.com
	配件调拨	协调紧急订单配件到货周期;	A 类配件到货周期≤48 小时; E 类配件到货周期≤7 个工作日。		
	配件发运	配件接收及发运时效管控;	发运周期≤15 小时。		
	物流管理	三包紧急订单统一使用顺丰快递发运;	物流周期≤72 小时。		
费用结算	服务费用结算	1. 服务费用发票签收;	每月 22 日前收到的发票当月验票挂账; 22 日后收到的发票次月验票挂账。	15209173511	sqsyjcfwglk@126.com
		2. 服务费用发票情况查询;	发票查询回复≤1 小时。		
		3. 服务费用支付;	月底前完成上月度挂账服务费用支付。		
	服务费用账务核对	服务费用查询, 服务商账务核对。	咨询回复≤1 小时。	15353335603	sqsyjcpjyyk@126.com
	配件账务结算查询	中心库配件账务、返利业务核算查询。	中心库配件账务、返利业务咨询回复≤2 小时。		

监督/投诉: 各业务板块严格按照办结时效对外支持, 若因服务超时导致服务渠道出现等、问、催情况, 服务渠道可拨打服务热线 4008860103 投诉, 同时可拨打监督、举报电话 18992752233 (服务部部长)。

二、驻外机构服务业务职责

1. 各营销区总经理为辖区售后服务工作第一责任人, 对辖区内重大、批次性质量问题或服务事件负有直接管理责任。

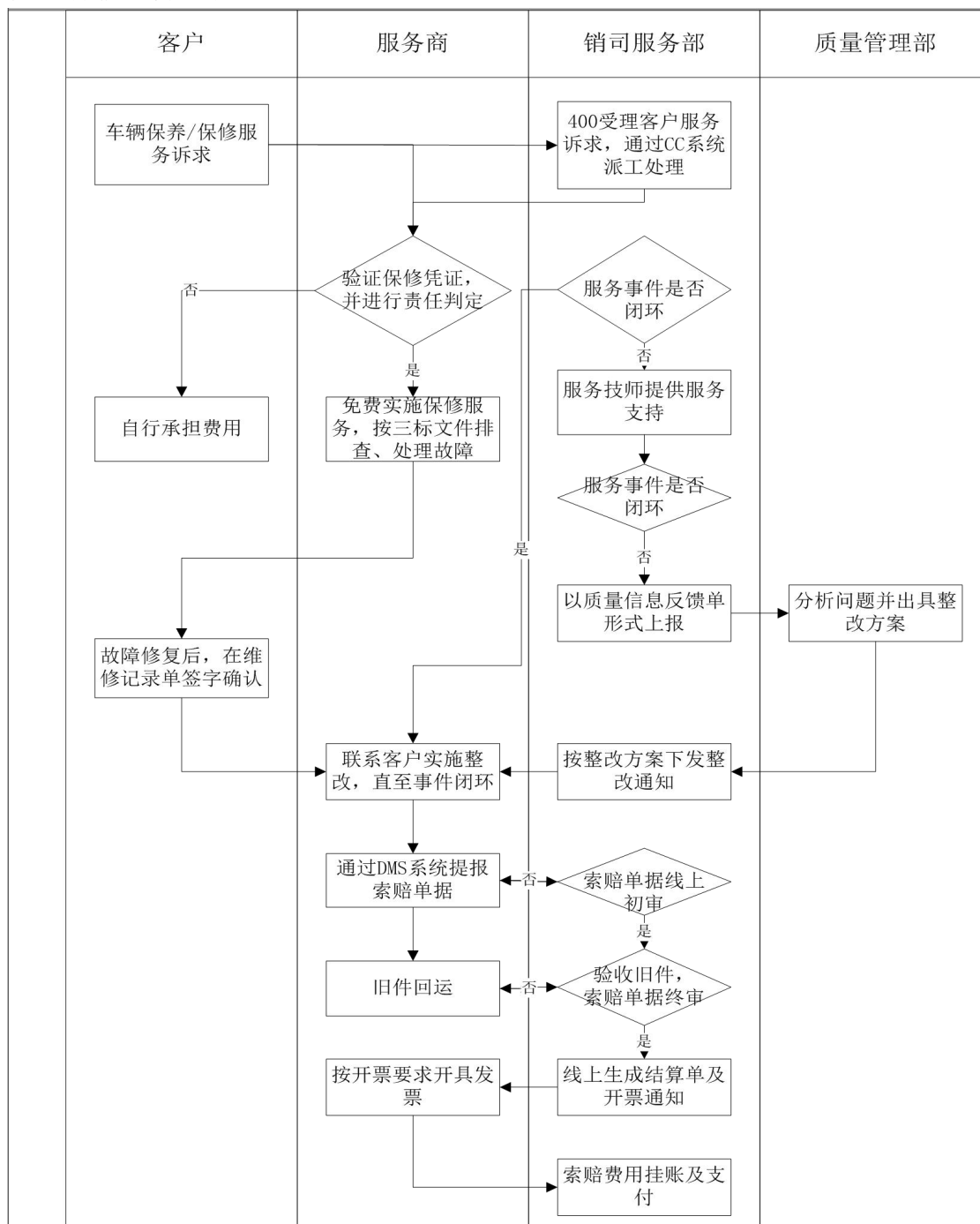
2. 服务经理为辖区售后服务工作的主要责任人, 负责区域内服务渠道业务指导及辖区内服务重大事件处理、协调。

第一部分 车辆保修政策

第一章 车辆保修原则

一、保修服务范围

1. 产品保修服务流程



2. 凡陕汽商用车生产销售的商用汽车（含该车配装的所有总成及零部件），用户在严格按照相关产品使用说明的要求下进行正确的使用和维护，并按要求进行强制保养和定期保养的前

提下，在产品保修期限内，产品因设计、制造、装配及材料等质量问题造成的各类故障或零部件损坏（丧失使用功能，下同），经陕汽商用车服务机构（含服务商）鉴定确认的，陕汽商用车给予保修服务，以确保用户车辆正常使用。

3. 保修服务对用户是一种免费或部分免费的服务。

4. 保修服务的实施原则是：故障或零部件损坏，以检、修为主，不可修复或修复成本明显偏高的、修复时限不能达到服务标准要求的，可按规定更换零部件或总成。

二、非保修服务条款

1. 用户不能提供有效的产品保修凭证（陕汽商用车汽车产品《保修手册》），或保修凭证原始记录与实际车辆不符，或保修凭证原始记录被涂改的车辆，或被查实保修凭证为伪造的假证件的车辆。

2. 新车走合期间，未按陕汽商用车强制保养规定进行新车强制保养的车辆；自新车强保之后，未按陕汽商用车定期保养规定到陕汽商用车服务商进行定期保养的车辆（以服务商签章的保修卡和《陕汽商用车营销管理平台》报单记录为准）。

3. 未经陕汽商用车服务部同意，用户自行或在陕汽商用车特约服务机构以外的单位对车辆进行拆卸、修理过的零部件及因此而造成损坏的零部件。

4. 不按相关产品使用说明的规定进行调整、维护引发的各类故障及零部件损坏。如因缺失电解液、极桩松动、极桩脏、连接线松动不及时处理造成蓄电池损坏的。

5. 不按相关产品使用说明规定使用燃油、润滑油、润滑脂、冷却液而造成的各类故障及零部件损坏。如给铝制散热器加注不合格防冻液或水。

6. 不按相关产品使用说明的规定及相关交通法规操作，或人为造成车辆故障或交通事故的各类损坏。

7. 车辆出现故障后，未经陕汽商用车服务机构鉴定、许可，或不及时排除故障而强行行驶的续发性故障及零部件损坏。

8. 车辆因超载，或车桥、轴超出规定载荷而引发的零部件损坏。

9. 车辆维修时私自装用未经陕汽商用车各地营销区或服务部认可的非原厂配件而导致的故障及零部件损坏。

10. 售后车辆未经陕汽商用车研发部门书面许可，用户私自改装的，或虽经许可但自行设计、改装不合理而导致的故障及零部件损坏。

11. 车辆肇事后未经陕汽商用车认定质量责任，用户单方面处理的车辆。

12. 超出保修期限（使用时间或行驶里程）的车辆、总成及零部件。

13. 不符合零部件、总成保修服务特别规定的零部件、总成。

14. 由于服务商维修不当造成的二次故障由责任服务商承担。
15. 因不可抗力因素造成的损坏或故障等，如战争、自然灾害等。
16. 用户以各种借口理由拒绝、阻止服务商对车辆正常检查、分析鉴定及修复的，由此引发的延误损失。
17. 因装卸不当造成车厢变形、开裂、开焊等。

第二章 产品保修期

一、保修服务凭证

1. 用户购车日期：陕汽商用车重卡销售公司或授权经销商向最终用户销售（指新车首次销售）并移交用户，同时开具《机动车销售统一发票》的日期，该日期应与《陕汽商用车汽车产品保修卡》上填写的“用户购车日期”及《陕汽商用车营销管理平台》“实际购车日期”一致。车辆保修期限起算日期以用户购车日期《机动车销售统一发票》为准。

2. 车辆保修服务凭证

2.1 陕汽商用车汽车产品《保修手册》/发动机《保修手册》。

2.2 《机动车销售统一发票》。

二、整车保修期限

产品品牌	产品系列	整车保修期限
延安	牵引车	60 个月
	牵引车	36 个月
德御	载货车/专用车	24 个月
	自卸车	18 个月
德龍	自卸车	18 个月
	牵引车	36 个月
轩德	载货车/专用车	24 个月
	自卸车	18 个月
排放质保周期		60 个月/16 万公里（以先到为准）

备注：1. 《汽车产品装配总成及零部件保修服务期限特别规定》详见附录二表 1；

2. 排放相关零部件按各发动机保修内容执行。

三、其他保修规定

1. 发动机保修规定

具有独立服务体系的发动机的保修期限及里程范围按照各厂家发布的《保修手册》相关规

定执行，《发动机保修总成及零部件期限》（见附录二表 2）。

2. 专用车辆保修

2.1 专用车厂商购买陕汽商用车二类底盘车之日起，整车生产销售在 6 月以内的，以其销售给用户并开具正式发票之日起计算，按附录二执行。

2.2 专用车厂商购买陕汽商用车二类底盘车之日起，整车生产销售超过 6 月的，由专用车厂商向陕汽商用车重卡销售公司提出申请，经销售公司委派点对点服务商对车辆状态确认后，保修期以其销售给用户并开具正式发票之日起计算，按附录二执行。如专用车厂商不提出申请，车辆的保修日期以专用车厂商购陕汽商用车二类底盘之日起计算，按附录二执行。

2.3 专用车厂商购买陕汽商用车二类底盘车用于生产科研、产品开发、试制、新产品推广的专用车，其保修服务期限及起算日期，由专用车厂商与陕汽商用车服务部协商，并以合同或协议的形式约定。无书面合同或协议的，保修规定按附录二执行。

2.4 专用车厂商在接到陕汽商用车服务事件通知后（包括书面、电话、电子通讯、微信、电邮等），必须在 2 小时内给予答复处理意见，并在 24 小时内采取有效措施予以解决。若未能在规定的服务时效内完成服务事件闭环处理，由陕汽商用车介入处理，并追偿专用车厂。

2.5 专用车厂商购买陕汽商用车专用车底盘进行改装生产的整车，在产品售后服务过程中若出现服务不及时或推诿，对陕汽商用车形象可能会造成负面影响时，由服务部安排陕汽商用车签约服务商直接处理并追偿改装厂；改装厂商可通过《陕汽商用车营销管理平台》查询保修服务追偿信息。

3. 轮胎保修理赔规定

轮胎保修、理赔按照《陕汽商用车轮胎理赔工作管理办法》执行（见附录二表 3）。

4. 大总成件服务保修服务

4.1 凡区域内正常保修车辆出现故障（除大总成外）经服务商鉴定为质量问题的，由服务商直接处理。

4.2 大总成件出现故障经服务商鉴定为质量问题的，维修成本较高，且无修复价值的（除发动机、变速器等独立服务体系的大总成外），服务商向服务经理报备，经服务经理同意后方可处理。

注：大总成是指驾驶室总成（含驾驶室本体）、车架总成、发动机、变速器、前中后桥总成、气瓶、动力电池系统、集成控制器、驱动电机。

5. 其他保修服务规定

5.1 陕汽商用车新产品研制、试验过程中的服务保障按保修期内车辆执行；采用陕汽商用车汽车底盘研制、试验特种车辆过程中的服务保障按保修期内车辆执行。

5.2 凡超越本服务标准规定的特别服务协议或销售合同，应经陕汽商用车服务部审核批准，并在服务管理业务备案。

5.3 限制类保修原则：系统派工单中“保修类别”标定为**保修三大件**，服务商只对发动机、变速器、车桥相关总成和零部件进行保修服务，其余零部件不在保修服务范围内；系统派工单中“保修类别”标定为**保修四大件时**，服务商只对发动机、变速器、车桥、车架相关总成和零部件进行保修服务，其余零部件不在保修服务范围内；服务商在派工单中可查看“保修类别”。

5.4 服务商进行散热器、翻转油泵、转向器、动力转向油罐更换时必须同时更换相关油液。

5.5 空调压缩机拉缸导致制冷系统污染，服务商更换压缩机时必须对制冷系统进行全面清洗，避免因异物导致压缩机二次损坏。

5.6 **变速器、发动机、天然气气瓶、新能源车三电系统等独立服务体系厂家**，在产品售后服务过程中若出现服务不及时或推诿，对陕汽商用车形象可能会造成负面影响时，由服务部安排陕汽商用车签约服务商直接处理并追偿相关责任厂家；相关厂家可通过《陕汽商用车营销管理平台》查询保修服务追偿信息。

6. 特殊服务事件处理

市场发生涉及用户提出高额索赔的服务事件参照《特殊服务事件处置细则（A3）》执行。

四、服务商维修作业规范

1. 维修人员在实施维修作业前，应按照零部件保修期内故障判定标准及公司发布的三标文件对车辆出现的质量问题是否属于保修范围进行确认，服务商应对保修鉴定结果负责。

1.1 属于保修范围的，由维修人员免费给予保修处理，不得向用户收取费用；

1.2 属于非产品质量原因造成的故障应向客户进行说明，并明确需用户承担的项目和收费标准，避免出现故障修复后双方因费用问题发生争议。

2. 针对故障件标识无法识别的，由服务商联系、核实后进行处理，不得以非原厂件等理由出现推诿、拒绝服务情况。

3. 若故障原因同时涉及车辆底盘、发动机、变速箱和上装相关零部件时，服务人员在处理车辆底盘故障同时，应协助客户向发动机或上装厂家报修，属于发动机、变速箱和上装一体站，应按责任判定在供方系统进行报单，如属于 400 派工外出检查，系统正常报单索赔。

4. 若故障涉及停车应急配件暂无储备，且紧急调拨周期过长，鼓励服务商对车辆相关故障采用修焊、加工、加固等临时处理措施，先解决车辆故障。

5. 服务人员对驾驶室内部进行维修作业时，应重点做好对座椅、方向盘等部位的清洁防护。

6. 服务人员进行车辆保养、维修作业完毕，应对车辆故障位置附着的油污等清理干净。

五、蓄电池保修判定

蓄电池故障报修，服务站须在DMS系统查询保修范围，依据服务政策和蓄电池三标文件进

行处置。

1. 判定依据：故障判定过程需依据DMS资料库端口-服务管理资料-《免维护蓄电池现场诊断、判定、检测、维修标准指导书》三标文件规定执行。

2. 责任判定：

(1)针对漏液/鼓包/爆裂/断路必须更换蓄电池的故障，服务站按三标文件进行质量判定并更换同型号蓄电池，质量问题通过DMS系统提报索赔单，费用由责任供方承担；非质量问题由用户承担相关费用。

(2)针对亏电/无电非必须更换蓄电池的故障，服务站必须首先按三标文件要求进行充放电，再根据检测结果确定是否更换蓄电池。质量问题通过DMS系统提报索赔单，费用由责任供方承担，非质量问题由用户或车辆保管方承担相关费用。

特别说明：属于保管维护不当责任的由营销区提报《外部损失内部追偿》流程，索赔保管单位。

第三章 车辆保养政策

一、强制保养与定期保养

1. 强制保养：为消除车辆运行初期磨损下来的各类颗粒、毛刺等有害杂质，以及初期运行引起的各种联接件的松动，消除故障隐患，提高车辆使用可靠性，使车辆处于最佳工作状态，延长产品使用寿命，维护客户的经济利益和陕汽商用车声誉。新车走合期间，在限定的行驶里程内，要求客户到陕汽商用车设在各地的产品服务商按《强制保养作业项目》（见附录一表1）进行维护保养的措施称为“强制保养”。

2. 定期保养：定期保养是自新车强制保养后车辆每行驶一定里程到陕汽商用车服务商处参照《定期保养作业项目》（见附录一表2）对车辆实施保养，定期保养的主要内容是检查、维护、消除故障隐患，减少车辆故障。

二、保养记录

车辆进行强制保养后，服务商应填写产品《保修手册》中的《陕汽商用车汽车产品保修卡》，作为车辆享有保修服务的依据之一。

三、保养周期

1. 车辆强制保养行驶里程在 2000~5000 公里之间且终端用户自购车之日起 6 月以内（以先到为准）进行；车辆在销售并移交最终用户之前行驶里程超过 5000 公里时，由服务经理根据实际情况安排车辆强保作业。

2. 长效初装油的车辆在强制保养时不需要更换油品，按定期保养周期执行。

板块	平台	类别	强制保养	强保项目	定保周期	强制保养费用分担
牵引车	S700	变速器(伊顿 AMT)	长效初装油，强制保养时不更换齿轮油	强制保养检查项目	60W/60 月	陕商承担工时费
		车桥			60W/60 月	
		西康 (M13)	长效初装油，免强保	无需强制保养	15W/12 月	/
		西康 (15N)	长效初装油，免强保	无需强制保养	10W/12 月	/
		福伊特缓速器	长效初装油，强制保养时不更换油	强制保养检查项目	10W/24 月	/
	Q300	变速器	长效初装油，强制保养时不更换齿轮油	强制保养检查项目	30W/36 月	陕商承担工时费
		变速器 (F16JZ26A/铝质)			50W/36 月	
		车桥			30W/36 月	
		西康 (M8.5/M10/X12)	长效初装油，免强保	无需强制保养	6W/12 月	/
		玉柴 (K13N/K14N)	3000~5000 公里/3 月	更换机油、机滤	6W/6 月	玉柴承担强保费
		FHB400 缓速器	长效初装油，强制保养时不更换油	强制保养检查项目	10W/12 月	/

自卸车	Q300、Q200、G500、G1	变速器	长效初装油，强制保养时不更换齿轮油	强制保养检查项目	6W/12月	陕商承担工时费
		汉德车桥 (HDZ16t/HDS16T/HDS13T/HDZ10T/HDS11T/)	长效初装油，强制保养时不更换齿轮油	强制保养检查项目	6W/12月	陕商承担工时费
		其他车桥 (13t/10T)	2000-5000 公里且 6 个月内	1. 更换齿轮油； 2. 强保检查项目	1W/6月	陕商承担材料费、工时费
		西康 (M8.5)	长效初装油，免强保	无需强制保养	3W/12月	/
		玉柴 (S04/S06/K08)	3000~5000 公里/3 月	更换机油、机滤	2W/6月	玉柴承担强保费
专用	Q300M ax、Q300、Q200、G500	变速器	长效初装油，强制保养时不更换齿轮油	强制保养检查项目	6W/12月	陕商承担工时费
		汉德车桥 (HDZ300/HDZ11.5t/HDZ13t/H DZ425Q/HDZ390 /MAN11.5T)	长效初装油，强制保养时不更换齿轮油	强制保养检查项目	6W/12月	陕商承担工时费
		其他车桥 (457/145/153B /459)	2000-5000 公里且 6 个月内	1. 更换齿轮油； 2. 强保检查项目	3W/12月	陕商承担材料费、工时费
		西康 (M8.5)	长效初装油，免强保	无需强制保养	6W/12月	/
		玉柴 (K08)	3000~5000 公里/3 月	更换机油、机滤	2W/6月	玉柴承担强保费
		玉柴 (S04/S06/S07 L)	3000~5000 公里/3 月	更换机油、机滤	2W/6月	玉柴承担强保费
		玉柴 (Y30)	3000~5000 公里/3 月	更换机油、机滤	2W/6月	玉柴承担强保费
		云内 (D36)	3000~5000 公里/3 月	更换机油、机滤	1W/6月	客户承担强保费
载货车	Q300	变速器、车桥	长效初装油，强制保养时不更换齿轮油	强制保养检查项目	30W/36月	陕商承担工时费
		玉柴 (K05/S06)	3000~5000 公里/3 月	更换机油、机滤	4W/6月	玉柴承担强保费
		康明斯 (D6.7N)	长效初装油，免强保	无需强制保养	3W/6月	/
牵引车	轩德 3/6 系	变速器、车桥	长效初装油，强制保养时不更换齿轮油	强制保养检查项目	12 万公里	陕商承担工时费
			非长效初装油，2000-5000 公里且 6 月以内	1. 更换齿轮油 2. 强制保养检查项目	6 万公里	陕商承担工时费、材料费
		玉柴发动机 (K13/K11/K09)	3000-5000 公里或 3 个月内	更换机油、机滤	6 万公里/6 个月	玉柴承担强保费
		玉柴发动机 (K13N/K11N)	3000-5000 公里	更换机油、机滤	3 万公里/6 个月	玉柴承担强保费

载货车 专用车		西康发动机 (X12)	长效初装油, 免强保	无需强制保养	10 万公里	/
		东康发动机 (L9NS6B)	长效初装油, 免强保	无需强制保养	10 万公里	/
		潍柴燃气发动 机 (WP13N)	3000-6000 公 里或 3 个月内	更换机油、机滤	6 万公里/6 个月	潍柴承担强保费
		变速器、车桥	长效初装油, 强制保养时不 更换齿轮油	强制保养检查项 目	12 万公里	陕商承担工时费
			非长效初装 油, 2000-5000 公里且 6 月以 内	1. 更换齿轮油 2. 强制保养检查 项目	3 万公里	陕商承担工时费、材 料费
		潍柴发动机 (WP4/WP6)	3000-5000 公 里或 3 个月内	更换机油、机滤	3 万公里/6 个月	潍柴承担强保费
		东康发动机 (B6.2/D6.7)	3 万公里或 6 个 月	更换机油、机滤	载货车: 6 万 /12 个月 专用车: 3 万 /12 个月	用户承担强保费
		玉柴发动机 (K09/K08)	3000-5000 公 里	更换机油、机滤	6 万公里/6 个月	玉柴承担强保费
		玉柴发动机 (S06/K05/S04)	3000-5000 公 里	更换机油、机滤	4 万公里/6 个月	玉柴承担强保费
		玉柴发动机 (YCY30)	3000-5000 公 里	更换机油、机滤	2 万公里/6 个月	玉柴承担强保费
		云内发动机 (D36/D45)	5000 公里/3 个 月内	更换机油、机滤	1 万公里/6 个月	用户承担强保费
		变速器、车桥	2000-5000 公 里且 6 月以内	1. 更换齿轮油 2. 强制保养检查 项目	1 万公里	陕商承担材料费、工 时费
自卸 车		玉柴发动机 (A07N/K08/K0 9)	3000-5000 公 里	更换机油、机滤	3 万公里/6 个月	玉柴承担强保费
		玉柴发动机 (S06/K05/S04)	3000-5000 公 里	更换机油、机滤	2 万公里/6 个月	玉柴承担强保费
		潍柴发动机 (WP7/WP7H/WP 8)	2000-3000 公 里或 3 月内	更换机油、机滤	2 万公里/6 个月	潍柴承担强保费
		西康发动机 (X12)	免强保	无需强制保养	3 万公里/12 个月	/
		云内 (D30/D36)	5000 公里/3 个月内	更换机油、机滤	1 万公里/6 个月	用户承担强保费
		变速器、车桥	2000-5000 公 里且 6 月以内	1. 更换齿轮油 2. 强制保养检查 项目	1 万公里	陕商承担材料费、工 时费
自卸 车车	轩德 9 系	玉柴发动机 (K05/S04)	3000-5000 公 里	更换机油、机滤	2 万公里/6 个月	玉柴承担强保费
		潍柴发动机 (WP4.1/WP4.6)	5000 公里或 3 月内	更换机油、机滤	1 万公里/6 个月	潍柴承担强保费

随车吊、混凝土泵车等驻车作业车辆	发动机	按发动机厂家政策执行	更换机油、机滤	500 小时	按发动机厂家政策执行
备注：①用户车辆可根据实际运行工况和环境，缩短定期保养周期； ②载货车、专用车调整臂、传动轴等部位的润滑可按 3 万公里或 6 个月实施，自卸车按 1 万公里实施；同时可根据车辆实际运行工况和环境，缩短润滑周期。					

四、车辆保养作业管理规定

1. 用户必须严格按照《强制保养作业项目》和《定期保养作业项目》在规定行驶里程和时间范围内对车辆实施保养，若用户不按照要求进行车辆强保、定保，视同自愿放弃三包权利，此后的全部服务均为有偿服务。

2. 服务商对强制保养与定期保养作业质量负责，由于强制保养与定期保养作业质量不合格引发的车辆后续全部相关故障责任均由责任服务商承担，责任划分见《用户未强保、定保和服务商强保、定保作业不到位责任划分》（见附录一表 4）。

3. 强制保养时服务商必须核对用户购车日期，确保保修卡上的购车日期和《陕汽商用车营销管理平台》销售日期一致。如不一致，服务商在核实用户实际购车日期（以《机动车销售统一发票》为准）后，可通过《陕汽商用车营销管理平台》对强保索赔单实际购车日期进行更改，同时对保修卡中用户购车日期进行更改（签字盖章）；若因未核对购车日期，造成后期用户三包服务纠纷，由实施强制保养服务商承担所有损失。

五、车辆强制保养与定期保养油料规定

新车强制保养、定期保养所用油料必须使用陕汽商用车指定油液，如不按要求提供或使用陕汽商用车指定油液，所造成的车辆损失由责任方承担。

1. 服务商在实施保养时，必须确定发动机、变速箱、车桥是否已加注长效初装油（加注标识），对已加注长效初装油的按对应保养周期更换同规格长效油液。

2. 允许高品质润滑剂代替低品质润滑剂，不同品质润滑剂禁止混用。

3. 各总成加注的油液规格及加注定额可参考《保养用油料规定》（见附录一表 4.1-4.10）。

第二部分 服务站费用结算政策

第一章 工时费用结算标准

一、工时费用结算标准

1. 基础工时单价

平台	车型	工时单价（元/工时）
延安/德御/轩德	牵引车	45
德御/轩德 3、6 系	载货车/专用车/自卸车	40
德龍/轩德 9 系	自卸车	50

注：节假日补助：国家法定节假日（元旦节、清明节、劳动节、端午节、国庆节、中秋节、春节）基础工时单价上浮 50%。

1.1 工时系数

(1)服务商级别依据《陕汽商用车服务商分级管理办法》考评结果实施动态管理，服务商的工时系数按照下表标准执行。

服务商级别	半年考评得分 (X)	工时系数	考核标准
智联站	$X \geq 85$	1.5	智联站年度考评得分低于 80 分，在原工时系数的基础上降低 0.1。（若原工时系数 1.4，降低 0.1 后则级别降为核心站）
	$85 > X \geq 80$	1.4	
核心站	$X \geq 80$	1.3	1. 核心站年度考评得分超过 80 分，可以申请智联站； 2. 核心站年度考评得分低于 60 分，在原工时系数的基础上降低 0.1。（若原工时系数 1.1，降低 0.1 后则级别降为标准站）
	$80 > X \geq 70$	1.2	
	$70 > X \geq 60$	1.1	
标准站	$X \geq 60$	1.0	标准站年度考评得分超过 70 分，可申请晋升为核心站
快修站	/	0.9	/

(2)重点产品工时激励：

产品系列	工时激励系数
延安	+0.2

1.2 服务业务评价工时激励

服务业务评价分值=工单及时率分值*80%+客户评价分值*20%，具体如下：

(1)工单及时率分值=5 分钟接单率分值*15%+15 分钟派工率分值*10%+60 分钟出发率分值*10%+按承诺到达率分值*25%+60 分钟诊断完成率分值*20%+维修完工率分值*20%（站内维保“60 分钟出发率分值”和“按服务承诺到达率分值”系统默认满分）。

工单及时率各指标说明		
序号	指标名称	定义
1	5 分钟接单	“接单时间” - “派单时间” ≤ 5 分钟
2	15 分钟派工	“派工时间” - “接单时间” ≤ 15 分钟
3	60 分钟出发	“外出出发时间” - “派工时间” ≤ 60 分钟
4	按承诺到达	“到达现场时间” - “外出出发时间” ≤ 外出救援服务承诺时限
5	60 分钟诊断完成	“开始维修时间” - “到达现场时间” ≤ 60 分钟

6	维修完工	“维修完工时间”-“开始维修时间”≤故障处理服务承诺时限
---	------	------------------------------

备注：工单及时率各指标达标的系统默认满分，不达标的不得分。由《陕汽商用车营销管理平台》内根据服务商工单业务执行情况，自动完成统计核算。

(2)客户评价分值是客户通过评价平台对服务商的维修保养过程进行服务态度和服务时效的线上评价总分数。

(3)特别说明：因停车应急配件采购、外出审核超时、疑难故障等特殊情况，服务商可申请完工延时。

①故障现场需要采购停车应急配件的情况，可申请完工延时≤12 小时；

②故障现场因外出审核超时的情况，可申请完工延时≤48 小时；

③故障现场识别为疑难故障的，可申请完工延时≤72 小时；

④若派工单已超时超过 72 小时的，则无权限申请完工延时。

(4)服务业务评价工时激励系数如下表，应用于服务商在《陕汽商用车营销管理平台》提报的所有索赔单。对存在违规评价的服务商按-0.2 激励。

服务业务评价分值 (R)	服务业务评价工时激励系数
$R \geq 60$ 分	0
$50 \text{ 分} < R < 60 \text{ 分}$	-0.05
$R \leq 50$ 分	-0.1

1.3 总部发布的各类整改/质专活动，服务商报单时工时系数按 1.0 结算，不享受层级服务商工时激励系数、重点产品工时激励系数、服务业务评价工时激励系数。

1.4 工时定额：陕汽商用车产品保修服务工时定额以《陕汽商用车营销管理平台》中工时定额为准。若现有工时定额不能满足实际需求，可按《DMS 系统工时定额管理办法》申请对工时定额进行调整或新增。

1.5 保修服务工时费用计算公式：

保修服务工时费=基础工时单价*(服务商工时系数+重点产品激励系数+服务业务评价工时系数)*工时定额。

说明：服务维修所需工时定额已包含维修费用，清洗剂、密封胶等辅料费用，服务商不得向用户另行收取。

2. 强制保养费用标准

产品系列	底盘检查	变速箱更换油品费用	驱动桥更换油品费用
延安系列、德御系列、轩德 3/6 系	200 元/台	30 元/台	50 元/根
轩德 X9 自卸、德龍自卸	100 元/台		

说明：(1)车辆底盘强制保养费用由陕汽商用车承担，初装长效油车辆强制保养仅实施整车检查项目，服务商仅申报底盘检查费用；非初装长效油车辆强制保养时需更换齿轮油及整车检查项目，服务商申报材料费、工时费。

(2)清洗剂、密封胶等辅料费用已包含在工时费中，服务商不得向用户另行收取。

第二章 外出服务费用标准

一、外出救援服务费用标准

1. 自备车外出救援服务车辆补助标准（单位：元/公里，计单程）

地区	北京、天津、上海、广东、广西、福建、海南、西藏、青海；四川的甘孜、阿坝、凉山地区	其他区域
白 天	10	8
夜间（20：00— 6：00） （具体起算时间以派工单开始时间为准）	12	10
二次外出	4	

(1)车辆补助已包括外出车辆燃油费、车辆损耗费以及过路过桥费。

(2)在外出救援服务过程，无论因任何原因导致需要二次外出服务情况，经所属区域服务经理审批通过后，第二次服务车费用补助标准为 4 元/公里，计单程，二次外出只享受车辆补助。

(3)为体现企业对用户的关怀，所有外出救援服务时服务商必须给终端用户提供“心服务”关怀礼包，陕汽商用车按 20 元/次关怀礼包给予补贴。心服务礼包内容如下：

产品系列	心服务礼包价值	礼包内容	备注
延安重卡	50 元/次	6 瓶装矿泉水 1 件+桶装方便面 2 盒+自热饭 1 份+面包 1 袋	1.报单时在“故障描述”栏填写应用套餐； 2.涉及少数民族服务可自行购置同价值食品。
中重卡常规产品	20 元/次	6 瓶装矿泉水 1 件+桶装方便面 2 盒	

说明：①针对延安重卡产品服务，服务商必须制作心服务礼包宣传牌，且必须拍摄客户手持“心服务”礼包及宣传牌合影照片；

②车辆在各经销商、定点改装厂、接车点存放期间和商品车发运途中产生外出救援服务时，不享受 20 元/次“心服务”关怀礼包。

(4)服务商夜间 20：00-6：00 进行外出救援，陕汽商用车给予增加 200 元/次夜间外出应急救援补助。

(5)总部下发的允许上门服务的服务促销活动、照顾性保修中涉及的外出救援费用，车辆补贴标准按照二次外出执行（每公里 4 元，计单程）。

(6)陕汽商用车组织、参加的商务年会、产品上市发布会或其他展会期间，营销区服务经理安排服务商对现场展车提供服务保障的，服务商可在 DMS 系统正常申报外出费用；按正常外出标准申报车辆补助、人员补助，报单关联 HD202206150003，费用由陕汽商用车承担。

2. 自备车外出救援服务人员路途补助标准

里程(公里)	维修服务人员（自备车）路途补助费标准
10≤单程<50	30 元/人·次

50≤单程<100	60 元/人·次
100≤单程<200	120 元/人·次
200≤单程<300	160 元/人·次
单程≥300	200 元/人·次

3. 外出救援服务特别说明

(1)免费外出服务：是指在车辆保修期限内，出现车辆抛锚、无法行驶、冷藏车出现影响冷机工作的故障或车辆可动但故障影响安全行驶或扩大损坏等情况下而提出的外出服务，经客服中心派工的外出服务。

(2)付费外出服务：是指车辆保修期限内，车辆可动，故障不影响安全行驶或扩大损坏情况下，不符合外出服务条件，但客户要求外出的，服务商应事先向用户说明外出服务收费标准，得到客户认可后提供的外出服务。

(3)用户拒付费：付费外出发生争议且用户拒不付费时，服务商应立即致电 400 客服报备，由 400 客服回访用户确认后，可以按照二次外出补助标准申报外出服务费用。

(4)客户报修车辆故障，服务站到达后因客户原因放弃车辆维修、用户拒绝付费或属于发动机、变速器、气瓶等独立服务体系厂家故障，外出费用在 DMS 系统填报，按二次外出费用标准结算外出费用。

(5)外出救援车辆补助费用以救援车实际里程为准(实际里程数=救援车到达里程数-救援车出发里程数)进行申报，系统自动生成的救援车辆轨迹里程仅作为审单人员（含营销区服务经理、索赔单初审人员）复核的重要依据。

4. 同一时间、同一故障地的车辆故障，应在一次外出服务中彻底解决。

5. 外出救援服务派工管理

(1)军用车辆、消防车、环卫车、快递/快运车、危化品运输车、随车吊/汽车吊、冷链车在保期内可享受不限故障模式外出服务支持。

(2)外出应急救援服务一般派工 1-2 人；需外派 3 人或以上时应向辖区服务经理书面申请，并在获批后实施，并由该服务经理于外出后第二天向服务部客户服务业务申报备案。

(3)外出救援里程 2 公里及以内按站内派工处理，应遵循就近原则。

(4)客户致电 400 服务热线报修的，由 400 客服按授权及距离向服务商派工，服务商不得以任何理由拒接单。若需提供外出救援服务，服务商直接申请外出，经服务经理审核通过后提供外出服务。

(5)客户致电服务商报修的，由涉及服务商对接客户自建工单处理。

(6)经服务商判定需外出服务时，若外出服务里程≥100km，由服务商或客户致电 400 热线

报修，由客服人员进行派工。

6. 服务站救援

(1)当服务站接到总部外出服务派工工单时，主动联系用户沟通车辆故障，由服务站判断是否出保，是否质量问题等信息，参考客服工单派工内容，携带好相应的检测工具与配件，按照服务时效响应，提供外出救援服务。

(2)当服务站与用户核实故障后，因无专业人员、配件、检测工具等原因无法提供救援服务时，必须在 15 分钟内将工单拒绝驳回。拒绝驳回后的工单由客服人员根据服务归属及授权重新派工。若两次派工不成功的，工单信息直接反馈区域服务经理，由服务经理安排服务站进行救援服务。

二、车辆施救拖车管理

1. 产品在保修期内，因质量问题引起用户车辆在高速公路上或交通干道不能行驶的故障，被当地交管部门拖车（应在高速公路最近出口下）至就近维修场地，拖车费按交通管理部门开具的正规税务发票原件或扫描件据实报销。

2. 产品在保修期内，因质量问题引起用户车辆在高速公路上或交通干道不能行驶的故障，由就近服务商联系拖车公司将车辆拖至站内维修，拖车费按以下标准申报：

(1)北京、天津、上海、重庆、广州、厦门、珠海、海南、深圳、西藏按起步价 800 元+13 元/公里*车辆拖行里程核报。

(2)其他区域按起步价 400 元+10 元/公里*车辆拖行里程核报。

备注：车辆拖行里程 10 公里及以下只予核报以上区域对应起步价。

3. 营销区辖区出现拖车业务需求时，服务商必须上报服务经理，经服务经理批准后实施。

第三章 保修服务费用兑现

一、服务费用结算

开票项目	费用类别	兑现流程	兑现方式
服务费	强保工时费	①当月终审的服务报单，次月 1 日系统生成开票通知； ②每月 22 日前接收发票； ③每月月底前财务支付。	电子汇款/配件抵扣
	保修工时费		
	服务补助		
	服务促销费用		
	服务奖励款项		
材料费	配件	当月终审的服务事件次月开票挂账后，即可申请抵扣	配件抵扣
	油液		

1. 服务部对保修服务报单（含旧件）进行审核鉴定与确认（即终审），其中保修材料费用按照当期《配件价格表》中的索赔价进行结算。

2. 服务商根据《陕汽商用车营销管理平台》中的开票通知开具发票，并于每月 22 日前将发票及清单寄回陕汽商用车服务部。

3. 服务部每月 20 日前向财务会计部提交核交清单和付款明细，财务会计部每月月底前按公司财务程序办理结算。

二、服务商费用结算开票规定

1. 服务商应按《陕汽商用车营销管理平台》生成的索赔结算单及开票通知，每月按时开具发票。如因特殊原因当月不能开具发票的，必须向服务管理业务备案。

2. 超出三月未开具发票，同时未备案的，陕汽商用车将不再予以结算费用。

3. 费用结算邮寄资料明细

资料类别	数量	资料要求
增值税专用发票	实际开票	服务商加盖发票专用章(电子发票无需盖章)
服务站服务费用通知单	1 张	服务商加盖公章或财务章
服务站材料费用通知单	1 张	服务商加盖公章或财务章
材料费发票信息汇总	1 张	服务商加盖公章或财务章
强保类索赔单报表	1 张	服务商加盖公章或财务章

4. 强保类索赔单以系统附件照片中上传的强保卡等凭证作为结算依据。

三、服务费用兑现

1. 服务商已挂账服务费用中的服务费原则上给服务商直接支付现金。

2. 已挂账服务费用中的材料费原则上全额转为配件款。若服务商配件、油液实际储备额均达到《陕汽商用车服务商分级管理办法》规定的储备标准，由服务商提出申请，**经服务部确认并报送主管领导签批后**，按月度可对服务商已挂账服务费用中的材料费直接支付。

3. 转账业务操作

(1)服务商签订《陕汽商用车材料费抵扣配件款承诺函》（见附录三表1），并将原件寄回服务部配件运营业务备案，每年签订一次。

(2)服务商每月10日前通过《陕汽商用车营销管理平台》进行服务转账申请，并提交中心库审核转账单。

(3)中心库每月15日前通过《陕汽商用车营销管理平台》完成对应各服务商提交的转账单审核。

(4)配件运营业务每月20日前通过《陕汽商用车营销管理平台》完成服务商已挂账材料费转中心库配件款转账申请、转账审核；每月22日前汇总转账明细并完成审批后交财务会计部。

(5)每月月底前财务会计部根据服务商服务费用转账明细进行账务调整。

四、供应商服务保障及服务费用追偿

1. 供应商产品售后服务支持、协作

1.1 供应商负责对其配套零部件、总成提供服务配合。

1.2 供应商拖延或拒绝履行责任和义务，造成陕汽商用车用户利益、或陕汽商用车企业利益重大损失的。由陕汽商用车服务部提出《陕汽商用车服务管理考核建议书》，报至陕汽商用车主管产品质量的副总经理确定处理意见。根据不同情况可采取以下处理措施：

(1)警告，限期纠正；

(2)警告，限期纠正并赔偿经济损失；

(3)赔偿经济损失，暂停供货资格；

(4)赔偿经济损失，取消供货资格，解除供货合同；

(5)取消供货资格，解除供货合同，并追究法律责任。

2. 保修服务费用分担原则

2.1 在可明确认定造成车辆故障的直接原因件（即：主损件）时，该故障维修服务费用全部由主损件供应商承担。

2.2 在无法明确认定造成车辆故障的直接原因件（即：主损件）时，该故障维修服务费用由该次车辆故障的全部故障件供应商分担，分担比例依其故障件索赔材料费占本次故障索赔材料费总额比例分配该次车辆保修服务费用总额。

2.3 按照“谁造成的损失谁承担责任”的原则，特别规定：出保（或不在保修范围内的）零部件质量故障造成其它保内零部件故障时，该出保零部件被视为主损件，该件的供应商承担相应故障维修赔偿责任。保内零部件作为主损件引起保外零部件（间接）故障或防冻液、润滑油和空调制冷剂等损失的，该保外零部件的间接故障或其它防冻液、润滑油和空调制冷剂等损

失责任由保内主损件供应商承担。

2.4 零部件供应商必须在其供应陕汽商用车的零部件规定的、明显的位置做明显的永久性供应商标识/供应商代码/零部件流水编号。有合格永久性标识的供应商不承担不明标识所产生追偿费用的分摊。未做合格永久性标识的供应商,按不明标识所产生追偿费用分摊额的 1.5 倍实施追偿。分摊比例按照其供货比例分摊费用承担的百分比。

2.5 同一索赔单中出现两个及以上主损件责任厂家,该单据中的外出费用由主损件责任厂家按照费用比例进行分担。

3. 供应商服务费用追偿

3.1 追偿依据

(1)每月 1 日《陕汽商用车营销管理平台》根据上月营销管理平台中终审通过(含系统自动通过)的索赔单为依据,自动生成服务追偿结算单。

注:服务追偿费用中的材料费以《陕汽商用车营销管理平台》中财务制定的追偿价为准。

(2)供应商按服务追偿费用总额的 10%支付给陕汽商用车服务(委托)管理费用,作为产品售后服务委托管理、故障旧件回收及鉴定处置费用。

(3)按照《非常规服务事件管理规定》授权处理的与其产品相关的照顾性赔偿服务费用分担部分。

(4)与其产品直接相关的针对服务商等的服务技术培训、产品故障检测专用装备配备应分担的费用。

(5)陕汽商用车策划组织开展的产品服务促销、服务优惠活动应分担的费用,此项费用主要针对发动机、变速器、桥、驾驶室、车架、上装等大总成供方及某些特定供应商产品的供方。

3.2 服务费用追偿

(1)服务部每月度通过 DMS 系统向生产采购 SCM 系统提交一次供应商追偿明细,由生产采购确认后,向财务会计部提报最终开票追偿信息。财务会计部给供应商开具发票并下账,同时将发票提交给生产采购部。

(2)追偿发票由生产采购部转交给供应商。

第三部分 服务业务操作标准

第一章 售前车辆 PDI 检查

为提升商品车产品质量，强化车辆 PDI 检查效果，降低产品交付后的故障率，现对商品车 PDI 检查过程管理要求如下：

一、商品车 PDI 检查强化

1. 本部库车辆出库及接车环节

(1)承运公司自行打印《陕汽商用车商品车检查项目表》，并在**车辆发运前必须按项目表内容逐项进行质量检查并在保管方处签字确认**。对全部项目检查合格的车辆提车发运；对检查不合格的车辆不予提车发运，并将信息反馈至销售支持部，由销售支持部协调责任单位在 2 日内按要求整改处理，复检合格后再提车发运。

(2)委改厂/接车点（为接车方，含经销商）安排专人负责车辆入库前按照《陕汽商用车商品车检查项目表》的质量检查，**按项目表内容逐项进行质量检查并在接车方处签字确认（项目表由接车方自行保管）**。对检查合格的车辆接车入库；对检查不合格的车辆当日反馈至承运公司，由承运公司当日联合销售支持部协调服务商处理，属于承运商运输环节造成的问题由承运公司承担。

2. 委改厂车辆出库及接车环节

(1)委改厂自行打印《陕汽商用车商品车检查项目表》，并**按项目表内容逐项进行质量检查并在保管方处签字确认**，承运公司在**车辆发运前必须按项目表内容逐项进行质量检查并在接车方处签字确认（项目表由接车方自行保管）**。对全部项目检查合格的车辆提车发运；对检查不合格的车辆不予提车发运，由委改厂联合销售支持部协调服务商在 2 日内整修，复检合格后再提车发运，非零部件质量原因产生的故障处理费用由委改厂承担。

(2)接车点（为接车方，含经销商）安排专人负责车辆入库前的质量检查，自行打印《陕汽商用车商品车检查项目表》，由承运公司**按项目表内容逐项进行质量检查并在保管方处签字确认**，接车点**按项目表内容逐项进行质量检查并在接车方处签字确认（项目表由接车方自行保管）**。对检查合格的车辆接车入库；对检查不合格的车辆当日反馈至承运公司，由承运公司当日联合销售支持部协调服务商处理，属于承运商运输环节造成的问题由承运公司承担。

3. 市场车辆调剂出库及接车环节

(1)接车点（为保管方，含经销商）自行打印《陕汽商用车商品车检查项目表》，由接车点**按项目表内容逐项进行质量检查并在保管方处签字确认**，承运公司**按项目表内容逐项进行质量检查并在接车方处签字确认（项目表由接车方自行保管）**。对全部项目检查合格的车辆提

车发运；对检查不合格的车辆不予提车发运，由接车点联合销售支持部协调服务商在 2 日内整修，复检合格后再提车发运，非零部件质量原因产生的故障处理费用由接车点承担。

(2)接车点（为接车方，含经销商）安排专人负责车辆入库前的质量检查，自行打印《陕汽商用车商品车检查项目表》，由承运公司按项目表内容逐项进行质量检查并在保管方处签字确认，接车点按项目表内容逐项进行质量检查并在接车方处签字确认（项目表由接车方自行保管）。对检查合格的车辆接车入库；对检查不合格的车辆当日反馈至承运公司，由承运公司当日联合销售支持部协调服务商处理，属于承运商运输环节造成的问题由承运公司承担。

二、各单位职责

PDI 检查	责任单位及职责	归口管理部门及职责
本部库车辆出库及接车环节	承运公司： 1. 按《陕汽商用车商品车检查项目表》逐项检查，并签字确认。 2. 按照《陕汽商用车商品车检查项目表》内容完成自检，并签字确认。 3. 承担不合格项目整修费用。	销售支持部： 监督承运公司 PDI 检查过程，协调整修不合格项目。
	委改厂/接车点（为接车方，含经销商）： 接收并按《陕汽商用车商品车检查项目表》逐项检查，签字确认。	
委改厂车辆出库及接车环节	委改厂： 1. 按照《陕汽商用车商品车检查项目表》内容完成自检，并签字确认。 2. 承担不合格项目整修费用。	销售支持部： 监督承运公司 PDI 检查过程，协调整修不合格项目。
	承运公司： 1. 接收并按《陕汽商用车商品车检查项目表》逐项检查，签字确认。 2. 按照《陕汽商用车商品车检查项目表》内容完成自检，并签字确认。 3. 承担不合格项目整修费用。	
	接车点（为接车方，含经销商）： 接收并按《陕汽商用车商品车检查项目表》逐项检查，签字确认。	
市场车辆调剂出库及接车环节	接车点（为保管方，含经销商）： 1. 按照《陕汽商用车商品车检查项目表》内容完成自检，并签字确认。 2. 承担不合格项目整修费用。	销售支持部： 监督承运公司、接车点（含经销商）PDI 检查过程，协调整修不合格项目。
	承运公司： 1. 接收并按《陕汽商用车商品车检查项目表》逐项检查，签字确认。 2. 按照《陕汽商用车商品车检查项目表》内容完成自检，并签字确认。 3. 承担不合格项目整修费用。	
	接车点（为接车方，含经销商）： 接收并按《陕汽商用车商品车检查项目表》逐项检查，签字确认。	
	接车点（为接车方，含经销商）： 接收并按《陕汽商用车商品车检查项目表》逐项检查，签字确认。	

三、车辆 PDI 检查管理考核

1. 《陕汽商用车 PDI 检查考核管理条例》

PDI 检查	责任单位	违规内容及处罚标准	考核项落地归口管理部门
本部库车辆出库及接车环节	承运公司	由于可检项目漏检导致车辆发运，处罚承运公司 100 元/项，从承运公司运费中扣除。	销售支持部
	委改厂	车辆检查项目检查不全或漏检，处罚委改厂 100 元/项，从委改厂委改费用中扣除。	销售支持部
	接车点（含经销商）	车辆检查项目检查不全或漏检，处罚接车点 100 元/项，从接车点费用/经销商返利中扣除。	销售支持部

委改厂车辆 出库及接车 环节	委改厂	未自检或漏检，处罚委改厂 100 元/次，从委改厂委改费用中扣除。	销售支持部
	承运公司	由于可检项目漏检导致车辆发运，处罚承运公司 100 元/项，从承运公司运费中扣除。	销售支持部
	接车点 (含经销商)	车辆检查项目检查不全或漏检，处罚接车点 100 元/项，从接车点费用/经销商返利中扣除。	销售支持部
市场车辆调 剂出库及接 车环节	接车点（保管 方，含经销商）	车辆检查项目检查不全或漏检，处罚接车点 100 元/项，从接车点费用/经销商返利中扣除。	销售支持部
	承运公司	未自检或漏检，处罚承运公司 100 元/次，从承运公司运费中扣除。	销售支持部
	接车点（接车 方，含经销商）	车辆检查项目检查不全或漏检，处罚接车点 100 元/项，从接车点费用/经销商返利中扣除。	销售支持部

2. 违规事件处理

(1)服务部按月对交付终端车辆 PDI 检查执行率及执行效果进行稽查，针对非质量原因导致的车辆故障按月发布稽查通报，并按《陕汽商用车商品车检查项目表》倒查追责，由负责上一个 PDI 检查环节的责任单位承担责任。

(2)服务部根据《陕汽商用车 PDI 检查考核管理条例》梳理责任单位违规项目及考核结果，并传递至考核项落地归口管理部门进行扣款。

第二章 保修服务报单管理

一、产品保修卡及保修记录填写规定

1. 《陕汽商用车汽车产品保修卡》填写说明

车辆信息（出库时填写并盖章）									
车辆型号：			出厂编号：必填项			发动机型号/编号：			
合格证号：			车辆识别代码			(1) 商品车交付中心填写			
出厂日期： 年 月 日			出库日期： 年 月 日						
销售及用户信息（经销商填写）									
经销商名称（盖章）：必填项、同时盖章									
经销商业务电话/联系人：必填项									
经销商购车日期： 年 月 日					销售地点：必填项				
用户姓名（单位）必填项					用户购车时间：年 月 日 必填项				
用户电话（含座机、手机）：必填项					(2) 经销商填写				
用户地址/邮编：必填项									
委托填写单位名称（签名并盖章）：必填项									
强 制 保 养（服务商填写）									
服务商名称/代码（盖章）：必填项、同时盖章 (3) 服务商填写									
强保日期： 年 月 日 必填项					行驶里程： 公里 必填项				
用户对服务商车辆强保的意见（强保用户填写）									
满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ） (4) 用户确认签字									
强保用户签名/联系电话：									
备注：									

第一联
保修手册留存联

1.1 陕汽商用车总部车辆出库时，运营管理部商品车交付中心填写保修卡车辆信息（详见上图中(1)商品车交付中心负责填写区域），并加盖“商品车服务专用章”。

1.2 经销商应在车辆交付终端用户时完善保修卡中销售及用户信息（详见上图中(2)经销商负责填写区域）；标注为必填项的内容经销商必须规范填写，确保信息的完整性和真实性，填写完成后由经销商加盖公章。

注：车辆保修卡原则上由已签约的一级经销商填写，如出现车辆异地交付情况，一级经销商可委托其二级经销商进行信息填报，同时由二级经销商在“委托填写单位名称”处进行签字、盖章。

1.3 车辆按照规定完成强制保养后，服务商填写保修卡中的强制保养信息并加盖公章（详见上图中(3)服务商填写区域），同时邀请用户进行确认、签字（详见上图中(4)用户确认签字区域）。

2. 对不按规定填写（或空白）保修卡的行为，一经发现将按照《保修手册》中《陕汽商用车汽车产品保修卡》填写管理规定，对已签约的责任经销商按 1000 元/台进行经济处罚，罚金

由服务部按流程报重卡销售公司总经理批准后执行。

3. 《陕汽商用车产品保修服务记录单》填写管理规定

3.1 凡陕汽商用车服务商给用户提供的保修服务，必须在《陕汽商用车产品保修服务记录单》（见附录三表3）上填写维修信息，并由当次保修服务维修人员和用户现场签名确认；同时将签字确认的《陕汽商用车产品保修服务记录单》作为系统报单依据留存。

3.2 《陕汽商用车产品保修服务记录单》由服务商在《陕汽商用车营销管理平台》派工单中打印或使用印刷版服务记录单。

二、保修服务报单管理规定

1. 保修服务报单的填写

1.1 保修服务报单系统网址

《陕汽商用车营销管理平台》网址：<http://xs.sqsyc.com.cn:8088>。

1.2 索赔单时限要求

序号	项目	要求
1	索赔单提交期限	≤7 天
2	索赔单退单驳回-再次提交期限	≤3 天
3	索赔单驳回次数	≤3 次
4	服务工单完工期限	≤30 天

1.3 产品保修服务报单填报的特别规定

报单信息输入准确、完整、真实，如因不符合下列要求造成的损失由各服务商自行承担：

(1)根据保修服务项目，正确选择对应的“索赔单类型”，报单提交后无法更改。

(2)索赔单中用户、故障车辆及故障信息准确填报，“故障分析”填写内容须与故障现象相对应，且“故障分析”内容必须包含**车辆故障状态详尽描述、服务商初步判定故障结果、现场处理措施**三项内容，若报单时缺少其中任一项内容，索赔单不予初审通过；“故障零件管理”中更换或维修须准确填写新件代码和生产批次号，旧件代码和生产批次号、旧件名称与旧件故障实物状态一致。

同时更换多个相同故障件，应在“故障分析”中说明故障件数量和安装部位（如：上、下，左、右，中桥、后桥等），对于故障件应注明总成件铭牌上的信息（如：桥号、制造编号或生产序号），如果没有铭牌的须查看总成件上打印或铸造的生产编号，同时以照片方式辅助说明。

(3)正确判定故障责任，索赔单“故障零件管理”中责任旧件厂商填写准确，零件质量原因选择对应供应厂商，装配原因选择陕汽商用车，整改或促销类通知上有说明费用承担的厂商名称，选择对应供应厂商。

(4)辅助照片说明：服务商按要求通过陕汽商用车服务 APP 拍摄维修辅助照片，**所有辅助照片须有时间水印信息。**

①基础照片：保修卡、整车、行驶证、里程表、《陕汽商用车产品保修服务记录单》，强保提供购车发票或其他购车凭证。

②故障维修照片：故障状态照片（近景、远景）、故障维修过程、故障维修完成、旧件、新件合照（配件编码、标识清晰可见）、总成件铭牌标识（拆分件检修时必备），涉及需用专用工具检测的故障，上传检测设备鉴定照片，“故障分析”中说明检测结果数据。

③外出救援照片：服务车与服务商合照、服务车与故障车辆合照，服务车出发、到达里程表，“心服务”礼包交付用户合照。

④若通过故障照片不能准确表示出故障点（车辆出现行驶跑偏、抖动、异响、漏气、漏液、漏油和功能失效的情况），服务商需现场进行验证，并拍摄不少于 10 秒的故障视频（索赔单命名）并在电脑端以附件形式上传。

(5)零件无标识或标识无法查清的，索赔单中选填无法识别配件供应商。如发现旧件标签、索赔单信息填写相互不符，索赔单将按作废处理，不予结算。如有标识难以确认的请与服务部联系核实。

(6)自购车之日起，运营里程 6 个月/1 万公里内因前束发生变化，造成吃胎、偏移等关联故障可免费调整前束；自购车之日起，运营里程 1 年/2 万公里内因车桥角度发生变化，造成吃胎、行驶偏移和抖动等故障，可免费实施四轮定位；自购车之日起，运营里程 1 年/2 万公里内因干涉、磨损造成的故障（属原始装配状态），可进行三包处理。

(7)自购车之日起，6 个月/1 万公里内可免费处理因螺栓松动造成的异响及其他故障，卡箍和管路接头松动造成的“三漏”故障，同时报单时需上传故障原始状态视频。

报单业务附件照片对照表							
(▲代表必须上传照片 ●代表视现场实际情况上传照片)							
类别	上传照片	索赔单模式					说明
		强保	定保	外出保修	站内保修	照顾性	
车辆基本信息	保修卡	▲	▲			▲	
	整车	▲	▲	▲	▲	▲	
	VIN/流水号	▲				▲	
	行驶证	▲				▲	
	故障车里程表	▲	▲	▲	▲	▲	仪表台轮廓
	《陕汽商用车产品保修服务记录单》			▲	▲		需用户签字确认及服务站盖章；服务活动类单据不用提供
故障检修过程	故障部位近景			▲	▲		根据故障点数量确定
	故障部位远景			▲	▲		
	故障维修过程-1	▲	▲	▲	▲		需能有效说明维修过程

	故障维修过程-2	●	●	●	●		
	旧新件合照			▲	▲	●	
	故障件编码、标识	●	●	▲	▲	●	
	新件编码、标识	▲	▲	▲	▲	●	
	故障维修完成	●	●	▲	▲	●	
	总成件铭牌、标识			●	●	●	
	专用工具检测-1			▲	▲		上传检测设备鉴定过程及结果
	专用工具检测-2			●	●		
	故障视频			●	●		车辆出现行驶跑偏、抖动、异响、漏气、漏液、漏油和 功能失效的情况
外出救援	服务车与服务站合照			▲			
	服务车与故障车辆合照			▲			
	服务车出发里程表			▲			
	服务车到达里程表			▲			
	关怀礼包交付用户合照			▲			延安产品需使用宣传牌
安全检查	《陕汽商用车车辆检查项目及记录》照片			▲			
	检查项目/点标记			▲			
强定保	购车发票或其他购车凭证照片	▲					
	强定保超期车辆保修申请表	●	●				强保里程按±500km、定保里程按±1000km 核定是否属于超期；时间按实际天数核算
	变速箱铭牌	▲					含长效油标识
	车桥铭牌	▲					含长效油标识
	发动机铭牌	▲					
	发动机定保卡		▲				
活动支持	审批文件				●	▲	
	赠品交付合影				●	▲	

2. 产品保修服务报单审核

2.1 陕汽商用车各服务商为陕汽商用车汽车产品提供保修服务，并在《陕汽商用车营销管理平台》填报索赔单，**供应商应在 48 小时内审核且提报审核意见，超过 48 小时系统自动通过。**索赔单初审工作全部由服务部稽查审核业务完成。具体流程及操作方法请参阅陕汽商用车《服务系统功能操作说明》。

2.2 服务部稽查审核业务负责相关旧件回收、报单与相关旧件实物的审核鉴定，并完成终审；

(1)服务部稽查审核业务“初审通过”的服务报单，须由稽查审核业务 100%进行旧件核对确认，鉴定确认旧件实物与报单所报故障状态是否相符，与实际车辆装配状态是否相符，完成终审。

(2)服务部稽查审核业务对系统初审过程中，供应商明确提出存在审核异议的索赔单，进行协调处理，确认索赔单主损件厂家；对于系统初审过程中供应商同意（含系统自动通过），供应商在审核过程中提出异议的索赔单，按稽查审核业务审核意见执行。

(3)对于《陕汽商用车营销管理平台》终审通过的索赔单，陕汽商用车将不再受理供应商提出的异议申请。

(4)《陕汽商用车营销管理平台》每月 1 日根据上月终审通过的索赔单，生成的索赔结算单作为各服务商当月应结算服务费用的依据，生成的追偿结算单作为当月向各相关供应商应追偿的服务费用。

3. 服务报单诚信考核管理规定

各服务商应加强车辆保修服务业务处置过程管理，确保系统报单、用户车辆《保修手册》中车辆保修记录内容与车辆故障实际、维修过程相符合，确保真实性，否则按作假处理。

第三章 保修服务旧件管理

一、旧件定义

服务商及其它授权服务机构，依据本政策的规定，在向陕汽商用车汽车产品用户提供产品保修服务的过程中，产品及其零部件因质量故障丧失使用功能而被更换产生的旧件。

二、适用范围

适用于陕汽商用车汽车产品保修服务过程中产生的旧件回收、鉴定确认及处置管理业务。

三、职责、权限

1. 服务商

1.1 负责对因产品质量故障引发的零部件故障的质量鉴定、维修、更换。

1.2 负责对因产品质量故障而更换下来的零部件（即旧件）的站内保管、包装。

1.3 责任主体为供应商的旧件，根据每月 25 日生成的回运单明细，服务商将所有旧件打包正常回运。

1.4 责任主体为陕汽商用车的旧件，经服务部确认后可按包装回运和残值处置两种方式进行。

(1)包装回运：月度须返厂旧件，由服务商按月对接授权第三方承运公司返运。

(2)残值处置：经确定不返厂旧件，由服务商根据服务部确定的金属件和非金属件处理价格进行报废处置。

(3)每 25 日-次月 5 日前将需返厂故障旧件返回陕汽商用车旧件管理中心。

2. 旧件管理中心

2.1 负责每月 1 日-20 日接收物流公司返回的旧件，完成旧件装卸、清点、核对入库及数据整理。

2.2 负责对入库旧件进行整理、分类码放，旧件仓储安全管理。

2.3 负责每月 21 日-25 日协助供方进行旧件认领及出库。

2.4 负责每月 26 日-月底将存在的异议旧件进行归类整理、存放。

2.5 负责对需进行残值回收的旧件进行破坏性处理及清运。

3. 服务部

3.1 负责对服务商、物流公司、旧件管理中心等单位进行旧件回收工作的培训、指导、监督、管理及考核。

3.2 负责核对物流公司运输旧件重量，统计旧件物流回收过程中物流运输费用；根据旧件管理中心每月回收的旧件数量，核准、兑现旧件管理中心仓储管理费用、服务商运费补贴费用。

3.3 负责对入库旧件的确认及系统索赔单据终审。

3.4 负责服务商、供应商服务业务异议问题的受理及复核。

3.5 负责对违反陕汽商用车保修服务旧件管理相关规定的单位或个人提出纠错要求及纠错过程的指导、监督。同时依据服务旧件的核对、确认结果，对查出的违规部分作出处理决定或建议，填报《陕汽商用车保修服务旧件管理处罚单》（见附录四表 1），报服务部部长审核批准后执行。

3.6 负责组织财务会计部、公司办公室联合实施旧件残值回收工作。

4. 供应商

4.1 供应商提供装车的所有零部件应具备永久性固定标识，以便产生故障件后准确确定供应厂商及故障责任认定。零部件永久性固定标识应具备：供应商代码、供应商名称、零件图号、生产批次号等。

4.2 负责查询、整理《陕汽商用车营销管理平台》上与其所供应零部件相关的质量故障及旧件信息，并按照服务部规定的时间到旧件管理中心申请领取质量故障分析用旧件，或做现场质量故障分析。

4.3 供应商有权对索赔单提出异议，申请陕汽商用车服务部对涉及索赔单据进行复核、确认，针对存在疑义的可提报《陕汽商用车异议旧件裁定申请表》（见附录四表 2），但需符合下列情形：

- (1)已通过初审，正在进行终审前审核的索赔单据；
- (2)供应商参与了索赔单据初审；
- (3)旧件在现场有陕商人员参与的情况下，完成的鉴定；
- (4)检测的过程和结果需和三标文件一致；
- (5)对存在问题分析有逻辑，且证明资料完善。

注：针对同一故障质量部门已出具判定结论的，不再受理索赔异议申诉。

5. 质量管理部

5.1 负责与服务部共同审定异议旧件的故障责任及未知标识零件供应商的二次确认，并作最终裁定。

5.2 负责组织服务反馈的重大或批量质量问题故障旧件的故障原因现场分析，并对由于供方批量性质量问题产生旧件存在异议时协调技术支持及进行最终裁定。

5.3 负责联系部分功能件供方开展旧件检测，对检测过程进行监督，并将检测结果及时反馈服务部，对故障再现的零部件进行故障原因分析，促进供应商开展零部件质量提升。

四、旧件管理操作程序

1. 服务商站内旧件管理

1.1 服务商应在服务报单初审通过后与服务旧件逐一核对。

1.2 服务商对当日产生的旧件进行清理（如将旧件中的油液倾倒干净，确保旧件的保管及运输安全性），必要时进行清洗，悬挂旧件标签，旧件标签应悬挂牢靠；其中大件上（如车桥、燃油箱、平衡轴、钢圈、轮胎、变速器等）应同时选择合适的表面清洗后用白漆或记录笔记录“索赔单号”。

1.3 针对电器、仪表、组合开关等旧件，服务商对旧件必须进行防护性包装，避免损伤旧件。

1.4 针对三漏问题更换的零部件旧件，服务商必须用白色记号笔清晰标记故障点位。

1.5 服务商对陕汽商用车保修服务所产生的旧件应专人（可兼职）、定点（固定库房）管理，并按旧件清单建立旧件管理台帐。

2. 旧件的回收

2.1 服务商所提交的旧件应完整，故障状态保持与服务报单中描述一致，且属于保修期内零部件产品质量故障（丧失使用功能）所产生；应确保旧件标签悬挂齐全、牢靠，旧件标签应干净整洁，内容清晰可见。

2.2 服务商每月 25 号至月底应从《陕汽商用车营销管理平台》中申报回运申请单、不回运申请单（是指经服务部同意不需回运的）、及延迟回运申请单（是指旧件数量少经服务部审核同意的但次月必须返回）；服务商每月应在陕汽商用车《陕汽商用车营销管理平台》中打印回运汇总明细，禁止使用手工填写的旧件清单。

注：(1)旧件的回运申请单信息要填写准确、完整，有特殊情况的可在回运申请单备注栏注明原因，申请完成后直接通过指定物流公司回运旧件；不回运以及延迟回运申请单必须注明详细原因，如未填写原因的将视为无效申请单，服务终审鉴定员按照操作流程作废不回运及延迟回运申请单。

(2)不回运申请单经服务终审鉴定员审核通过后视为索赔单终审；延迟回运申请单经服务终审鉴定员审核通过后，当月可不返旧件，但必须在次月返回，如次月未返回且未说明原因的服务终审鉴定员按照流程按照无旧件作废处理。

(3)不回运及延迟回运申请单经服务终审鉴定员审核不予通过的，按照正常旧件返厂要求操作。

(4)漏返的旧件经核实后允许服务商次月返回，次月未返回的按照流程作废处理。

(5)回运申请单生成后，由于服务商原因连续超过三月未返回且未说明具体原因的，视为服务商放弃旧件赔偿权利，服务终审鉴定员在回运单生成日期开始至三月到期后按照流程作废处理。对于挂起的单据超过三月未处理的，服务终审鉴定员可按流程作废处理。

2.3 服务商当月 25-次月 5 日前将当月产生的服务旧件（附带《回运汇总明细》）通过服务部指定的物流公司返回陕汽商用车旧件管理中心。

3. 旧件的入库核对与确认

3.1 旧件管理中心在接收旧件时，应首先依据《陕汽商用车营销管理平台》上《回运汇总明细》核对，确保所接收旧件的完整返回，同时依据《陕汽商用车营销管理平台》上所对应服务商的旧件清单内容逐一对旧件实物进行入库核对确认。

3.2 旧件管理中心对返厂旧件进行 100%的入库核对与确认。旧件核对的主要内容包括：①核实旧件是否与“索赔单”填报内容相符；②核实旧件是否与所填报供应商相符；③核实旧件是否为原故障车辆所配装件；④视“索赔单”填报具体情况，选择抽查 10—20%的“索赔单”与用户联系核实服务及零部件更换内容；⑤核实零部件供应商查询发现的异议旧件；⑥核实旧件是否因质量故障丧失使用功能；⑦按回运汇总明细核实是否有应返回实际未返回旧件；⑧其它需要核实的内容。

3.3 旧件核对特别规定

(1)在旧件核实确认过程中，对于不明标识故障零部件，经鉴定确认为属产品质量故障时，其故障责任由不符合零部件永久性固定标识标准规定的同一零部件各供方分担。

(2)按总成供货，且总成标识合格，当总成所含零部件发生质量故障时，故障质量责任由该总成供方承担。

(3)在旧件核实确认过程中发现并可认定的虚假报单，由服务部鉴定审核员做记录，并直接在陕汽商用车《陕汽商用车营销管理平台》上对问题索赔单按作废处置，并按照陕汽商用车售后服务业务考核管理规定予以考核。

3.4 服务部依据旧件核对、鉴定确认结果，对相应的“索赔单”进行终审。

4. 产品故障误判

4.1 误判是指服务商在实施产品故障维修服务过程中，错误的判断并认定故障性质或故障零部件，致使使用性能完好的零部件被更换，或将非保修性质的故障作为保修服务处理。

4.2 服务商在产品服务过程中的零部件质量故障（丧失使用功能）的误判率按月统计，按季度考核。

4.3 供应商未给服务商配备其所供零部件性能及故障专门检测装备的，服务商对该部分零部件单品种质量故障（丧失使用功能）的季度误判率**不得超过 20%**（该误判率是指一个季度内全国所有服务商全部旧件总和的误判率，不针对单个服务商而言）；供应商已给服务商配备其所供零部件性能及故障专门检测装备的，服务商对其所供零部件单品种质量故障（丧失使用功能）的误判率**不得超过 3%**。

4.4 返回旧件的异议复检由供应商向陕汽商用车服务部提出申请，服务部负责组织供方等对符合复检条件的旧件进行复检，复检结果由双方签字形成记录，并保留电子版台帐记录。

五、旧件处置认领与异议申请

1. 旧件认领

1.1 各供应商应首先在陕汽 DMS 系统（网址：<http://61.185.64.90:8088>）进行旧件认领信息备案，待审核通过后，再进行旧件业务办理；

1.2 各供应商在陕汽 DMS 系统和供应链业务信息平台查询、整理相关的旧件信息；

1.3 每月 21 日至 26 日（周日休假一天）各供应商到旧件库办理旧件业务，认领旧件；

1.4 针对异议旧件，由供应商旧件认领现场填写《旧件异议登记表》，由服务审核业务根据旧件异议对旧件进行核对；

1.5 对直接返回供方的旧件涉及的服务报单，原则上不受理旧件异议，如遇特殊情况，可一事一议，但需在当月 26 日前完成确认；

1.6 各类异议仲裁结果均由服务实施落实，以 DMS 系统最终审核结果为依据。

2. 所有供应商委派认领旧件的业务人员均必须提前将本单位旧件认领业务授权委托书上传至《陕汽商用车营销管理平台》，委托书内容包含：单位名称、被委托人信息（姓名、身份证号码、联系电话）、委托事项、委托期限及委托责权）、本单位主管领导签名、本单位盖章（单位下属部门盖章视为无效）。

3. 鉴定确认完毕后供应商无异议且未按期认领的旧件处置权、收益权归陕汽商用车所有。

4. 供应商异议仲裁

4.1 服务商、供应商对服务部组织的旧件复核、认定结果有异议的，可申请由陕汽商用车质量管理部组织相关单位进行复核仲裁，作最终鉴定、裁决。

4.2 各类异议裁定结果均由服务部负责落实，即负责对相关供应商、服务商进行费用补偿、减扣、或罚款。对相关供应商、服务商的费用补偿、减扣、或罚款在当期服务费用结算中体现。

六、旧件的最终处置

1. 旧件处置

1.1 各供应商旧件业务办理期间，对无异议旧件自行办理出库。

1.2 每月 27 日至月底最后一天，将除供应商出库以外的全部旧件进行销毁，由服务联系公司办公室，旧件管理中心协助完成对旧件的最终销毁处置。

1.3 异议旧件的处置：异议旧件保留一个月，将在当月申诉结束后，月底 27 日进行销毁处理。

1.4 检测合格旧件处置：

经现场检测故障不再现的旧件，服务商申诉结束后，未通过的可联系服务申请返回，服务站需提供情况说明并盖公司章，运费由服务站承担，服务应对返回的旧件标识先进行处理后再进行返回；检测合格旧件保留一个月，将在当月申诉结束后，服务站无退件需求的，月底 27 日进行销毁处理。

2. 陕商责任旧件

2.1 改制活动类旧件处置：各服务商需在旧件本体上标记“报废”标识，同时在索赔单附件上传拍摄取缺、切割毁损视频（>10 秒），不回运终审通过后，才能自行变卖。

2.2 正常维修类旧件：各服务商由服务经理监控，在旧件本体上标记“报废”标识，向区域审核员提供拍摄的取缺、切割毁损视频（>10 秒），审核确定后自行变卖。

2.3 政策规定类特例旧件：按除《陕汽商用车特例旧件目录》（见附录四表 3）办理不回运，经服务部审核通过后直接进行销毁处理。

2.4 按规定返回旧件以及验证完毕旧件，做破坏性处理后，按废品变卖。

3. 旧件残值确定及账务处理：

3.1 改制活动类旧件：服务商根据服务部确定的残值单价，在索赔费用明细栏其他费用中以负数形式进行扣减。

3.2 正常维修类旧件：由服务部根据确定的处置单价，终审完成后以手工调账方式进行扣减。

4. 每月旧件终审后，供应商未按公司规定时间认领并运走的保修服务旧件，由服务部安排旧件管理中心做破坏性处理。

5. 服务部联系财务会计部、保卫部联合进行旧件残值回收处理，共同派人监督装车及称重，并在称重单据上签字确认；同时做好相关记录、票据的档案管理、备查。

6. 特例旧件的管理与处置

6.1 特例旧件包括以下两类：

(1)耗损无残留汽车零部件及其用品、烧毁无残留汽车零部件及其用品、国家规定运输行业禁运汽车零部件及其用品、无回收价值汽车零部件及其用品等。

(2)陕汽商用车及其产品零部件供应商为了及时分析产品故障原因，寻找消除车辆故障方法，以及为了进行产品质量改进研究，从产品故障现场提取，提前返回旧件管理中心或故障件供应商的旧件。

6.2 特例旧件的处置

(1)服务商在向陕汽商用车提供保修服务过程中产生的特例旧件，不返回陕汽商用车，但必须在服务报单、旧件返回清单上备注说明。

(2)服务商对耗损无残留汽车零部件及其用品、烧毁无残留汽车零部件及其用品、无回收价值汽车零部件及其用品在本服务商内作工业垃圾处置即为完成旧件处置。

(3)服务商对国家规定运输行业禁运的汽车零部件及其用品，除《陕汽商用车特例旧件目录》（见附录四表3）中规定的零部件供应商到各服务商自行处置的以外，其余在本服务商内作工业垃圾处置即为完成旧件处置。

6.3 蓄电池处置方式

(1)断路/亏电/无电故障类旧件，服务站按月对接授权第三方物流公司（宝鸡众投盛世物流有限公司），根据确定的区域物流点进行返运。

- ①物流对接：刘青/周盼0917-313188、杨晓莉15291790584；
- ②返货地址：陕西省宝鸡市渭滨区宝钛路十字路口安能物流办公室；
- ③物流选择：由授权第三方物流公司确认。

(2)漏液/鼓包/爆裂故障旧件，服务站主动联系蓄电池供方，由蓄电池供方或指定经销点上门鉴定，并出具旧件收货证明，服务根据收货证明进行终审。

序号	项目	业务单位	姓名	电话
1	蓄电池供方	凌云	孙红强	13809179031
2		骆驼	黄世杨	19771777924
3		深圳理士	王春强	17391684265
4		重庆万里	张雄	18723418848
5		巨江电源	吴新才	13575680885

(3)故障件返厂说明

蓄电池更换件，各服务站必须按照要求返运到陕商旧件管理中心。

①防护要求：所有返回的蓄电池必须将正负端子（极柱）盖上保护盖或用绝缘胶带缠绕，索赔单用自封袋封严，并用扎带扎在故障件上，不得污损或丢失。如图示：



②包装要求：采用木箱包装，装箱时蓄电池极柱面向上，禁止侧置、倒置摆放，返回数量大需堆叠码放时中间可用木板进行隔离，保证蓄电池在箱体内不移动、不碰触，避免颠簸积压导致再次损坏，涉及费用服务站承担。如图示：



③发运时间：服务站根据月度生成的回运单，对接指定的第三方物流公司，次月5日前完成返运，确保索赔的有效性。

(4)管理要求

服务部将对产生的旧件逐件落实、严格管控服务及处置过程，说明如下：

①故障判定及处置：未执行三标文件，无检测过程单据不予通过；针对返回的旧件，经检测后功能正常单据按作废处置。

②须市场处置故障件：针对漏液、鼓包不返厂蓄电池，各蓄电池公司或指定经销点须在次月20日前完成鉴定处置，超期未出具鉴定处置意见，索赔单视为无异议通过。

③须正常回运的旧件：服务站按当月生成回运单，在当月25日-次月5日内返回；漏返的旧件次月需返回，由于自身原因连续超过三个月未返回，视为服务站放弃索赔权利，更换件按作废处理。

④未按包装要求实施：服务站未按包装要求进行包装，造成物流运输损失由服务站承担相应损失。

6.4 特例旧件残值标准

(1)经服务部确认无需回运的蓄电池旧件由服务商通过《陕汽商用车营销管理平台》申请不回运后，自行变卖处理，陕汽商用车按照该蓄电池额定容量（安培值）的 1.1 倍价值对服务商进行扣款。例：

旧件名称	旧件型号	额定容量（安培值）	残值
蓄电池	BZ37031135	135	148.5（135*1.1）
蓄电池	BZ37031180	180	198（180*1.1）

(2)经服务部确认无需回运的车架旧件由服务商通过《陕汽商用车营销管理平台》申请不回运后，自行变卖处理，陕汽商用车按照该车架**索赔价的 10%**价值对服务商进行扣款。

(3)驾驶室总成等回运成本较高的旧件，经服务部确认无需回运后，旧件残值由服务部确定。

第四部分 服务业务管理规范

第一章 客户接待及关系维护

一、客户接待规范

1. 首接责任制

首接人指第一个接收客户来电、来访反馈车辆售后服务事宜的内外部服务工作人员。首接人要全面、准确地了解客户来电、来访反馈的意图和内容，并做好书面记录备查，不得以任何借口推诿、拒绝或拖延处理时间。

1.1 客户反馈的售后事宜属于自己职责范围内，首接责任人应一次性告知客户服务诉求相关全部事项和所需材料细节及要求。

(1)能当场办理的事项，应向客户说明解决问题的办法，并迅速处理；

(2)暂时不能办理的，需要向客户说明情况做好解释并承诺时限（外出到达时间、维修时限、配件调拨到货时限等）；超过权限必须及时向上级领导或区域服务经理反馈，同时全程跟踪，积极配合协调相应责任人及时处理，并将处理进度告知客户；

(3)对于疑难或不明确的故障，不要立刻做出判断，误导用户；

(4)客户反馈的售后事宜不符合保修条件的，需要客户自费的，应向客户明确自费项目及收费标准，并耐心做好解释说明。

1.2 客户反馈的售后事宜不属于自己职责范围内，要主动地把客户反馈的信息转交或引导给相应的责任人。

2. 着装要求

服务人员外出救援时应统一着陕汽商用车工装，并保持工装整洁。

3. 客户接待

3.1 客户报修电话铃声响起 5 声内，服务人员必须拿起话筒并说“您好！陕汽商用车**服务商，请问有什么可以帮您？”。

3.2 客户车辆进站保养、保修时，接待人员应微笑迎客、主动站起问候：“您好！陕汽商用车**服务商，请问您需要办理什么业务？”。

3.3 客户车辆进站维修、保养作业时，咨询客户是否有预约，如已提前预约，快速安排服务人员处理；如未预约，引导用户进行登记并安排服务人员进行检修。

3.4 客户在维修等待期间，由服务人员引导客户进入指定区域等待，为客户送上茶水，并每间隔 1 小时将维修进度告知客户。

二、客户关系维护

1. 主动关怀

通过客户维修记录信息，由服务商客户经理掌握客户车辆强制保养、定期保养记录，建立客户信息档案，主动电话联系和预约客户进站保养。

2. 维修回访

服务商应在故障修复后 24 小时内进行回访，回访中对于客户反馈维修后故障现象仍存在或解决不彻底等属于保修范围的问题，应主动请客户再次进站维修。如故障反复，应及时反馈区域服务经理，由服务经理协助处理车辆问题。

3. 投诉处理

3.1 客户因维修或配件调拨等待时间过长产生抱怨时，服务商应主动向客户进行解释，避免抱怨升级；

3.2 客户因车辆故障较多或维修时间过长提出额外赔付或产生退换车要求时，服务商不得私自向客户提供维修记录、照片等资料，同时应及时向辖区服务经理反馈。

第二章 细分产品专属服务政策

一、延安产品专项保障

1. 不限故障模式免费外出

自购车之日起五年内出现车辆质量故障，提供不限故障模式免费外出服务。

2. “点对点”服务保障

(1)**VIP 直通服务**：车辆交付终端客户后 1 个工作日内，由所属营销区服务经理为每位客户建立专属服务微信群（群成员包括营销区总经理、服务经理、服务工程师、配件计划、发动机服务经理），微信群以“车辆流水号+VIP 直通服务”命名，保障客户保养/保修诉求得到快速响应及处置。

(2)**专属高端“心服务”礼包**：服务商实施外出救援时，必须向终端客户提供特制专属高端“心服务”礼包一份，价值 50 元/份。

(3)**专属技术保障**：专属维修专家提供终身免费技术咨询，全方位保障车辆运营无忧。

(4)**超时维修补偿**：当用户车辆因质量问题发生故障无法行驶，自客户车辆停车之日起，每延误一天（不足 24 小时按一天计算）补偿用户 1000 元（含税），当日兑现。

二、冷链车、快递/快运车

冷链车是指用于运输鲜活类、肉制品、乳制品等冷冻、冷藏类商品的牵引车、载货车。

快递/快运车是指用于运输顺丰、四通一达、中国邮政、优速、一米嘀嗒等快递包裹，京东、苏宁、国美等平台快运包裹的牵引车和载货车。

1. 不限故障模式免费外出

1.1 冷链车、快递/快运车辆在保修期内可享受不限故障模式免费外出服务。

1.2 若车辆在高速公路发生故障，经确认为保修期内产品质量问题且现场无法修复的，服务商应快速上报营销区，经服务经理同意后，将车辆拖下高速维修。

2. 定点保障

在“6.18”、“11.11”/“12.12”网购节物流运输旺季来临前，由营销区组织定点服务商对保期内冷链车、快递/快运车辆按照《车辆安全检查项目表》（见附录五表 1）免费上门实施安全检查，检查费用为 100 元/台。

3. 超时维修补偿

3.1 德御/轩德牵引车

当用户车辆因质量问题发生故障无法行驶，自客户车辆停车之日起，每延误一天（不足 24 小时按一天计算）补偿用户 1000 元（含税），当日兑现。

3.2 其他车型

当用户车辆因质量问题发生故障无法行驶，自客户车辆停车之日起，每延误一天（不足 24 小时按一天计算）补偿用户 500 元（含税），当日兑现。

三、港牵车

1. 驻点服务

1.1 由营销区填报《陕汽商用车驻点服务申请表》（见附录五表 2）并通过 OA 线上流程申报【陕汽商用车流程】-【销售类】-【服务支持类审批流程】申报驻点服务。或服务部指定服务商进行为期 1-3 月的驻点跟踪服务（特殊情况一事一议，由服务部审批）；陕汽商用车按 120 元/天/人对驻点服务商进行补助，补助人数不超过 2 人/网点。

1.2 驻点服务期间由驻点服务商根据港牵车车型提前做好易损件、保养油品、滤芯等常用配件储备；驻点服务商每月可申报不超过 4 次的配件补充路途补助（按外出救援服务车辆补助标准申报）；驻点期间不允许对同批车辆申报外出救援费用。

1.3 驻点事件完毕后，由服务商关联服务活动 HD202010190002 进行驻点补助费用申报，上传《陕汽商用车驻点服务申请表》批复后的照片作为报单凭证，并在故障分析中说明：驻点补助标准*天数*人数=驻点总费用。

2. 专属渠道

针对自有服务团队和服务能力的港牵客户，可优先孵化客户自有服务站点建设。

四、危化品运输车

1. 不限故障模式免费外出

危化品运输车在保修期内可享受不限故障模式免费外出服务支持。

2. 交车专项培训

营销区联合危化品运输上装厂家或天然气气瓶厂家对危化品运输车司机进行使用、维护全方位的交车前培训，确保司机尽快掌握车辆操作、使用方法和日常保养规范。

3. 专业服务商建设

营销区根据危化品运输车运营线路建设服务渠道，优先选择同时具备发动机维修、危化品运输上装、天然气气瓶维修、维修综合能力的服务站。

4. 定点保障

服务部根据营销区报回的车辆信息，选择维修危化品上装和天然气气瓶能力较强的一站式服务商作为定点保障服务商，保障车辆运营。

5. 定期安全检查

车辆交付终端用户且正常运营，在强制保养实施后 3 个月内且持续运营里程数大于 2 万公里，由营销区服务经理安排服务商免费上门到车辆集中地按《车辆安全检查项目》实施 1 次安

全检查，费用 100 元/台·次。

五、渣土车

渣土车是指建筑施工中拖运土方、沙石、石灰、沥青、水泥等建材及建筑废弃物的篷布自卸车。

1. 不限故障模式免费外出

渣土车在保修期内提供不限故障模式免费外出服务；

2. 巡回服务

客户购车第 3 个月起，在整车保修期限内，每个月由定点保障服务站提供 1 次巡回服务；巡回服务由服务经理安排，服务商在 DMS 系统正常申报外出费用。

3. 免费维修

客户自购车之日起，6 个月内因客户使用问题造成的零部件故障，可以进行免费维修，由陕汽商用车承担工时费，客户承担材料费及外出费。（制动蹄摩擦片、各类灯泡、保险片、皮带、雨刮片等易损件不在免费维修范围内）

4. 交车培训

营销区联合上装厂家对司机车辆使用、维护全方位的交车前培训，确保司机尽快掌握车辆操作、使用方法和日常保养规范。

5. 上装服务

车辆发生故障后，上装厂家在 2 小时内给予答复，并在 24 小时内采取有效措施予以解决。并为客户免费提供终身技术咨询和技术培训。

六、专用车

专用车是指各类罐装运输车、水泥搅拌车、环卫车、随车吊/汽车吊、餐厨垃圾车等专用车辆。

1. 不限故障模式免费外出

(1)随车吊/汽车吊在保修期内可享受不限故障模式免费外出服务支持。

(2)其他专用车（除随车吊/汽车吊）自购车之日起，可享受 6 个月不限故障模式免费外出服务支持。

2. 交车专项培训

营销区联合上装厂家对司机进行整车及上装使用、维护全方位的交车前培训，确保司机尽快掌握车辆操作、使用方法和日常保养规范。

3. 定期安全检查

车辆交付终端用户且正常运营，在强制保养实施后 3 个月内且持续运营里程数大于 1 万公里，由营销区服务经理安排服务商免费上门到车辆集中地按《车辆安全检查项目》实施 1 次安

全检查，费用 100 元/台·次。

4. 上装服务

车辆发生故障后，上装厂家在 2 小时内给予答复，并在 24 小时内采取有效措施予以解决。并为客户免费提供终身技术咨询和技术培训。

七、费用申报

1. 快递/快运车辆安全检查费用申报

1.1 “6.18” 快递/快运车辆安全检查须于 6 月 1 日-6 月 18 日前实施，服务商系统报单关联服务活动 HD202501080002 进行费用申报。

1.2 “双 11、双 12” 快递/快运车辆安全检查须于 11 月 1 日前实施，服务商系统报单时关联服务活动 HD202501080003 进行费用申报。

1.3 车辆安全检查费用申报时，服务商报单上传的附件照片包括整车侧面照片（用于识别车辆类型）、车辆流水号照片、车辆各部位检查检修过程照片（每台车不少于 5 张）。

2. 限时维修补偿费用申报

2.1 “限时维修补偿” 费用计算规则

故障类型	故障描述	停驶时间计算标准	费用计算公式	备注
一般故障	除重大、疑难故障外造成车辆停驶的其他故障	报修后第25小时开始至车辆修复所用时间	停驶费用=停运补偿标准*T; $T = (\text{维修完工时间} - \text{报修时间} - 24) / 24$	
重大/疑难故障	重大故障: 1. 更换发动机总成（含裸机）； 2. 更换变速箱总成（含裸箱）； 3. 更换桥（或主减速器）总成； 4. 更换驾驶室总成（含驾驶室壳体）； 5. 更换车架总成； 6. 更换后处理总成； 7. 新能源车型更换电池、电机、电控系统（含多合一及各控制器）； 疑难故障: 如发动机无力、油油耗高、共振、吃胎、异响等	报修后第73小时开始至车辆修复所用时间（疑难故障按诊断、维修造成的实际停驶时间计算）	停驶费用=停运补偿标准*T; $T = (\text{维修完工时间} - \text{报修时间} - 72) / 24$	不足24小时的按1天计算

2.2 “限时维修补偿” 事件按照顾性服务事件申报流程执行，按实际产生费用（含税）在《陕汽商用车营销管理平台》内填报照顾性服务申请，按照顾性服务事件审批原则执行。

2.3 “限时维修补偿” 服务产生的各项服务费用，由营销区协调当地服务商先行垫付，后期以服务费形式予以兑现。

2.4 “限时维修补偿” 服务产生的各项服务费用，由质量管理部判责后，由相关责任厂家予以承担。

3. 定期安全检查费用申报

服务商申报安全检查费用时，关联活动号 HD202501080005，上传整车照片、车辆流水号照片、车辆检修过程照片（不少于 5 张）、《陕汽商用车产品保修服务记录单》照片。

第三章 大客户专属服务政策

一、定义

客户性质	客户定义	具体客户范围
价值客户	中字头企业、大型国企、军警单位等大客户。	中石油、中国邮政、一带一路等央企、国企、政府单位、国家重点项目、军警部门。
行业客户	行业中影响力大,车辆需求多且业务跨多省市运营的私营大型物流企业。	中通、申通、圆通、汇通、韵达、顺丰、德邦、一米滴答、优速等快递快运、冷链等行业领先企业。
金牌客户	国企/央企下属物流公司,采取分层招标采购,车队管理规范等企业。	指大型国企、央企下属地方物流企业、自有车辆数量 20 台以上等企业,首次单次采购 ≥ 10 台,后续购买无数量限制。
银牌客户	独立法人的团购客户。	地方有实力的物流公司、车队等,首次采购台数 ≥ 5 台,后续购买无数量限制。

二、主动跟踪服务

对大客户采用信息备案制,通过**主动跟踪回访**和**主动预防服务**保障大客户车辆运营及关系维护。

1. 主动跟踪回访

车辆运营阶段	实施周期	目的	实施要求	责任主体	考核管理
交付初期	交付终端客户后 1 周内	1. 搭建大客户与总部直接对接的桥梁,了解车辆运营情况。 2. 主动向客户介绍相关服务政策、服务模式,培养客户以养代修的用车理念。	100%电话回访。	客户服务业务	服务部按月度对回访记录进行稽查,未按要求回访考核 50 元/项,并通报批评。
	交付终端客户 1 月内	1. 由专属服务商与大客户建立对接沟通,并现场粘贴《服务联络卡便利贴》。 2. 中心库向大客户明确集采保养油液及易损件优惠政策。 3. 服务经理收集客户建议,并邀请客户线上填写《大客户拜访记录表》。	1. 服务经理带领中心库、专属服务商人员上门拜访,并通过微信朋友圈进行宣传。 2. 服务商按模版制作《服务联络卡便利贴》,统一粘贴至车辆驾驶室遮阳板上。	服务经理	服务部按季度进行稽查,未按要求回访考核 100 元/次,未进行线上宣传考核 50 元/次,并通报批评。
整车保修期内	每月 1 次	建立常态化拜访机制,客户需求第一时间获取。	上门拜访,并将拜访记录实时上报各销售单位负责人。	客户经理	各销售单位进行监管、考核。
	每季度 1 次	客户累计购买陕汽商用车 ≥ 20 台,上门拜访客户,挖掘潜在复购需求。	上门拜访,并将拜访记录按季度上报分管副总经理。	营销区总经理/各销售单位负责人	分管副总经理监督、考核。

每季度 1 次	针对价值客户、行业客户，上门拜访客户，挖掘潜在复购需求。	上门拜访，并将拜访记录按季度上报大客户专用车部部长。	大客户专用车部各销售经理	大客户专用车部部长监督、考核
每月 1 次	了解车辆运营状况，避免某类故障反复发生和小故障频发引起的客户抱怨升级。	只针对累计报修≥5 次的客户。	客户服务业务	服务部按月度对回访记录进行稽查，未按要求回访考核 50 元/项，并通报批评。
节假日	发送节假日祝福短信，客户主动关怀。	端午、中秋、国庆节、春节短信发送。	客户服务业务	
每季度 1 次	对服务保障实施情况及客户满意度进行调研。	根据回访计划进行电话抽查。	客户服务业务	
每季度 1 次	1. 建立日常对接沟通机制，服务事件快速协调处理，客户服务诉求或改进建议无障碍传递。 2. 服务经理邀请客户线上填写《大客户拜访记录表》。	1. 首次拜访后每季度实施 1 次。 2. 服务经理带领客户经理、服务渠道上门拜访，并通过微信朋友圈进行宣传。	服务经理	服务部按季度进行稽查，未按要求回访考核 100 元/次，未进行线上宣传考核 50 元/次，并通报批评。

2. 主动预防服务

2.1 服务商在大客户车辆实施首次保养时，建立《大客户服务事件处理信息台账》，并对大客户服务事件处置进展进行详细记录，对 24 小时未关闭的服务事件及时上报区域服务经理进行协调。

2.2 服务经理对 24 小时未关闭的服务事件重点关注，调动区域资源协助处理，若 48 小时内仍未关闭及时填报《各营销区超时服务事件处理进展汇总表》在线表单；客户服务业务 2 小时内回复处理意见，协调总部资源提供技术支持或现场处理。

三、大客户专属服务权益

1. 免费外出救援

1.1 价值客户、行业客户新购车辆备案后，在保修期内享受不限故障模式外出服务。

1.2 金牌客户、银牌客户新购车辆备案后，由营销区申请享受购车之日起 6 个月内不限故障模式外出服务。

说明：大客户专属权益（免费外出救援）仅限大客户专用车部已备案通过，且保修类别为“正常保修”的车辆（不含保修四大件/不保修车辆）。

2. 免费服务培训

2.1 车辆交付 3 个月内，营销区根据车辆使用情况申请培训支持项目，由服务技术业务安排专业培训师、服务商对车队司机进行培训，确保司机尽快掌握车辆操作使用方法和日常保养规范。

2.2 针对自有服务团队和服务能力的大客户，无偿提供车辆维修技能培训。

四、大客户专属保障

1. 专属服务渠道

大客户备案后 3 个工作日内，服务管理业务根据大客户车辆运营路线建立专属一站式服务商，保修服务享受绿色通道，车辆故障优先处理。

2. 专属延保服务

针对大客户因为自然灾害、疫情管控等客观因素造成的车辆购置后放置或者停运 3 个月以上的情况，由大客户向所属销售单位事先提出申请，服务部备案，待客户正常运营后延长保修期，保障车辆高效、稳定运营。

3. 专属安全检查

3.1 一次性购买 ≥ 10 台的大客户，且车辆在港口、矿区、搅拌站等较为集中的区域正常运营，在强制保养实施后 3 个月内且持续运营里程数大于 1 万公里，由营销区服务经理安排服务商免费上门到车辆集中地按《车辆安全检查项目》实施 1 次安全检查，费用 100 元/台·次。

3.2 服务商对保修期限内的质量问题现场全部给予解决，并填写《陕汽商用车产品保修服务记录单》；已超出保修期限的零部件问题由客户自费处理。

3.3 服务商在 DMS 系统申报安全检查费用，关联活动号 **HD202501080005**，报单时上传整车照片、车辆流水号照片、车辆检修过程照片（不少于 5 张）、《陕汽商用车产品保修服务记录单》等照片。

4. 专属驻点服务

4.1 一次性购买 10 台及以上车辆的大客户，且车辆在港口、矿区、搅拌站等较为集中区域运营，可由营销区提报《陕汽商用车驻点服务申请表》（见附录五表 2）并通过 OA 线上流程申报【陕汽商用车流程】-【销售类】-【服务支持类审批流程】申报驻点服务。或服务部指定服务商进行为期 1-3 月的驻点跟踪服务（特殊情况一事一议，由服务部审批）；陕汽商用车按 120 元/天/人对驻点服务商进行补助，补助人数不超过 2 人/网点。

4.2 驻点期间不允许对同批车辆申报外出救援费用。

4.3 驻点事件完毕后，由服务商关联服务活动 **HD202010190002** 进行驻点补助费用申报，上传《陕汽商用车驻点服务申请表》批复后的照片作为报单凭证，并在故障分析中说明：驻点补助标准*天数*人数=驻点总费用。

5. 军用车辆保障

5.1 大客户专用车部将已售军用车辆的车辆信息在服务部备案后，服务部安排定点服务商对备案车辆实行定点保障。

5.2 接到军用车辆报修故障，定点保障服务商需向辖区服务经理进行报备，服务经理对车辆维修过程进行监督。

5.3 定点保障服务商在车辆维修时，若军警单位规定不允许拍摄照片或不允许带走故障旧件等，服务商在车辆故障维修完工后提报索赔单时应在故障分析中说明情况。

第四章 客户关怀项目

一、免费补加防冻液

在整车保修期限内，终端客户进站实施车辆维修、保养时，可由服务商免费补加防冻液、玻璃水，防冻液免费补加上限为 2kg/次，玻璃水免费补加上限为 1 瓶/次，每月限 1 次，材料费由陕汽商用车承担。

二、报单说明

服务商必须邀请客户在《陕汽商用车产品保修服务记录单》上签字确认。服务商在 DMS 系统报单，添加防冻液、玻璃水材料费，附件上传整车照片、《陕汽商用车产品保修服务记录单》、补加防冻液、玻璃水实施过程照片，报单关联活动名称“2025 年客户关怀体验”。

第五章 非常规服务事件管理规定

一、照顾性（赔偿）服务

1. 定义：区域重点用户在车辆营运过程中，出现非产品质量、设计、装配等原因引起的故障，按照陕汽商用车服务标准无法给予正常保修的，为了减少抱怨、维护市场、促进销售等特殊需要，给予照顾性处理的服务事件。

2. 照顾性（赔偿）服务规定

2.1 照顾性（赔偿）服务业务处置的特点是：**先报批后实施**，即：照顾性服务属于保修政策范围以外的服务，因此必须先征得陕汽商用车服务管理部门的批准方可实施。

2.2 照顾性（赔偿）操作流程

(1) 陕汽商用车产品售后服务过程中照顾性（赔偿）服务首先应由用户主动提出申请（报告）。

(2) 服务经理负责服务事件核实，判断是否需要给予照顾性保修，需照顾性保修的由服务商填写《照顾性（赔偿）服务费用审批单》（见附录三表2）按【陕汽商用车流程】-【销售类】-【照顾性（赔偿）服务费用审批流程】进行申报。

(3) 服务部负责照顾性（赔偿）服务业务过程中相关信息资料（如申请报告、各级领导批示、处理过程原始凭证、记录等）的收集及存档、备查；同时将此次服务事件通知故障相关供应商，与供应商协商处理。

(4) 服务经理需将照顾性服务事件处理进展向营销区总经理汇报。车辆修复后，由服务商在《陕汽商用车营销管理平台》中提报照顾服务申请，审批通过后，在工单转索赔单时关联照顾服务申请单号，服务商报单时需上传审批过的“照顾性（赔偿）服务费用审批单”影印件；涉及更换故障件，需上传旧件的破坏视频资料。

2.3 照顾性（赔偿）审批权限

序号	照顾性服务总费用 S（元）	费用审批流程	营销区月度申报标准
1	$S \leq 5000$	服务经理	1. 各营销区月度照顾性服务申报次数不限，月度申报总额 ≤ 5000 元。 2. 若发生单次申报超过 5000 元的照顾性服务事件，需按审批流程进行申报，申报次数不限，且不占用营销区月度申报总额。
2	$5000 < S \leq 15000$	服务经理-技术服务业务复核-服务部部长	
3	$15000 < S \leq 40000$	服务经理-技术服务业务复核-服务部部长-主管服务领导-重卡销售公司总经理	
4	$S > 40000$	服务经理-技术服务业务复核-服务部部长-主管服务领导-重卡销售公司总经理-公司主管质量副总经理	
特别说明：(1) 单台车辆原则上只允许申请一次照顾性（赔偿）服务，特殊情况报服务部审核。 (2)照顾性（赔偿）服务报单时工时系数统一按 1.0 结算，不享受层级服务商和特殊产品工时激励。			

3. 照顾性（赔偿）考核管理

3.1 客户服务业务复核人员对各营销大区月度申报额度进行管控并建立台账，对月度照顾性服务申报总额度超出限额的营销区进行预警。

3.2 服务部对所有照顾性服务单据进行 100%回访、核查，对存在单据造假行为的责任人或责任单位按涉及金额 5 倍进行处罚；若因严重违纪行为对公司造成重大经济损失的，将严格按《劳动纪律管理规定》对责任人进行处罚。

二、停车应急服务配件管理

1. 应急服务配件定义

1.1 车辆在保期内因零部件质量问题发生故障无法行驶，所在营销区辖区中心库、服务商均无库存的配件；

1.2 服务商提报的配件需求计划后，服务部无法及时提供配件时，经审批同意服务商就地应急采购的配件。

2. 应急服务配件申请

2.1 审批权限

当地采购价格原则上不能高于 DMS 系统配件索赔价，由中心库和营销区服务经理审批后实施。

2.2 订单提报

(1)服务商在陕汽商用车 DMS 系统提报应急服务申请，申请原因必须注明车辆停驶原因或申请应急采购的理由，审批通过后服务商就地采购配件，按照审批的采购价格实报实销；

(2)就地应急采购配件应优先选择陕汽商用车供应体系内的市场件，其次可选择非体系内配件；

(3)就地应急采购配件的质量由服务商负责，不合格配件引发的各类故障损失由责任服务商承担。

3. 订单审核

3.1 中心库重点审核应急采购配件是否必须自购，采购价格是否合理，在审核意见中必须注明申请应急采购的配件缺件原因；

3.2 服务经理重点审核应急处置方案能否彻底解决此次故障，恢复车辆运行；提报订单是否规范（申请原因、零件号、零件名称、生产厂商、数量）；

3.3 服务经理因应急采购配件订单不符合要求进行驳回操作时，必须详细说明订单不符合事项。

4. 监督、考核

4.1 以用户为中心，鼓励服务商为满足用户需求按照要求积极外购配件解决用户问题，消解用户抱怨。

4.2 对于服务商月度外购 2 次以上的配件，服务商、配件中心库必须在 2 个工作日内完成

外购配件数量 2 倍的储备计划，由服务渠道管理业务人员按月对储备情况进行核查，对不按要求储备的服务商、配件中心库给予 1000 元/次负激励。

4.3 服务商、配件中心库配件有库存，服务商仍提交外购申请，以外购配件为由，拖延用户，从而使用户产生抱怨，经核实给予责任服务商 2000 元/次负激励。

4.4 外购配件数量为车辆停车急用配件，不得多报、虚报；服务商申请外购配件时，故意虚报外购数量或金额，给予责任服务商 1000 元/次负激励。

第五部分 服务渠道建设与支持

第一章 服务渠道建设与管理

一、服务渠道规划发展原则

1. 服务渠道规划

1.1 服务部代表重卡销售公司对陕汽商用车服务渠道建设作全面规划。

1.2 每年 10-11 月份各服务经理依据辖区内产品主销区域、主销车型、车辆保有量、保有量增长情况、车辆分布情况等，对辖区内服务需求的满足能力进行分析，拟订本营销区辖区内服务渠道建设规划并向服务部报告。

1.3 服务管理业务负责对各营销区提交的服务渠道规划进行审核、修订、汇总，同时组织对服务体系组织结构、运行流程、运行效果进行分析、评价，结合企业产品产销总量增长情况，以及公司确定的产品主销区域，制定或修订公司服务渠道发展规划。

2. 网络发展原则

2.1 服务商的建设需覆盖销售、运营区域，且区域新建服务商时，与区域内原有同一服务业务授权的服务商之间的距离必须大于 30 公里；快修站须与现有服务站距离大于 10 公里。

2.2 具备电动车业务基础的服务商优先选择（具备动力电池、电机、电控等全部或其中部分业务合作基础；具备充电桩，充电站等基础设施）。

2.3 鼓励并支持销服一体及运营商自有服务渠道的发展。

2.4 重点发展有能力支撑产品销售或对销售有促进作用且综合服务能力强的服务商。

2.5 重点关注销售主流区域及新型目标市场的服务保障。

2.6 及时填补服务渠道空白区域。

2.7 淘汰实力较差，积极性不高，能力较弱的服务商。

二、服务渠道建设

1. 服务商业务授权

中重卡服务商：陕汽商用车授权中重卡车辆服务业务的区域服务商。

2. 按照服务商综合业务能力划分智联站、核心站、标准站三个层级，各层级服务商功能及业务特征如下：

服务商层级	功能及业务特征
智联站	1. 技术服务支持培训基地, 由总部授权, 承担营销区辖区内其他服务商网点的技术支持、人员培训, 以及货车驾乘人员规范操作及安全行驶培训; 2. 区域服务业务示范基地, 必须满足解决营销区辖区内发生的各类服务问题的能力; 具备区域内重大服务事件的处理和协调能力。

	3. 搭建区域联动服务平台，设置专人管理联动服务平台和保外配件；负责联合区域内其他服务商实施保外车辆联保服务及保外配件供给调配支持。
核心站	1. 区域服务业务中坚力量，能够解决市场的各类服务问题； 2. 满足服务保障，承担区域新产品或重点产品、大客户的专属服务跟踪保障工作，主要保障快递/快运车辆、价值客户/行业客户车辆、托管车辆； 3. 可为区域内标准站、二级站等服务渠道提供服务技术支持。
标准站	1. 满足基本的服务保障，是区域服务工作的基础力量； 2. 经销商或特殊客户自建服务网络，综合服务能力及服务半径仅满足自身购买或销售的服务，即自保站。

二级站：指陕汽商用车签约的一级服务商通过投资、参股、合伙、收购等方式建立的，且在陕汽商用车进行备案并取得陕汽商用车认可的服务商。从事车辆维修、配件供应、技术支持、信息反馈，由一级服务商负责管理，属于陕汽商用车服务网络组成部分之一。

3. 服务商准入

3.1 建站考察及资料报送

类别	准入条件	需报送证明材料	材料数量
资质类	1. 自主经营、自负盈亏、独立核算的经营实体； 2. 二类及以上汽车维修资质； 3. 具备开具增值税专用发票资质。	《营业执照》副本扫描件	1 份
		《道路运输经营许可证》副本/机动车维修经营备案证明资料扫描件	1 份
		《基本存款账户证明》扫描件	1 份
		法人身份证（正反面）扫描件	1 份
硬件类	1. 站址选择重要交通枢纽、中心城市外环线旁、国道或重要公路干线旁，方便货车进出，停车场应能够满足货车的停放；	《土地使用证》/场地租赁合同扫描件	1 份
		新加盟服务商基本信息表	1 份
		服务商人员情况明细表	1 份
	2. 具备独立的维修车间、备件库房、旧件管理中心房；	特约服务商站长登记表	1 份
		服务商技术鉴定员登记表	1 份
		新加盟服务商基础建设照片	1 份
	3. 人员配备（维修工 ≥ 3 人、信息员 ≥ 1 人、鉴定员 ≥ 1 人、配件计划/管理员 ≥ 1 人、电气技师 ≥ 1 人、业务负责1人）；	加盟服务商维修工具及设备明细表	1 份
软件类	4. 具备1-2辆及以上的外出救援车辆； 具备发动机维修资质（玉柴、西康），任意一家授权即可。	发动机服务授权材料扫描件	1 份
		电工证书扫描件	1 份
申请附件类	拟建单位提交的资料经营销区审查通过	陕汽商用车服务商建站考察报告（见附录六表1）	1 份
		服务商企业简介	1 份
		新能源车服务商服务安全承诺书（见附录六表2）	1 份

3.2 服务商建设标准

类别	项目	智联站	核心站	标准站
硬件类	占地总面积 (m ²)	中重卡≥5000	中重卡≥1500	中重卡≥800
	维修车间(含停车场)(m ²)	中重卡≥1500	中重卡≥800	中重卡≥500
	维修工位(车位)	≥6个,地面硬化	≥4个,地面硬化	≥3个,地面硬化
	配件库面积(m ²)	≥120	≥50	≥50
	专用旧件管理中心面积(m ²)	≥30	≥20	≥10
	陕汽商用车服务形象建设	智联站项目	核心站项目	标准站项目
	综合服务能力	同时具备中重卡、轻卡、新能源服务业务授权	不限	不限
	新能源充电设施(充电桩)	必备	不限	不限
	外出救援服务车	≥3辆	≥2辆	≥1辆
	服务联动中心	必备	不限	不限
	站长	1人	1人	1人
	鉴定员	≥2人	≥1人	≥1人
	信息员	≥1人	≥1人	≥1人
	维修人员	≥10人	≥5人	≥3人
	配件计划/管理员	≥1人	≥1人	≥1人
软件类	电气技师	≥2人	≥1人	≥1人
	特聘维修技师	≥2人	不限	不限
	发动机维修资质	具备康明斯、玉柴、潍柴、云内任意两家及以上授权	具备康明斯、玉柴、潍柴、云内任意一家授权即可	
配件及检测工具设备	基础配件储备额	中重卡: ≥25万元	中重卡: ≥4万元	中重卡: ≥1万元
	专用油液及辅料储备额	中重卡: ≥10万元	中重卡: ≥2万元	中重卡: ≥0.6万元
	检测工具设备	1. 储备额≥2万元; 2. 具备 VCI 诊断仪、发动机诊断仪,汽车专用内窥镜,尿素浓度分析仪,示波器/信号模拟发生器,电池检测仪,元器件检测仪,汽车万用表,发动机、变速箱、车桥专用维修设备,车轮动平衡,油液计量加注机、	1. 储备额≥1万元; 2. 具备 VCI 诊断仪、发动机诊断仪,汽车专用内窥镜,尿素浓度分析仪,示波器/信号模拟发生器,电池检测仪,汽车万用表,发动机、变速箱、车桥专用维修设	1. 储备额≥0.5万元; 2. 具备 VCI 诊断仪、发动机诊断仪,汽车专用内窥镜,尿素浓度分析仪,电池检测仪,汽车万用表,发动机、

	空调冷媒加注机等。	备，油液计量加注机、空调冷媒加注机等。	变速箱、车桥专用维修设备，油液计量加注机、空调冷媒加注机等。
--	-----------	---------------------	--------------------------------

在完成建站审批后，服务部下发服务商授权代码，开通 DMS 系统，服务商登录《陕汽商用车营销管理平台》完善信息；提报配件、工作服、专用检测工具订单计划，并按照《陕汽商用车服务商形象建设管理办法》中相应建设要求，在 1 个月内完成形象建设。在日常业务过程中，全体陕汽商用车服务业务团队的人员均应统一着陕汽商用车售后服务专用工服。

4. 新建站验收

新建站在收到授权代码后 1 个月内完善配件储备及服务形象建设，由服务经理实地审查新建站配件实物库存及服务形象建设情况，经验收合格后予以填写《陕汽商用车新入网服务商验收表》（见附录六表 3），由新建站在 DMS 系统形象建设备案申请版块【验收新建站服务形象】中上传形象建设照片和验收表，服务经理在 DMS 系统予以审核；同时服务经理指导新建站填写《陕汽商用车汽车产品特约服务协议》并寄回服务部。

备注：新建站若 1 个月内未完成建设，须由服务经理书面申请延长建设期（不能超过 3 个月），否则予以关闭 DMS 系统端口。

5. 新建站培训

5.1 建站前由区域服务经理对新加盟服务商，进行当期服务政策宣贯及系统报单指导；

5.2 每季度末由服务培训业务组织新加盟服务商信息员参加线下培训，培训内容包括企业文化、年度服务政策、配件政策、服务业务流程及规范、服务商职责等课程。培训结束后进行理论与实操考试，对于考试不合格的服务商，不予开通业务端口，转入下期培训，若考核再未通过，建站终止。

5.3 建站培训流程具体参考《陕汽商用车新签约服务商培训细则》（见附录六表 4）。

6. 新建站入网办结时效

序号	入网流程	责任单元	办结时效	备注
1	新建站考察及建站资料提报	营销区	收到新建站入网资料后 3 日内完成 DMS 系统资料提报	根据入网要求，提前考察新建站是否符合入网条件。
2	新建站资料复核	服务渠道管理业务	2 小时完成 DMS 系统资料复核。	核实新建站情况
3	信息认证	服务商	收到授权代码后 1 日内登录陕汽商用车 DMS 系统填写认证信息	/
4	提报配件、工服、专用检测工具订单	服务商	收到授权代码后 5 日内提报订单	/
5	服务商形象建设	服务商	收到授权代码后 1 个月内完成形象建设	与提报配件、工服、专用检修设备订单同时进行
6	新建站验收及服务协	营销区	新建站开通 DMS 系统 1 个月	新建站完成各项建设，服务

	议签订	服务商	内	经理现场验收,新建站在 DMS 系统形象建设备案申请版块【验收新建站服务形象】上传形象建设照片和验收表,服务经理在 DMS 系统予以审核;同时服务经理指导新建站填写服务协议寄回
--	-----	-----	---	--

三、服务业务管理

1. 服务商信息变更

1.1 服务商业务运行中出现 24 小时服务电话、站长姓名、站长电话、地址等基本信息变更,服务商在 DMS 系统服务管理版块-索赔报单问题反馈栏选择服务商管理-服务站联系信息变更,将最新信息进行填报提交。

1.2 服务商工商信息(单位名称、法定代表人等重要信息)变更,服务商须按照《企业信息变更函》(见附录六表 6)填写并签章,由营销区复核后将原件邮寄至服务渠道管理业务。若服务商统一社会信用代码发生变化,须按服务商入网流程重新办理入网手续。

2. 服务商业务标准

项目	业 务	标 准
服务项目	<ul style="list-style-type: none"> ● 积极履行陕汽商用车服务承诺,维护陕汽商用车服务品牌形象 ● 开通 24 小时服务值班电话 ● 积极处理用户来人、来电、来函反映的问题 ● 及时开展陕汽商用车售后服务工作 ● 积极开展对用户的车辆正确使用、日常保养、简单故障的排除;离合器、电控(新能源车)、制动等系统的使用间隙的正确调整 ● 定期走访用户,开展技术咨询和跟踪服务 ● 按期返回索赔旧件,按规定上报各类报表 ● 储备一定量的配件,满足服务用配件 ● 服从陕汽商用车的服务调度 ● 承担陕汽商用车保用期以外的维修服务 ● 及时参加陕汽商用车组织的用户走访、技术培训、服务会议等 ● 随时接受陕汽商用车安排的临时性工作 ● 维护陕汽商用车的产品形象,及时处理因保修服务而引起的纠纷 	<ul style="list-style-type: none"> ● 在管理制度、设施、人员等方面具备相关的业务条件 ● 新建站设定 6 月的试运行期,在试运行期间,相关业务能正常开展
配件储备	<ul style="list-style-type: none"> ● 配件储备,确保保修服务需求 ● 按服务部规定的服务配件储备品种储备 	达到陕汽商用车配件储备规定的要求
信息	<ul style="list-style-type: none"> ● 配备信息员,承担信息互动工作职责,包括:销售、服务、备件等业务内容的相关信息 ● 建立健全用户信息、车辆维修信息档案 ● 及时上报重大、批量服务事件 ● 积极上报用户的购车信息 	及时、准确、完整,符合陕汽商用车的有关规定

四、服务商的撤销

1. 服务商申请撤站

1.1 服务商主动撤站的,应书面申请提报辖区营销区,营销区在接到申请后与区域中心库

核实配件欠款情况，填写《服务协议终止审批表》（见附录六表7），签章后将扫描件发至区域服务经理，服务经理提报退网审批流程；

1.2 服务渠道管理业务核实、确认往来账务情况，按审批流程办理，并将办理结果通知营销区，关闭系统端口。

2. 服务违规撤站

2.1 因违反陕汽商用车当期服务政策规定，由服务部与营销区沟通责任服务商具体运营情况，对于有提升潜力的服务商，由营销区提报整改方案，给予其 2-3 月整改期，到期后由营销区组织验收；

2.2 验收合格的恢复陕汽商用车服务业务资格；

2.3 对整改后仍不符合要求的服务商，营销区提报《服务协议终止审批表》，服务管理业务核实、确认往来账务情况，按审批流程办理，并将办理结果通知营销区，关闭系统端口。

3. 营销区主动撤站

因服务商发生重大业务变革、存在运营风险等原因无法满足区域正常服务，且不配合办理退网手续，区域服务经理可直接填报《营销区撤网申请表》，和《服务协议终止审批表》一并提报退网审批流程。

4. 服务商撤销的善后工作

服务商撤网手续办理完成后，营销区负责告知服务商已完成退网办理、DMS 系统服务端口已关闭；撤销服务商后两月内双方结清账款，营销区收回服务协议书等相关文件资料。

五、区域服务培训中心建设与管理

1. 区域服务培训中心建设

1.1 设立原则

依据渠道实力、地理位置等因素，在各销售大区设立不少于 1 家的区域服务培训中心。

1.2 准入条件

(1)申请建立陕汽商用车区域服务培训中心的单位须具备开具增值税专用发票资质，且为陕汽商用车已签约服务渠道。

(2)申请单位应具备独立的培训教室和实操车间。

1.3 建设要求

名称	工作区域	标准	数量	要求
培训教室	培训教室	≥60 平米/间，可容纳 40 人	≥1 间	配备培训的讲台、桌椅、白板、投影仪、投影布、话筒、音箱、空调等
实操车间	实操培训	≥80 平米/间；地面为水泥硬质地面	≥1 间	具有整车及发动机、变速箱等实操培训条件。

培训负责人		3 年以上团队管理经验	1 人	负责区域培训中心事务协调及培训现场管理。
-------	--	-------------	-----	----------------------

1.4 教学设备要求

类别	设备名称	标准	备 注
教学设备	课桌、座椅	最低满足 50 人培训	必须按照课堂模式摆放
	电脑	≥1 台/间	配置能满足培训的要求
	投影仪及影布	≥1 套/间	/
	演示笔	≥1 套	/
	白板	≥1 个	/
	白板笔	≥2 支	/
	音响系统	≥1 套	/
办公设备	数码相机	≥1 部	培训现场照相
	打印机	≥1 台	打印试卷、证书等
	复印机	≥1 台	文件复印
教学工具	发动机诊断设备	玉柴、康明斯诊断设备 均不得少于 1 套	发动机故障诊断
	通用工具	≥1 套	拆装、检测工具
	制动、转向类检修设备	≥1 套	制动、转向类拆装、检测实习
	电器检测设备	≥1 套	电器及附件系统拆装、检测实习

2. 区域服务培训中心申请

区域服务经理从区域服务商中择优推荐区域培训中心,进行现场考察,根据实地考察结果,向服务技术业务提报《陕汽商用车区域培训中心申请表》(见附录六表 8)、拟建资料和照片。

3. 区域培训中心审批

服务技术业务在收到资料后 3 个工作日内完成审核,并报服务部领导审批,审批通过后服务技术业务告知服务经理审批结果,由服务经理通知拟建单位;审核通过的单位,需在 7 个工作日内完成陕汽商用车区域培训中心形象建设。服务经理 5 日内实地审查培训中心基础设施及形象建设情况,并将基础设施及形象建设照片发回服务技术业务邮箱,符合标准方可开展陕汽商用车服务培训业务,不符合标准责令整改直至符合标准为止。

4. 区域培训中心管理

4.1 区域服务培训中心承担由服务部组织的区域服务培训。

4.2 营销区在培训中心组织的培训必须提前 5 天提报《陕汽商用车培训中心培训申请表》(附录六表 9),注明培训时间、人员数量、培训项目、培训讲师及培训对象,经服务经理审核后,报服务技术业务审核。

4.3 每场培训,培训中心应做好参训人员管理,包括学员报到、会场纪律等,做好培训照片记录,每场培训所须照片数量不少于 20 张,照片须体现培训讲师、学员现场、培训场景。

4.4 每日培训上午、下午须填写《培训签到表》，所有信息必须填写真实，服务经理需签字认可。

4.5 培训中心每场培训前 1 天须准备好培训教室、实操场地、教学设备、工具等，确保培训教学正常进行。

4.6 每场培训必须有考试环节，理论考试由服务技术业务下发二维码进行，实操考试由培训讲师根据实操内容进行安排并对考试答题卡及成绩进行统计汇总。

4.7 每期培训结束后，培训中心对考试试卷、考试成绩汇总表、综合评价表、培训签到表、培训现场照片等资料一并递交服务技术业务，以备审核和备案，结算培训费用补贴。

4.8 培训中心全程保障培训工作有序开展，并安排专人负责。

4.9 为了便于业务沟通，培训中心在陕汽商用车备案的负责人调整后，应及时书面形式告知营销区及服务技术业务。

4.10 培训中心的教学用具及硬件设施定期检查完好性，服务技术业务将进行不定期抽查，对检查不合格的培训中心进行通报和处罚。

第二章 服务渠道建设费用支持

一、服务系统形象建设补助

1. 形象建设补助标准

类别	补助标准（元）	建设标准	建设项目
智联站/核心站	≤6500	按照陕汽商用车营销系统 VI 标准执行	门头、灯箱、形象墙、接待台、服务车贴、玻璃防撞条、客休室、会议室、配件库房标识、车间工位标识
标准站	≤3500		门头、灯箱、形象墙、服务车贴 (备注: 新建站必做门头、形象墙、服务车贴)
二级站	≤1000		门头

2. 补助条件

2.1 服务商（不含销服一体 A/B/C 类形象店）按照陕汽商用车营销系统 VI 标准及相应建设项目完成形象建设，可按对应标准申请形象建设补助；

2.2 新建站须在 3 个月内（以下发授权代码之日起计算）办理形象建设补助申请手续，过期不予支持补助费用；

3. 补助原则

3.1 服务商形象建设补助兑现后，服务形象须保持 3 年以上，3 年以内若服务商因地址变迁或其他原因导致服务形象损坏或不完整，由责任服务商重新进行建设，不得再次申请费用补助；

3.2 对于服务商进行形象建设更新的情况，若 3 年内曾申请过形象建设补助，则不予支持补助费用；

3.3 若服务商在申领形象建设补助后 3 年内，因层级晋升进行形象建设更新，不予支持补助费用；

3.4 若服务商在申领形象建设补助后 3 年内，因经营变更使用新公司重新入网，则不再予以支持补助费用。

4. 补助费用兑现

4.1 形象建设费用由服务商先行垫付，同时向营销区提交形象补助申请《陕汽商用车服务形象建设补助申请表》（见附录七表 1）。

4.2 营销区服务经理进行现场验收合格后，指导服务商将所有项目的形象建设照片在 DMS 系统形象建设补助申请版块上传，并由服务经理提报 OA 线上审批流程【陕汽商用车流程】-【销售类】-【服务支持类审批流程】进行费用申请，附件上传签字确认的申请表和评分表。

4.3 服务渠道管理业务在 DMS 系统进行复核，由服务部部长批准后执行兑付。

4.4 服务商形象补助费用以服务费形式兑付。

二、偏远、弱势区域支持

1. 针对偏远、弱势区域，因陕汽商用车保有量少，服务商服务费用偏低的情况，对已签署当年服务合同且能够按照陕汽商用车服务管理要求开展服务业务的服务商（销服一体的服务商不在此列），若连续一季度，累计服务费用总额低于 3000 元（以系统终审数据为准），同时该服务商为营销区重点帮扶的服务商，由营销区于次季度 10 日前填报《偏远弱势区域费用支持审批表》（见附录七表 3），并通过 OA 线上流程【陕汽商用车流程】-【销售类】-【服务支持类审批流程】申报费用，经陕汽商用车审批后可补足至 3000 元/季度，以“配件款”形式进行兑现，每个季度每个营销区申请限额为 2 家。

2. 服务渠道管理业务按流程进行核查、审批，对季度考评不合格的服务商（季度评价低于 60 分或出现拒绝服务、不服从调度和业务造假情况的）不得享受此支持。

三、二级站补助支持

一级服务商建立的二级站，按陕汽商用车形象建设标准进行门头建设，在正常运营 6 个月内，服务量不为 0 且月均服务费不足 500 元（以系统终审数据为准），由营销区申报《偏远弱势区域费用支持审批表》，经陕汽商用车审批后可给予将 6 个月服务费用总额补足至 3000 元，以“配件款”形式向一级服务商兑现补助。

四、服务渠道正向激励

项目	激励内容	激励标准	所需资料
排忧解难	同一/同批车辆同一故障在其他服务商维修两次（含两次）以上无法修复的故障，对最终修复此故障的服务商给予奖励。	1000 元/次	《服务渠道正向宣传申请表》、《质量信息反馈单》、公司下发的升级、整改通知
	故障修复并附有详尽的专项分析报告，且服务商提出的产品改进或故障排查方法经服务部验证有效，并应用于车辆改进中。	3000 元/次	《服务渠道正向宣传申请表》、《质量信息反馈单》、公司下发的升级、整改通知
正向宣传	服务渠道提供的服务获得客户认可，客户通过抖音、快手等自媒体进行正向宣传的服务案例，且一月内点赞数量 ≥ 300 个。	500 元/次	《服务渠道正向宣传申请表》、客户正向宣传视频截图（清晰显示集赞数量）
	服务渠道在极端天气或弘扬心服务精神的正能量服务案例，宣传文稿经陕汽商用车党群部门采纳后进行正面报导的。		《服务渠道正向宣传申请表》、党群部门报导的文稿截图
	服务渠道提供的业务管理、产品优化改进建议，被我公司采纳并应用。	1000 元/次	《服务渠道正向宣传申请表》、合理化建议书面材料、公司采纳应用的通知
渠道互助	在处理市场疑难故障时，服务渠道能够根据服务部指派，分享维修经验，对其他服务渠道及	113 元/次 (含税)	《服务渠道月度正向激励汇总表》、服务部指派记录及故障

	用户进行指导，且故障得以有效解决。		排除记录（照片、微信截图等）
--	-------------------	--	----------------

1. 服务商宣传、弘扬陕汽商用车正面形象或对销售服务业务提出合理化建议，协助区域销量提升符合“正向宣传”条件的，由服务商填写《服务渠道正向激励申请表》（见附录七表4），传递至服务经理，服务经理通过OA线上流程【陕汽商用车流程】-【销售类】-【服务支持类审批流程】进行申请，经服务部核实无误给予激励，激励均以服务费形式兑现。

2. 符合“排忧解难”激励条件的服务商填写《服务渠道正向激励申请表》，由区域服务经理签字确认通过OA线上流程【陕汽商用车流程】-【销售类】-【服务支持类审批流程】进行申请，经服务管理业务通过《陕汽商用车营销管理平台》查询维修记录，并核实无误后，由服务部最终确定激励金额，激励以服务费形式兑现。

3. 服务商通过总部指派，向其他服务商或用户进行远程技术指导，最终解决车辆故障的服务商可享受渠道互助奖励，服务技术业务按月对服务技术派工进行汇总，填写《服务渠道月度正向激励汇总表》（见附录七表5），经服务部核实无误后给予服务商兑现奖励113元/次（含税），且服务经理必须监督服务商向技术人员兑现奖励100元/次（不含税）。

五、区域服务培训中心建设支持

1. 形象建设

区域服务培训中心门牌制作标准为纵向木质白底黑字或镀铜、不锈钢材料黑色字体（参照公司VI形象建设），名称为“陕汽商用车区域服务培训中心”，并要求悬挂于公司门口，应简洁醒目。

2. 支持政策

序号	项目	费用标准	备注	兑现形式	说明
1	建设补贴	≤10000 元	验收达标后兑现	材料费	
2	学员饮用水	5 元/人*天	/	服务费	服务技术业务负责对培训组织及效果进行评估，并作为费用结算依据。
3	劳保用品	10 元/人*期	有拆装实操环节		
4	培训教室使用费	800 元/天	/		
5	实操车间使用费	800 元/天	有实操环节		
6	实操设备运转燃油、零件清洗、辅料	500 元/天	有拆装实操环节		
7	车辆费用	1200 元/台*期	有实操环节		
8	学员管理费	10 元/天*人	必须设有专人负责		

第三章 服务渠道维修技术支持

一、电气维修延时补偿

1. 服务商在进行车辆电器、电路故障检查、维修时，专业电工检修时间（不含调件、更换时间）超过 4 小时，按 200 元/次给予服务商维修补助。

2. 符合电器维修延时补偿的服务事件由服务商填写《电器维修延时补偿申报表》（见附录八表 1），由区域服务经理审批后通过 OA 线上流程【陕汽商用车流程】-【销售类】-【电器维修延时补偿申报流程】进行申请。

3. 服务商通过《陕汽商用车营销管理平台》申报费用时，须将服务经理批复的《电器维修延时补偿申报表》作为附件照片上传；同时在系统索赔单“其他费用”栏手动添加补偿费用。

二、跟车服务补助

针对间歇性、疑难性故障，需服务商技术人员进行跟车服务的，必须由总部服务工程师核实后，400 客服统一安排实施并记录台账。

1. 服务商技术人员使用自备车跟车服务，车辆补助标准为 4 元/公里，计单程，享受服务人员路途补助。

2. 服务商技术人员乘坐客户车辆跟车，单次跟车不超过 300 公里，跟车服务补助标准为 1 元/公里（包含人员返回服务站费用、服务人员补助费用）。

3. 跟车服务产生的费用由服务商在《陕汽商用车营销管理平台》提报索赔单时追偿该次车辆故障主损件厂家。

4. 服务商通过《陕汽商用车营销管理平台》申报费用时，须将总部派工证明照片、自备车开始跟车、跟车结束里程表照片、客户车辆开始跟车、跟车结束里程表照片作为附件照片上传。

三、特聘维修师

1. 特聘维修师技术支持津贴

1.1 陕汽商用车特聘维修师在聘期内享受陕汽商用车技术支持津贴。技术支持津贴按照陕汽商用车服务部跨区域派工特聘维修师处理疑难问题次数确定，派工以《疑难问题派工单》（见附录八表 2）的派工记录为依据。

1.2 特聘维修师技术津贴实施细则

考核项	考核标准	系数	特聘维修师津贴 (系数×800)	服务商津贴 (系数×1000)
不接受 外出派工	2 次以上服务商层级下调一级。	0	0	0
	4 次以上取消特聘维修师资格，取消本年度智联和核心站资格及下年度层级参评资格。	0	0	0
接受外出派	专项问题报告不提交	0	0	0

工，疑难问题未解决。	专项问题报告内容完整清晰	0.3	240	300
接受外出派工，疑难问题已解决。	专项报告不提交。	0	0	0
	专项报告问题描述清楚，故障分析准确。	0.5	400	500
	专项报告问题描述清楚，故障分析准确并附照片，予以说明	0.7	560	700
	专项报告问题描述清楚，故障原因分析准确条理清楚且故障分析照片齐全清晰。	0.85	680	850
	专项报告问题描述清楚，原因分析准确且照片齐全清晰，有可行性改进建议。	1	800	1000
远程指导	2次以上不配合指导的，下年度层级评定负激励2分。	0	0	0
	4次以上不配合指导的取消特聘维修师资格，下年度层级评定负激励3分。	0	0	0
备注：特聘维修师接受总部派工，通过视频、远程指导完成疑难问题处理，可同等享受特聘维修师津贴和服务商津贴。				

2. 特聘维修师管理规定

2.1 特聘维修师选拔及聘期

年度内举行技能比武或通过技术考核形式选拔区域服务精英并聘为下一年度陕汽商用车特聘维修师；每期特聘维修师聘期一年。

2.2 特聘维修工程师及所在服务商职责

2.2.1 及时解答并帮助解决区域内疑难、重大故障，对区域维修技能提升献策出力。

2.2.2 服从陕汽商用车服务部派工及时处理市场疑难故障。

2.2.3 每次派工事件处理结束后撰写专项问题报告并提交至服务技术业务。

2.3 特聘维修师启用流程

2.3.1 特聘维修师管理及应用

类别	周期	工作内容	输出物
远程技术支持	常态化调度	以电话、视频、建立专项故障处理微信群等方式对其他服务商进行远程技术指导。	服务部指派记录及故障排除记录（照片、微信截图等）
服务技能培训	常态化调度	接受服务部指派，对其他服务商集中开展技能提升培训，对客户交车开展驾乘培训	《疑难问题派工单》、培训签到表、培训照片
现场技术支持	常态化调度	接受服务部派工及时处理市场疑难故障，每次派工事件处理结束后撰写专项问题报告并提交至服务技术业务。	《疑难问题派工单》、《故障案例分析报告》
维修案例编制	每半年1份	根据实际处理完成的车辆疑难故障排查过程，编写疑难故障维修案例、排查流程。	维修案例培训资料/视频

服务技术业务根据特聘维修师每季度反馈的疑难故障案例分析报告及排查流程进行分类整理、评审应用后，并在微信群及DMS系统进行发布，将对第一位反馈优秀维修案例的特聘维修师按服务渠道正向激励中“排忧解难”相关内容进行激励。

2.3.2 故障修复超过 24 小时且无故障诊断及排除思路，经客户服务业务确认并向服务技术业务提出派工需求，服务技术业务根据故障类型选择特聘维修师并以《疑难问题派工单》向特聘维修师所在服务商派工支持。

2.3.3 派工服务结束后，48 小时内陕汽商用车客户服务业务予以核实。

2.3.4 特聘维修师支持处理服务事件的维修工时费、配件费用服务商可正常在服务系统报单。

四、特聘维修师外出服务政策

1. 特聘维修师外出住宿、餐饮及市内交通按以下标准执行：市内餐饮及交通 40 元/天*人，住宿提供发票，标准如下：

一般地区	省会城市及直辖市	一线城市	特殊地区
220	260	320	450
注：1. 省会城市及直辖市中直辖市指天津、重庆；一线城市指上海、广州、深圳；特殊地区指北京。 2. 住宿标准均为酒店标准间上限标准，报销时均以实际有效票据为准，超出标准的部分不予报销。			

2. 外出交通可乘坐大巴、普通火车硬座及硬卧、动车及高铁二等座。

3. 自备车辆外出补助费用按 4 元/公里执行，计单程。

第四章 服务渠道评价及考核

一、服务渠道运营评价

1. 月度运营评价

1.1 评价指标

从 400 一次派工成功率、服务及时率、一次修复率、报单规范率、配件缺件率、维修类工单量指标对服务商月度运营情况进行评价打分，评价指标如下：

指标名称	分值	计算公式	评分算法
400 一次派工成功率	20	$400 \text{ 一次派工成功率} = \frac{\text{成功接单数量}}{\text{客服派工总数}} \times 100\%$	400 一次派工成功率 100%，得 20 分； $60\% < \text{一次派工成功率} < 100\%$ ，得分 = $20 - (1 - \text{一次派工成功率}) \times 0.5 \times 100$ ； 一次派工成功率 $\leq 60\%$ ，不得分。
服务及时率	20	$\text{及时率达标工单数量} / \text{外出报修工单总数} \times 100\%$	服务及时率 100%，得 20 分； $60\% < \text{服务及时率} < 100\%$ ，得分 = $20 - (1 - \text{服务及时率}) \times 0.5 \times 100$ ； 服务及时率 $\leq 60\%$ ，不得分。
一次修复率	20	$\text{报修工单一次修复数量} / \text{报修工单总数} \times 100\%$	一次修复率 100%，得 20 分； $60\% < \text{一次修复率} < 100\%$ ，得分 = $20 - (1 - \text{一次修复率}) \times 0.5 \times 100$ ； 一次修复率 $\leq 60\%$ ，不得分。
报单规范率	15	$(1 - \text{索赔单驳回数量} / \text{索赔单提报数量}) \times 100\%$	报单规范率 100%，得 15 分； $70\% < \text{报单规范率} < 100\%$ ，得分 = $15 - (1 - \text{报单规范率}) \times 0.5 \times 100$ ； 报单规范率 $\leq 70\%$ ，不得分。
配件缺件率	15	$(\text{当月三包紧急订单件数} + \text{当月外采件数}) / \text{当月三包索赔件数} \times 100\%$	配件缺件率 $< 6\%$ ，得 15 分； 配件缺件率 $\geq 6\%$ ，不得分。
维修工单业务量	10	当月报修类工单数量	报修类工单量 (X) 排名在前 10% 服务站，得 10 分； $10\% < X \leq 50\%$ ，每降低 10% 降 1 分， $X > 50\%$ ，每降低 10% 降 2 分，最低得分为 2 分，无业务不得分。

1.2 评价范围：正常运营的服务商（新建站运营不足 3 个月、二级站不参与月度运营评价），对月度运营评价得分前十名进行奖励。

1.3 奖励标准：

月度运营评价排名	奖励标准
第 1 名	1000 元/家
第 2-5 名	500 元/家
第 6-10 名	300 元/家

2. 年度运营评价

2.1 评价维度

从 400 一次派工成功率、服务及时率、一次修复率、报单规范率、配件缺件率、维修类工单量及管理激励项指标对服务商运营质量进行评价并打分，评价指标如下：

指标名称	分值	计算公式	评分算法
400 一次派工成功率	15	400 一次派工成功率=成功接单数量/客服派工总数×100%	400 一次派工成功率 100%，得 15 分； 70%＜一次派工成功率＜100%，得分=20-（1-一次派工成功率）*0.5*100； 一次派工成功率≤70%，不得分。
服务及时率	20	及时率达标工单数量/外出报修工单总数×100%	服务及时率 100%，得 15 分； 60%＜服务及时率＜100%，得分=15-（1-服务及时率）*0.5*100； 服务及时率≤60%，不得分。
一次修复率	15	报修工单一次修复数量/报修工单总数×100%	一次修复率 100%，得 15 分； 70%＜一次修复率＜100%，得分=15-（1-一次修复率）*0.5*100； 一次修复率≤70%，不得分。
报单规范率	15	（1-索赔单驳回数量/索赔单提报数量）×100%	报单规范率 100%，得 20 分； 70%＜报单规范率＜100%，得分=20-（1-报单规范率）*0.5*100； 报单规范率≤70%，不得分。
配件缺件率	15	（三包紧急订单件数+外采件数）/三包索赔件数*100%	配件缺件率＜6%，得 10 分； 配件缺件率≥6%，不得分。
维修工单业务量	10	报修类工单量	报修类工单量（X）排名在前 10%服务站，得 10 分；10%＜X≤50%，每降低 10%降 1 分，X＞50%，每降低 10%降 2 分，最低得分为 2 分，无业务不得分。
服务渠道正向激励	10	服务商获得正向激励 1 次得 2 分，上限 10 分。（若与特聘维修师支持事件重复，不再重复得分）	
特聘维修师支持	10	总部调派特聘维修师 1 次得 2 分，上限 10 分。	
拒绝服务	[-∞，0]	接到 400 客服派工，不服从调度或拒绝服务，每发生一次扣 2 分。	
客户有效投诉		经客服业务核实，因服务站自身原因造成的客户有效投诉，每发生一次扣 2 分。	
业务规范		在月度运营通报中因业务规范问题被通报，发生 1 次扣 2 分。	
服务经理打分	10	由服务经理根据实际情况打分	

2.2 评价范围：正常运营的服务商（新建站运营不足 6 个月、二级站不参与服务渠道年度业务运营评价）。

3. 结果应用

根据年度运营评价结果进行激励工时系数动态调整，各层级分值与工时激励系数对应关系如下，对服务站采取晋级、降级、预警、整改、优化的动态管理。

服务商级别	年度考评得分（X）	工时系数	晋级/降级标准
智联站	$X \geq 85$	1.5	智联站年度考评得分低于 80 分，在原工时系数的基础上降低 0.1。（若原工时系数 1.4，降低 0.1 后则级别降为核心站）
	$85 > X \geq 80$	1.4	
核心站	$X \geq 80$	1.3	1. 核心站年度考评得分超过 80 分，可以申请智联站； 2. 核心站年度考评得分低于 60 分，在原工时系数的基础上降低 0.1。（若原工时系数 1.1，降低 0.1 后则级别降为标准站）
	$80 > X \geq 70$	1.2	
	$70 > X \geq 60$	1.1	
标准站	$X \geq 60$	1.0	标准站年度考评得分超过 70 分，可申请晋升为核心站；

3.1 服务商晋级

各层级晋级按照标准站-核心站-智联站顺序，不能跨级。

3.1.1 标准站晋级核心站

标准站晋级核心站，由服务部根据年度运营评价得分结果进行调整与公示。

3.1.2 核心站晋级智联站

核心站在硬件类、软件类、配件储备、人员配备等达到智联站建设标准后，且自身运营综合得分达标，可提出申请向智联站晋级。

①服务商根据自身提升需求，可主动向营销区提交《智联站建设申请表》（见附录六表10），并提供相关资料。

②营销区对接到的服务商晋级申请，由营销区依据《智联站建设申请表》内容对渠道硬件、人员条件进行现场初审评定，对符合建设标准的服务商，将评定结果与渠道申请资料提交至服务管理业务；由服务部与营销区共同对渠道硬件、人员条件进行现场评定。

③服务部对营销区推荐的服务商进行审批。

3.2 服务商降级

各层级服务商降级按照智联站-核心站-标准站顺序，工时系数按照在原工时系数的基础上降低0.1的顺序依次执行。

出现以下情况，将直接降级：

3.2.1 因服务态度被用户超过投诉2次/月，在原工时系数的基础上降低0.1；

3.2.2 以各种理由推诿、拒绝服务超过2次/月，在原工时系数的基础上降低0.1；

3.2.3 24小时服务值班电话(含站长手机)无人接听超过2次/月，在原工时系数的基础上降低0.1；

3.2.4 宣传不利于陕汽商用车的负面形象，发生触碰企业管理红线的行为，直接撤站；

3.2.5 服务商形象建设不达标，在原工时系数的基础上降低0.1，并限期1个月内完成整改，若未完成整改，则予以降级为整改站。

根据各层级服务商年度考评得分，按照降级标准予以降低工时系数，并取消其对应政策享受资格，直至完成整改后，由营销区书面申请资格恢复。

3.3 服务商预警、优化

3.3.1 预警：根据各层级服务商年度考评得分，由服务部下发年度运营结果通报的同时下发预警服务商明细，营销区主动预警服务商，制定提升方案并按期反馈实施效果。

3.3.2 优化：对服务理念或综合运营能力不能满足陕汽商用车区域市场发展要求的服务商进行优化。

二、服务业务考核管理

1. 《陕汽商用车售后服务业务考核管理条例》

序号	考核项目与内容		考核标准
1	服务渠道	未及时报备服务商基础信息变更情况，造成业务操作错误或业务沟通、办理困难	1. 提供变更后的信息； 2. 处罚相关服务商100元/次。

2		难	
		未及时学习服务政策、业务指导手册、维修技术指导及陕汽商用车发布的各类文件、通知等，造成业务延误或业务操作失误。	除承担因业务延误或业务操作错误造成的损失外，视具体情况处罚 500-1000 元。
		不按时参加培训，导致不熟悉业务造成损失	处罚 500 元/次。
		不按要求进行形象建设	处罚 500 元，拒不整改撤站处理。
		未经公司批准备案，私自设立服务二级网点扰乱市场秩序。	处罚 1000 元/次，并限期 1 个月内完成二级服务网络信息备案，并要求其进行 3 个月业务整改，整改期间工时系数降至 0.8。
	终审结算业务	旧件实物与报单内容不符	1. 相关单据费用不予结算并没收故障旧件。 2. 季度内发生两次及以上，处罚 500 元/单。
		旧件标签未悬挂或填写不规范	处罚 100 元/件。
	服务时效性	24 小时服务电话无法接通或能接通但不能提供服务	1. 处罚 100 元/次； 2. 当月累计三次及以上，停业整改一个月，整改期间工时系数降至 0.8（若服务商是多项业务授权，同步取消相应车型的服务授权）。
		以各种理由推诿、拒绝服务，不执行救援或调度	1. 发生一次给予 1000 元处罚； 2. 当月累计三次及以上，停业整改三个月，整改期间工时系数降至 0.8（若服务商是多项业务授权，同步取消相应车型的服务授权）。
		超出陕汽商用车服务承诺时效导致用户投诉	1. 处罚 500 元/次。 2. 当月累计三次及以上，停业整改三个月，整改期间工时系数降至 0.8。
		《保修手册》中保修卡填写的相关信息不真实、不完整	处罚 1000 元/台。
	强制保养	未实施强制保养而虚报索赔单； 扣押用户《保修手册》	1. 给用户免费强保； 2. 不予结算强保费； 3. 处罚 1000 元/台； 4. 超过 3 台直接撤站。
		强制保养项目不全或不按规定强制保养	1. 给用户免费实施未保养项目； 2. 不予结算强保费； 3. 处罚 1000 元/台； 4. 超过 3 台直接撤站。
		强保乱收费	1. 退还多收用户的费用，并向用户道歉； 2. 处罚 1000 元/次。
	保修服务	保修服务乱收费、吃拿卡要； 让用户垫付费用，待陕汽商用车结算后才给用户报销	1. 退还用户费用，并向用户道歉； 2. 处罚 500 元/次； 3. 季度内发生 3 次直接撤站。
		保修服务不规范造成用户投诉，如保养、检查项目不全、不合格；未按保修政策、服务促销活动执行；乱收费，如三包期内收取押金辅料费等。	1. 处罚 500 元/次； 2. 当月累计三次及以上，停业整改三个月，整改期间工时系数降至 0.8。
		不使用陕汽商用车原厂油品或配件，且无外购申请的	1. 处罚 1000 元/次； 2. 一年发生三次撤站。
		服务商在故障修复后 24 小时内未进行	处罚 200 元/次

	回访	
不良影响及投诉	服务态度差导致用户投诉	1. 处罚 500 元/次； 2. 当月累计三次及以上，停业整改三个月，整改期间工时系数降至 0.8。
	服务延误导致用户投诉	1. 及时解决用户服务诉求，并向用户道歉； 2. 赔偿用户直接损失； 3. 处罚 500 元/次； 4. 季度内发生 3 次直接撤站。
	宣传不利于陕汽商用车的负面形象	直接撤站
	服务事件处理不当造成用户投诉被新闻媒体报道或当地政府通报，对企业造成不良影响。	1. 赔偿用户经济损失； 2. 按事件影响程度处罚 3000-10000 元； 3. 情节严重的给予撤站处理，并追究其法律责任。
	不按照保修政策、服务活动执行造成用户投诉	处罚 500 元/次
报单审核	未按规定时间进行系统报单	相应单据不予审核通过。
	索赔单填报信息不准确、不完整（故障模式选择错误、多申报费用未自行扣减等情况）；	1. 季度内首次发生，对涉及费用扣减/追回； 2. 季度内发生两次及以上，处罚 500 元/单；
	索赔单填报虚假信息、人为破坏故障件/维修过程附件照片造假、套用照片/返回旧件实物与报单内容不符；	1. 季度内首次发生，已结算单据扣减涉及费用；未结算单据终审作废。 2. 季度内发生 2 次，扣减涉及费用/作废相关单据，并处罚 500 元/单。
	超出三包时间、范围，借用三包内产品信息报单的骗保行为；	3. 季度内发生 3 次，扣减涉及费用/作废相关单据，并处罚 500 元/单，同时停业整改三个月，整改期间工时系数降至 0.8。
	以虚假服务形式套取服务费的违规行为	4. 若整改完成后再次发生，予以撤站。
	未对服务活动车辆服务而在系统登记，导致其他服务商不能服务	处罚 1000 元/次
旧件业务	1. 未经服务部通知私自处理旧件	1. 对应的索赔单按作废处置； 2. 造成责任无法准确判定的，责任服务商承担相应损失。
	2. 不按要求返回旧件或漏返的旧件次月未返回	由于自身原因连续超过三个月未返回，视为服务商放弃索赔权利，更换件按作废处理。
	3. 未按要求操作，私自将陕商责任件返运到旧件管理中心	1. 首次发生由责任服务商承担对应的物流运费和管理费； 2. 若再次发生，对责任服务商按 500 元/次处罚。
	4. 未按销毁要求处置旧件	1. 按 1000 元/件进行处罚； 2. 若将旧件再次使用到产品车辆，造成用户投诉、被新闻媒体报道或当地政府通报，对企业造成不良影响，全额赔偿造成的经济损失，同时按影响程度处罚 3000-10000 元，情节严重的给予撤站处理，并追究其法律责任。

2. 违规事件的调查、处理

2.1 对于服务过程存在的各类服务违规事件，各职能业务业务板块/营销区在情况属实、证据确凿的情况下提出处理方案并制定处罚通报，同时提交《陕汽商用车服务业务考核处罚审

批表》（见附录八表3），由服务管理业务对照《陕汽商用车售后服务业务考核管理条例》核查后报轻卡销售公司审批，单次考核总金额10000元以内（含）由销司主管服务副总审批通过后的处罚费用直接从责任服务商服务费中进行扣除；单次考核总金额10000元以上销司总经理审批通过后执行。

2.2 提交处罚通报的业务板块/营销区负责对处罚结果进行效果跟踪，并落实处罚执行情况。

2.3 因未核实清楚事件导致的错罚、误罚，服务商向服务管理业务提出书面异议申诉，由服务管理业务协调责任业务板块/营销区落实处理，相关责任业务板块/营销区须于3个工作日给出书面回复。

2.4 服务违规事件调查、处理的原始资料由服务管理业务安排专人进行存档管理，保存年限依据实际情况在3-8年内选择确定。

第六部分 附录

附录一 保养类附表

表 1 强制保养作业项目

项目	强 制 保 养 工 作 内 容	处理措施
强保前 检查	1. 查验《保修手册》、购车发票(或发票复印件); 2. 检查购车日期, 行驶里程是否在规定范围之内。	检查 检查
离 合 器	1. 检查、调整离合器踏板自由行程, 确保分离轴承间隙; 确保推杆与活塞之间 0.5-1mm 间隙; 2. 检查离合器分离是否彻底, 结合是否平稳且不打滑; 3. 检查离合器液压油(制动液), 分泵行程; 4. 润滑离合器踏板轴。	检查调整 检查 检查 润滑
变 速 器	1. 非长效初装油, 更换变速器润滑油; 2. 润滑分离轴承; 3. 润滑离合器拨叉轴; 4. 清洗空气滤清器滤芯(富勒变速器); 5. 紧固变速器固定螺栓; 6. 检查和清洗变速器通气孔; 7. 检查变速器操纵机构是否正常。	更换 润滑 润滑 清洗 紧固 检查 检查
缓速器	检查缓速器是否正常	检查
驱 动 桥	1. 非长效初装油, 更换驱动桥主减速器和轮边减速器润滑油; 2. 润滑制动调整臂及凸轮轴; 3. 检查驱动桥通气孔并清洗; 4. 检查车桥外部各构件连接螺栓是否松动, 并加以紧固。	更换 润滑 检查 检查紧固
前 桥	1. 润滑转向主销、制动臂、调整臂及凸轮轴; 2. 检查和调整前轮前束, 复紧卡箍螺栓、球头螺母; 3. 检查、调整前桥的同步工况(双前桥); 4. 将前轴支离地面, 前后方向转动轮毂有无异常, 如出现异响、卡滞等及时进行维修。	润滑 检查调整 检查调整 检查
传动轴	1. 润滑传动轴十字轴伸缩套及传动轴吊架轴承; 2. 紧固传动联接螺栓。	润滑 紧固
转向 系统	1. 更换转向器油, 清洗滤网; 2. 紧固各部位固定螺栓; 3. 对球头进行润滑。	更换 紧固 润滑

制 动 系	1. 检查、调整前、中、后桥制动蹄片间隙； 2. 检查全车制动气压是否达到规定值； 3. 贮气筒放水； 4. 检查行车、驻车气密性。	检查调整 检查 拉圆环 检查
底 盘	1. 润滑全车钢板弹簧销及衬套； 2. 润滑变速器换档机构； 3. 润滑平衡轴钢板弹簧与滑板接合部分； 4. 紧固前、后骑马螺栓；紧固中、后桥推力杆螺栓； 5. 紧固后气囊系统连接端螺栓； 6. 紧固车轮螺母； 7. 检查各部位漏油漏气情况。	润滑 润滑 润滑 紧固 紧固 紧固 检查
电 器 系 统	1. 检查各部线束是否有刮磨现象； 2. 检查各线束、电器插接件连接是否正常； 3. 检查蓄电池电源线、搭铁线紧固情况。 4. 读取故障代码，检查是否存在故障； 5. 检查全车各种灯光工作是否正常； 6. 检查仪表中指示灯工作是否正常； 7. 检查雨刮系统是否正常； 8. 检查或更换内外循环滤网，补加制冷剂； 9. 检查暖风、空调是否正常。	检查 检查 检查 检查 检查 检查 检查 检查、加注 检查
驾 驶 室	1. 紧固翻转机构螺栓； 2. 检查驾驶室翻转锁紧机构是否工作正常； 3. 检查车门操纵机构是否正常。	紧固 检查 检查
自卸车举升 系统	1. 紧固液压缸、泵、阀各管路接头，排除渗漏； 2. 紧固付车架“U”形螺栓，连接螺栓，缸、泵、阀固定螺栓； 3. 润滑相关机构、在加注点加注润滑脂。	紧固 紧固 润滑
整 车	1. 以上各项工作完成后，保持车辆洁净； 2. 检测、试验合格后交付给用户验收。	清洗
其它应调整、检修的项目根据《产品使用说明书》中的规定进行。		

表 2 定期保养作业项目

项目	定期保养工作内容	处理措施	备注
发动机(仅供参考,具体按照发动机厂家保养规定执行)	更换燃油精滤清器;	更换	
	更换燃油粗滤清器,油水分离器放水;	更换、放水	
	更换机油滤清器;	更换	
	更换发动机机油;	更换	
	清洁空气滤清器滤芯;	吹净	清理 3 次后必须更换
	更换天然气发动机燃气滤清器滤芯;	更换	
	更换冷却液滤清器(康明斯发动机);	更换	
	检查各种仪表及指示灯是否正常;	检查	
	检查调整发动机怠速;	检查、调整	
	检查电器插接件是否松动、损坏;	检查	
	检查和调整气门间隙;	检查、调整	
	检查涨紧轮、导轮和风扇轴承有否卡滞,如有卡滞应予以排除;	检查、调整	
	检查皮带的涨紧度和使用情况,检查和调整皮带在同一平面上;	检查、调整	
离合器	检查、调整离合器踏板自由行程,确保分离轴承间隙(确保推杆与活塞之间 0.5-1MM 间隙);	检查、调整	制动液不清洁时必须按说明更换
	检查离合器分离是否彻底,结合是否平稳且不打滑;	检查	
	检查离合器储液杯的液面(制动液),分泵行程;	检查	
	润滑离合器踏板轴;	润滑	
变速器	更换变速器润滑油(按照整车定保周期执行,车辆载重超过额定载荷的 50%以上超负荷运行或含尘量高的非公路工况,保养间隔里程减半执行)。	更换	
	检查和清洗变速器通气孔;	检查	
	紧固变速器固定螺栓、操纵机构是否正常;	紧固、检查	
制动系统	更换空气干燥器干燥罐(公路用车强保后每 6 万公里,非公路用车强保后每 3 万公里)。	更换	
驱动桥	更换驱动桥主减速器和轮边减速器润滑油(按照整车定保周期执行,车辆载重超过额定载荷的 50%以上超负荷运行或含尘量高的非公路工况,保养间隔里程减半执行。轮边为轮毂轴承单元结构的,轮毂单元免维护)。	更换	
	检查和调整制动间隙;	检查、调整	

	检查驱动桥通气孔并清洗；	检查	
	润滑轮毂轴承（轮边为轮毂轴承单元结构的，轮毂单元免维护）。	润滑	
	目测桥壳、减壳、过桥箱、过桥箱盖、轴承座、支架等外观件是否开裂，确保外观完整，无漏油。	检查	
前桥	润滑转向主销、制动臂、调整臂及凸轮轴；	润滑	
	检查和调整制动间隙；	检查、调整	
	检查和调整前轮前束；	检查、调整	
	检查、调整前桥同步工况（双前桥）；	检查、调整	
	润滑轮毂轴承，调整轴承预紧力；	润滑、调整	
传动轴	润滑传动轴十字轴伸缩套及传动轴吊架轴承；	润滑	
	检查、紧固传动轴连接螺栓；	检查、紧固	
转向系统	更换转向器油（1年或每6万公里）；	更换	
	清洗/更换转向油罐滤网；	清洗/更换	
	检查并润滑转向拉杆球头；	润滑	
电器系统	检查各部线束是否有刮磨现象；	检查	
	检查各线束、电器插接件连接是否正常；	检查	
	检查蓄电池电源线、搭铁线紧固情况。	检查	
	读取故障代码，检查是否存在故障；	检查	
	检查全车各种灯光工作是否正常；	检查	
	检查仪表中指示灯工作是否正常；	检查	
	检查雨刮系统是否正常；	检查	
	检查或更换内外循环滤网，补加制冷剂；	检查、加注	
	检查暖风、空调是否正常。	检查	
底盘	润滑全车钢板弹簧销及衬套；	润滑	
	润滑变速器换挡机构；	润滑	
	润滑平衡轴钢板弹簧与滑板结合部分；	润滑	
	检查钢板弹簧中心螺栓紧固情况；	检查、紧固	
	紧固前后钢板弹簧U形螺栓；紧固中、后桥推力杆螺栓；	紧固	
	紧固后气囊系统连接端螺栓；	紧固	
	紧固车轮螺母；	紧固	
<p>（1）车辆定保属于车辆日常维护保养内容，车辆定保所产生的检测、检查及维护保养费用由用户自行承担；</p> <p>（2）其他应调整、检修的项目根据《产品使用说明书》中的规定进行。</p>			

表3 用户未强保、定保和服务商强保、定保作业不到位责任划分

项目	作业内容	用户未作强、定保造成的下列故障不予保修	服务商强、定保作业不到位造成的下列故障由服务商承担责任
发动机	1. 清洁空气滤清器滤芯, 检查空滤器(包括报警器)及其管路连接气密性	6000 公里内发动机早期磨损	——
	2. 清洗燃油粗滤器	高压油泵柱塞、出油阀早期磨损、喷油器滴油	高压油泵柱塞、出油阀早期磨损、
	3. 更换燃油精滤清器滤芯	拉瓦、拉缸、烧瓦和发动机早期磨损	喷油器滴油
	4. 更换机油滤清器		拉瓦、拉缸、烧瓦和发动机早期磨损
	5. 更换发动机机油		
	6. 紧固发动机各部位联接螺栓及各联接管路管夹及连接件	螺栓松动及后果	500 公里以内螺栓松动及后果
	7. 水泵润滑脂嘴注润滑脂(黄油)	水泵轴承损坏及后果	2000 公里以内轴承损坏及后果
离合器	1. 检查、调整离合器踏板自由行程, 确保分离轴承间隙	离合器打滑、分离不彻底及后果	2000 公里内离合器打滑、分离不彻底及后果
	2. 检查离合器分离是否彻底, 结合是否平稳且不打滑		
	3. 检查离合器液压油, 分泵行程		
变速器	1. 更换变速器润滑油	齿轮、轴、轴承、同步器烧损、油堵松动	5000 公里内齿轮、轴、轴承、同步器烧损、油堵松动
	2. 润滑分离轴承	缺油烧损	2000 公里内缺油烧损
	3. 润滑离合器拨叉轴		
	4. 紧固变速器固定螺栓	螺栓松动、脱落及后果	2000 公里以内螺栓松动、脱落及后果
	5. 检查和清洗变速器通气孔	油封漏油	3000 公里以内油封漏油
驱动桥	1. 更换驱动桥主减速器和轮边减速器润滑油(或 485 桥轮毂润滑油)	齿轮、轴承早期磨损、油堵松动	3000 公里以内齿轮、轴承早期磨损、油堵松动
	2. 润滑制动调整臂及凸轮轴	调整臂、凸轮轴不回位, 油封漏油	3000 公里内调整臂、凸轮轴不回
	3. 检查驱动桥通气孔并清洗	——	3000 公里内油封漏油
	4. 检查或润滑轮毂轴承	轴承烧蚀、螺母松动、脱落及后果	3000 公里以内轴承烧蚀、螺母松动、脱落及后果
传动轴	1. 检查、润滑传动轴伸缩花键套及传动轴中间支撑轴承	传动轴、十字轴、各衬套早期磨损	传动轴、十字轴、各衬套早期磨损
	2. 紧固传动联接螺栓	螺栓松动造成的问题	2000 公里内螺栓松动造成的问题
转向	1. 检查转向液压油面, 清洁滤网	缺油或油质差造成的故	2000 公里以内缺油或油质差造成的故

系统		障	障
	2. 紧固各部位固定螺栓	转向失常的损失	2000 公里以内转向失常的损失
	3. 对转向各拉杆球头进行润滑	球头早期磨损	3000 公里内球头早期磨损
制动系统	1. 检查、调整前、中、后、浮桥制动蹄片间隙	制动失常及后果	500 公里以内制动失常及后果
	2. 检查全车制动气压是否达到规定值, 检查行车、驻车状态气密性	气压不准的制动异常	气压不准的制动异常
前桥	1. 润滑转向主销和制动调整臂及凸轮轴	主销磨损, 衬套松旷, 止推轴承磨损	2000 公里内主销磨损, 衬套松旷, 止推轴承磨损
	2. 检查和调整前轮前束	轮胎吃胎	2000 公里内轮胎吃胎
	3. 检查和调整双前轮同步情况		
	4. 检查或润滑轮毂轴承	轴承烧蚀、螺母松动、脱落及后果	3000 公里以内轴承烧蚀、螺母松动、脱落及后果
自卸车举升部分	1. 紧固付车架“U”形螺栓, 连接螺栓, 缸、泵、阀固定螺栓	螺栓松动造成的问题	2000 公里以内螺栓松动造成的问题
	2. 润滑各润滑脂加注点	传动轴、十字轴、各衬套早期磨损	传动轴、十字轴、各衬套早期磨损
电气部分	1. 检查各部线束是否有刮磨现象	线束摩擦、短路烧损问题	2000 公里以内线束摩擦短路烧损问题
	2. 检查各插接件连接情况	插接件接触不良、脱落	2000 公里以内插接件接触不良、脱落
	3. 检查蓄电池电源线、搭铁线紧固情况;	搭铁不良、接线柱烧损	2000 公里以内搭铁不良、接线柱烧损
	4. 读取故障代码, 检查是否存在故障;	报故障码后持续行驶导致的车辆故障	故障码未检出, 用户持续行驶导致的车辆故障
	5. 检查全车各种灯光工作是否正常;	各种照明不能正常工作的	1000 公里内出现的灯不亮的
	6. 检查仪表中指示灯工作是否正常;	仪表不能正常工作	1000 公里内出现仪表不能正常工作
	7. 检查雨刮系统是否正常;	雨刮系统不能正常工作	1000 公里内出现雨刮系统不能正常工作
	8. 检查或更换内外循环滤网, 补充制冷剂;	空调过滤网损坏或制冷效果差	1000 公里内出现空调过滤网损坏或制冷效果差
	9. 检查暖风、空调是否正常。	暖风、空调不能正常工作	1000 公里内暖风、空调不能正常工作
底盘	1. 润滑全车钢板弹簧销及衬套	早期异常磨损	3000 公里以内的异常磨损
	2. 润滑变速器换挡机构	换挡发卡	3000 公里以内换挡发卡
	3. 润滑轮毂轴承	轴承烧蚀、螺母松动、脱落及后果	1000 公里以内轴承烧蚀、螺母松动、脱落及后果

表 4 保养用油料规定

4.1 各机型油品加注牌号规格及加注定额:

序号	发动机型号	质量等级	粘度等级	定额 (L)
1	D36TCIF1	CJ-4 及以上	15W/40	9.5
2	D40TCIF1/D45TCIF1	CK-4 及以上	15W/40	16
3	D67TCIF12、D67TCIF16	CK-4 及以上	15W/40	17.5
4	D4.0NS6B160	CK-4 及以上	15W/40	14
5	D6.7NS6B280	CK-4 及以上	15W/40	17
	D4.5NS6B220/D6.7NS6B230/D6.7NS6B290/D6.7NS6B320	CK-4 及以上	15W/40	13-17.5
6	B6.2NS6B210/B6.2NS6B230/B6.2NS6B260/B6.2NS6B290	CK-4 及以上	15W/40	13-17.5
7	L9NS6B360/L9NS6B400/L9NS6B340	CK-4 及以上	10W/40	31
8	M8.5NS6B380	CK-4 及以上	15W/40	22
9	M8.5NS6B400	CK-4 及以上	15W/40	26
10	M10NS6B480	CK-4 及以上	15W/40	26
11	X12NS6B360	CK-4 及以上	15W/40	34
12	ISME420 30	CH-4 以上	15W/40	36
13	ISM11E5 450	CI-4 及以上	15W/40	34
14	12NNS6B460A	气体发动机专用机油	10W/30	30
15	15NNS6B530A、15NNS6B580A	康明斯国六专用机油/20092+		50
16	X12NS6B490FE、X12NS6B490、X12NS6B440、X12NS6B470	CK-4 及以上	10W/30	34
17	ISGe5-490	CK-4 及以上	15W/40	30
18	M13E5 560	CK-4 及以上	15W/40	50
19	M13NS6B600、M15NS6B680	CK-4 及以上	15W/40	50
20	Z14NS6B560	CK-4 及以上	15W/40	43
21	YCY30165-60、YCY30170-61	CK-4 及以上	15W/40	12
22	YCS04160-68、YCS04180-68、YCS04200-66、YCS04200-68、YCS04220-61A、YCS04220-66、YCS04240-66	CK-4 及以上	15W/40	14
23	YCDV4661-225	CK-4 及以上	15W/40	12
24	YCK05210-60/YCK05230-60/YCK05240-60/YCK05260-66	CK-4 及以上	15W/40	19
25	YCA07245N-60、YCA07260N-60、YCA07260N-62	CK-4 及以上国六气体机专用机油		17
26	YCS06300-61	CK-4 及以上	15W/40	20
27	YCS06200-60、YCS06220-60、YCS06245-60、YCS06245-61C	CK-4 及以上	15W/40	18.5
28	YCS06270-60、YCS06270-61B、YCS06300-61YCS06245-60A、	CK-4 及以上	15W/40	23
29	YCS07L300-66	CK-4 及以上	15W/40	23
30	YCK08300-60/YCK08330-60/YCK08350-60/YCK08360-66	CK-4 及以上	15W/40	26

31	YCK09400-60	CK-4 及以上	15W/40	35
32	YCK11340N-60/YCK11380N-60/YCK11360N-60/YCK11400N-60	CK-4 及以上国六气体机专用机油		37
33	YC6K13480N-60/YCK13460N-60/6K1346N-60/6K13460N-60/6K1348N-60	CK-4 及以上国六气体机专用机油		35
34	YCK11430-60/YCK11460-60/YCK11500-60	CK-4 及以上	15W/40	37
35	YCK1356-60	CK-4 及以上	15W/40	31
36	YCK14520N-60、YCK14540N-60、YCK15530N-60、YCK15540N-60	CK-4 及以上国六气体机专用机油		40
37	WP4. 6NQ220E61A/WP4. 6NQ200E62	CK-4 及以上	15W/40	13
38	WP7H245E62/WP7H300E62	CK-4 及以上	15W/40	18
39	WP7. 240E51/WP7H270E62	CI-4 及以上	15W/40	19
40	WP6H270E61	CK-4 及以上	15W/40	22
41	WP7. 300E61/WP8. 350E61	CK-4 及以上	15W/40	24
42	WP8. 350E62	CK-4 及以上	15W/40	21
43	WP7NG240E51	气体发动机专用机油	15W/40	31
44	WP10H400E62	CK-4 及以上	15W/40	30
45	WP10. 5H430E62/WP10. 5H460E62	CK-4 及以上	15W/40	31
46	WP10HN350E60/WP10HNG350E60/WP10. 5HNG410E62	气体发动机专用机油	15W/40	31
47	WP12NG380E51-CNG	气体发动机专用机油	15W/40	24
48	WP13NG430E52-CNG	气体发动机专用机油	15W/40	30
49	WP13NG480E61	气体发动机专用机油	15W/40	34
50	WP13NG460E61（小油底壳）	气体发动机专用机油	15W/40	27
51	WP13NG460E61（常规油底壳）	气体发动机专用机油	15W/40	32

注：表中油品牌号规格及推荐加注定额标准作为参考，实际操作中请以满足发动机使用为准。检测加注量前务必启动发动机，待停机静置 3-5min 后观看机油标尺，液面处于上下刻度线之间为合格。

4.2 尿素液工艺消耗定额

序号	尿素箱型号	适用发动机	尿素罐容积 (L)	定额 (L)
1	BZ12056020/BZ12056050 BZ12056070/BZ12056090	康明斯	35	12
	BZ12055291	康明斯	35	17
2	BZ12056030/BZ12056060/BZ12056100	康明斯	16	7
3	BZ12055050	康明斯	25	9
	BZ12056210	康明斯	25	13
4	BZ12055190/BZ12055330/BZ96319740001	康明斯	36	12
5	BZ12055130/BZ12055150/BZ12055220/BZ12055230/BZ96259740001/BZ12055300	康明斯	45	17

6	BZ12055010/BZ12055030/BZ95319740006	潍柴	35	12
7	BZ12055040/BZ96319740003/ BZ95259740572	潍柴	36	12
8	BZ12055100/BZ12055140/ BZ95189740004/BZ12055020	潍柴	20	7
9	BZ96259740018/DZ97259740583/	潍柴	45	17
10	BZ12055080/BZ12055090/BZ12056040/ BZ12056010/BZ12055320/BZ12055240/ BZ12055081/BZ12055271/BZ12055250/ BZ12055082	玉柴	35	12
11	BZ12055160/BZ12055280	玉柴	45	17
12	BZ12055170	玉柴	20	7
13	BZ12056080/BZ12056190	玉柴	16	7
14	BZ12056180	玉柴	25	9
15	BZ12056110/BZ12056130/BZ12056150/BZ12055110/BZ12056220	云内	16	7
16	BZ12056160	云内	12	5
17	DZ95259740574	潍柴/康明斯	45	17/22
18	BZ96259740037	玉柴/潍柴 /康明斯	103	40/40/50
19	BZ93059740059	潍柴	20	9
20	BZ96189740029	潍柴	45	17
21	BZ96189740041	康明斯	45	17
22	DZ95259740289	潍柴	45	17
23	KZ9C259744111	玉柴	60	22
24	KZ9C259743111	康明斯	35	17
25	BZ12055281	玉柴	45	17
26	BZ95189741001	玉柴	30	11
27	DZ97259740761	康明斯	45	22
28	DZ95259740572	潍柴/康明斯	36	12/17
29	BZ95319747400	玉柴	33.5	15
30	BZ12056221	云内/康明斯	16	7/9
31	BZ93059747301	云内	16	7
32	BZ96319747401/BZ96319747402	玉柴	35	12
33	BZ93149747100	康明斯	16	9
34	DZ9X259745020	康明斯	60	22
35	DZ95259740581	康明斯	45	22

4.3 变速器重负荷齿轮油加注牌号规格及加注定额:

序号	变速箱型号	质量等级	粘度等级	定额(L)
1	6DS50T-D/6DS50T/6DS60T/6DS60T-B/10H46	GL-5 及以上	80W/90	6
2	6J53HF/8JS55E/8JS75C/8JS75TA/8JS85TA/8JS85E-C/8JS85TC/8JS85EC/8JS85C/8JS85E/8JS85F/8JS85F-C/8JS85TE-C/10JS90/10JS90A/10JS90A-B/8JS95E-C/8JS95TE-C/8	GL-5 及以上	85W/90	6

	JZ110MM/8JSX110TM/F8JZ95MM/8JS85TF-C/10JSX95/EQ20 82 分动器			
3	缓速器: VR115CT	福伊特缓速器专用油 (VR Fluid S)		6.5
4	缓速器: FHB320B/FHB400/FH240	SL 级	10W/40	6.5
5	8JS75TC	GL-5 及以上	85W/90	6.5
6	8JS85TM/8JS105A/8JS110A	GL-5 及以上	85W/90	7
7	6E95/8JS105T/8JS105TA/8JS125TA/8JS125TB/F8JZ130AM	GL-5 及以上	85W/90	7.5
8	ECE0-26N112C/EHDM-26N112C-R/EHDM-27N112C/EHP-28N1 12C/EHDM-26N112C-NR/EHP-280N112C-R	BASF Emgard MTF 7000		7.5
9	DH68 深混变速箱	德世龙 6 号		9
10	6J70T/6J70TA/6J90T/6JA950	GL-5 及以上	85W/90	9
11	F8JZ110A	GL-5 及以上	85W/90	10
12	J6S95/TZ370XS-LKM1102	GL-5 及以上	80W/90	10.5
13	F4E240/F4E240-B	FL-01C	80W/90	10.5
14	EK-7DMT-22000A	GL-5 及以上	85W/90	11
15	12JSD220TA-E/12JSD220K	GL-5 及以上	85W/90	14/16
16	6DS100TA/6EZ95/KZ9Q149480301/	GL-5 及以上	85W/90	12
17	9JS150	GL-5 及以上	85W/90	12.5
18	8JS100B/8JS118/8JS118T/8JS118TB/8JS118T-B/9JS119T -B/8JS118A/9JS119/9JS119A/9JS119B/9JS119TB/9JS119 TA/9JS119TB/9JS135/9JS135A/9JS135B/9JS135TB//9JS1 35T-B/9JS150TA-B/9JS150A/10JSD120B/10JSD120T/10JS D120TB/10JSD140/10JSD140B/10JSD140T/10JSD140TB	GL-5 及以上	85W/90	13
19	10JSD160B/10JSD160/10JSD180B	GL-5 及以上	80W/90	13.5
20	10JSD160T/10JSD160TB/10JSD180TB	GL-5 及以上	85W/90	13.5
21	F12JZ28/12JSD160T/12JSD160TA/10JSD160TA/F12JZ18C	GL-5 及以上	85W/90	14
22	12JSD180TA/12JSD180T/12JSD200T/12JSD200TA/12JSD20 0T-B/12JSD200TA-B/12JSD200K/12TDS2210A/C12JSDQXL2 20TA/6E240/F12JZ24A/C12JSDQXL240TA/C12JSDQXL260T/ 12JSD200K/F12JZ22A	GL-5 及以上	85W/90	15
23	TZ400XSF14	GL-5 及以上	85W/90	15.5
24	EQ2082 分动器	GL-5 及以上	85W/90	6
25	ZQC1200 分动器	GL-5 及以上	85W/90	3.5
26	ZQC1200-LED 分动器	GL-5 及以上	85W/90	5.1
27	F16JZ22A	FL-01C	80W/90	16/ 18(带液 缓)
28	12JSDX200T/12JSDX200TB/12JSD220TA/12JSDX220T/12JS DX220TA/12JSDX220TA-B/12JSDX220TB/12JSDX240T/12JS DX240TA/12JSDX240TA-B/12JSDX240T-B/13JSDX200T/16J ZSD200A/16JSDX240TA/13JSDX260T/12JSDX200T-B/12JSD X220T-B	GL-5 及以上	85W/90	16.5
29	F12JZ24A+FHB400	GL-5 及以上	85W/90	17
30	TZ410XS	GL-5 及以上	85W/90	17.5
31	12JSD220TA-B+FHB400	GL-5 及以上	85W/90	18.5
32	7DS180	GL-5 及以上	85W/90	22
33	FC6A140T/FC6A140PT (偏置码头车)	壳法 II 长效增强型液力自动		26

		变速器专用油		
34	MD3500	Transynd RD 合成自动变速箱油或 TES668		30
35	F16JZ24A/F16JZ26A/F16JZ28/F16JZ32	FL-01C	80W-90 (其他)	16/18 (带液缓)
36		FL-01F	75W-90 (延安/长头车)	

注：①表中油品牌号规格及推荐加注定额标准为参考变速器技术协议，实际操作中请以满足变速器使用为准。判定加注量以油面淹没最下沿齿轮 2/3 为合格，补充加注以液面与观察孔下沿平齐为标准。②工况特别恶劣的情况下，建议更换粘度等级 85W/140 型号齿轮油。

4.4 车桥用齿轮油牌号规格及加注定额：

序号	桥型号	质量等级	粘度等级	定额 (L)	备注
1	130/1058 驱动桥	GL-5	85W/90	3.5	/
2	1068A 驱动桥	GL-5	85W/90	4	/
3	1068/1080/140/7.5T 驱动桥、LS/2.5T 转向驱动桥	GL-5	85W/90	5	/
4	1061 驱动桥	GL-5	85W/90	5.5	/
5	416 系列	GL-5	85W/90	6.2	
6	145/145SD 驱动桥	GL-5	85W/90	6.5	/
7	1090J/1094/1094SD 驱动桥	GL-5	85W/90	7	/
8	153/153AS/153B/153B75/153SDB/153SDL/153SDC 驱动桥	GL-5	85W/90	12	/
9	457/457BDQ 驱动桥	GL-5	85W/90	14	/
10	3.5T 电驱动桥 (BZ90149390004)	GL-5	80W/90	2.9	/
11	3.5T 电驱动桥 (KZ9Q109393000)	GL-5	80W/90	3.8	/
12	3.5T 电驱动桥 (BZ90109394007)	GL-5	80W/90	5.4	/
13	4T 电驱动桥 (BZ90149390001) / 5T 电驱动桥 (KZ9Q149391002)	GL-5	80W/90	4.9	/
14	3.5T 电驱动桥 (BZ90109394029/BZ90109394013)	GL-5	80W/90	5.7	/
15	FAD/3.5t 双级转向驱动桥 KZ9T18940901	GL-5	85W/90	主减 6L, 油润滑时轮边 1.2L	/
16	HDZ255 驱动桥	GL-5	80W/90	4.5	/
17	HDZ260 驱动桥	GL-5	80W/90	主减 4.5L, 油润滑时轮边 0.3L	/
18	HDZ280 驱动桥	GL-5	80W/90	主减 4.5L, 油润滑时轮边 0.3L	/
19	HDE290 驱动桥	GL-5	80W/90	5	/
20	HDZ295 驱动桥	GL-5	80W-90	6	/
21	HDZ340 驱动桥	GL-5	80W-90	7.6	/
22	HDZ350 驱动桥	GL-5	80W-90	10.5	/
23	HDZ369 驱动桥	GL-5	80W/90	主减 10L, 油润滑时轮边 0.6L	/

24	HDZ390/HDZ425Q 系列	GL-5	85W/90	主减 9.1L 油润 滑时轮边 0.6L	/
25	7T 驱动桥	GL-5	85W/90	6	/
26	HDZ9T/237/转向驱动桥	GL-5	85W/90	6+1.5*2, 主销 加油量 0.05L ×4	/
27	416 驱动桥	GL-5	85W/90	6.5	/
28	STR-11TS 驱动桥	GL-5	85W/90	9+3.5*2	/
29	HDZ425 驱动桥	GL-5	85W/90	主减 11.5L, 油 润滑时轮边 1.1L	/
30	HDZ440 驱动桥	GL-5	85W/90	主减 13.5L, 油 润滑时轮边 1.1L	/
31	459 驱动桥/10T 鼓式驱动桥	GL-5	85W/90	14	/
32	HDZ300 驱动桥	GL-5	85W/90	主减 12L, 轮边 单侧 3.5L(免维 护轮边单侧 2.1L)	/
33	HDZ469 驱动桥	GL-5	85W/90	主减 11.5L, 油 润滑时轮边 1.1L	/
34	HDZ485 驱动桥	GL-5	85W/90	主减 14.3L, 油 润滑时轮边 1.1L	/
35	HDS300 驱动桥(13T)	GL-5	85W/90	7+2.5*2	/
36	HDS300 驱动桥(16T)	GL-5	85W/90	主减 8L, 轮边单 侧 2.5L/ ; 主减 13L, 轮边 单侧 2.8L(港 牵)。	/
37	FAD/13t 双级转向驱动桥	GL-5	85W/90	6.5+1.5*2; 主 销加油量 0.05L×4	/
38	STR16T 驱动桥	GL-5	85W/90	8+2.5*2	/
39	奔驰 16T 驱动桥	GL-5	85W/90	12+3*2	/
40	FAD/16T 双极	GL-5	85W/90	14.5+2*2	/
41	16T/S11.98 驱动桥 (SZ939000607)	GL-5	85W/90	9+3*2	偏置码头车
42	16T 驱动桥 (KZ9T189399023)	GL-5	85W/90	13+2*2	/
43	9T 转向驱动双联桥	GL-5	85W/90	6+1.5*2	/
				7.5+1.5*2	/
44	153B 加强冲焊/153SDL/153SDC 双 联桥	GL-5	85W/90	13+1*2	/
				12+1*2	/
45	457/457SD 双联桥	GL-5	85W/90	14+1*2	/
				13+1*2	/
46	HDS300 铸造双联桥	GL-5	85W/90	12+2.5*2	/
				8+2.5*2	/
47	HDZ390 冲焊/HDZ425Q 双联桥	GL-5	85W/90	9.2+0.6*2	/
				8.7+0.6*2	/
48	HDZ390 铸造双联桥	GL-5	85W/90	10.4+0.6*2	/
				10.1+0.6*2	/

49	390 双联桥 (MAN11T)	GL-5	85W/90	9.5+1.5*2	/
				9+1.5*2	
50	HDZ440 双联桥	GL-5	85W/90	15	/
				13.5	/
51	STR-11T/STR11TS 双级减速双联桥	GL-5	85W/90	13+3.5*2	/
				9+3.5*2	/
52	HDS300 双级减速冲焊双联桥	GL-5	85W/90	11+2.5*2	/
				7+2.5*2	/
53	HDZ425Q 双联桥	GL-5	85W/90	9.2+0.6*2	/
				8.7+0.6*2	/
54	HDZ425 冲焊双联桥	GL-5	85W/90	16+0.6*2	/
				12.5+0.6*2	/
55	HDZ425 铸造双联桥	GL-5	85W/90	16+0.6*2	/
				12.5+0.6*2	/
56	新 HDZ425 冲焊双联桥	GL-5	85W/90	14.5+0.6*2	/
				13+0.6*2	/
57	新 HDZ425 铸造双联桥	GL-5	85W/90	15.5+0.6*2	/
				13+0.6*2	/
58	HDZ425H 双联桥	GL-5	85W/90	14	/
				11.5	/
59	HDZ469 双联桥	GL-5	85W/90	14	/
				11.5	/
60	HDZ237 冲焊双级减速双联桥	GL-5	85W/90	13+3.5*2	/
				9+3.5*2	/
61	HDZ237 铸造双级减速双联桥	GL-5	85W/90	13+2.2*2	/
				12+2.2*2	/
62	HDZ269 双级减速双联桥	GL-5	85W/90	12.5+3*2	/
				10.5+3*2	/
63	HDZ300 铸造双级减速双联桥	GL-5	85W/90	13.5+3.5*2	中桥: 普通轮边
				13.5+2.1*2	中桥: 免维护轮边
				12+3.5*2	后桥: 普通轮边
				12+2.1*2	后桥: 免维护轮边

注: ①表中油品牌号规格及推荐加注定额标准为参考驱动桥技术协议, 实际操作中请以满足驱动桥使用为准。检查驱动桥油面高度时待停机静置油面稳定和稍微冷却一些时才可进行, 车辆应停在水平的路面上。判定加注量以油面淹没最下面轮齿 2/3 为合格, 补充加注以观察孔下沿有油流出为标准。②工况特别恶劣的情况下, 建议更换粘度等级 85W/140 型号齿轮油。

4.5 助力转向系统液压油牌号规格及加注定额:

序号	转向油罐图号	液压油牌号	用量 (L)	适 用 车 型	备注
1	BZ34081020	L-HM32	4.4	轩德 6 系 4×2 车型	
			4.7	轩德 6 系 6×2 车型	
2	BZ34081030	L-HM32	5.2	轩德 3 系 6×2、8×4 车型	
3	BZ34081050A	L-HM32	5.2	轩德 6 系 4×2 车型	

			5.6	轩德 6 系 6×2、8×4 车型	
4	BZ34081050	L-HM32	5	轩德 6 系 4×2 车型	
			5.2	轩德 6 系 6×2、8×4 车型	
5	BZ34081110	L-HM32	4.2	轩德 3 系 6×2、8×4 车型	
	BZ34081120	L-HM32		轩德 3 系 8×4 车型、轩德 3 系 4×2 牵引	
6	BZ34081120A	L-HM32	6.2	轩德 3 系 8×4、轩德 3 系 6×2 车型 轩德 6 系 8×4/ZY	SX5316JSQK2Y35H4560
7	BZ34081130	L-HM32	3.8	轩德 6 系 4×2、6×2 车型	
			5.6	大鼓包	
8	BZ34081070	L-HM32	3.3	翼 3S/4×2 物流	
9	BZ34081190	L-HM32	3.4	牵引车	
	BZ34081160	L-HM32	3.8		
	BZ34081150	L-HM32	4		
	DZ951894700 84	L-HM32	3.8		
	DZ951894700 85	L-HM32	3.8		
10	BZ34081150A	L-HM32	4.5	轩德 3 系 8×4 自卸、X9 系 6×2 物流	SX1256F2Y24B3690
			4.2	德御 Q300 系 6×4/专用	SX5256GSSM3Y30B4440、 SX4255H3K49B3640
			4.2	翼 6/4×2 专用、	SX5186GSSK1Y25B4710、 SX5186GSSK1Y25B4510、 SX5186GXWK2Y25B4510
			4.2	翼 6/4×2 载货、专用	
			4.3	翼 6/6×4 专用	SX5256GSSK1Y30B4440 SX5256TXSK2Y27B4440、 SX5256JSQK3Y27B5840
			3.8	轩德翼 6 系 4×2 自卸	SX3186K2Y25B5310
			5	轩德翼 6 系 6×2 物流、轩德翼 6 系 6×2 自卸、轩德 X6 系 6×2 专用	SX1256K2Y27Q5590、 SX3256K2Y25F3290、 SX5256ZSLK1Y30F5590
			4.1	德御 Q300 系 42QY	SX4186G3M40B3610
11	BZ34081160A	L-HM32	4.3	德御 Q300 系 64QY	SX4256G3Y54Q3840L、 SX4256G3Y52J3840L
			4.5	德御 Q300 系 84ZY	SX5316ZXXM3Y35B3760
			5.1	轩德 6 系 42ZY	SX5183XLCK1Y21B5010
			4.9	轩德 6 系 64ZY	SX5255GJBK1Y24B3640
12	BZ34081110A	L-HM32	6.7	轩德 6 系 8×4/ZX 车型	SX3316K2W35F3360
			5.9	轩德 3 系 8×4/ZX 车型	SX3316M3M38B2560
13	DZ953194700 85	L-HM32	4.8	轩德 3 系 6×2	
14	BZ34081190A	L-HM32	4.5	X3L	
15	BZ951894712 00	L-HM32	5	轩德 6 系 42WL	
			5.2	轩德 6 系 84ZX	
16	DZ953194700	L-HM32	5.6	轩德 3 系 8×4 专用	

	84				
17	DZ9A319470200	L-HM32	5.8	翼 3/8×4 专用、轩德 3 系 8×4 自卸	SX3313M3M42J3660、 SX3313M3M42J3860
18	KZ9C259470012	L-HM32	3.2	1801 车型	
19	DZ9A189470201	L-HM32	3.8	纯电动 3 系 6×4 牵引车	
			4.2	偏置码头车	SX3253P1W38J3840
20	KZ9T189471130	L-HM32	4.8	轩德 6 系 4×4	
21	DZ9A189470200	L-HM32	4.7	偏置车 64ZX	SX3253P1W38J3840R
		L-HM32	4.3	轩德 3 系 64ZX、轩德 E3 系 64ZX、轩德 E3 系 64ZY	SX3253M3M38J3840、 SX3253M3Y38J4040
		L-HM32	4.5	轩德 E3 系 64QY	SX4253H3M42J3240、 SX4253G3M42J3840、 SX4253H3M42J3840、 SX4255G3Y42B3440
22	BZ34081070	L-HM32	3.2	6 系 4×2 载货	
	DZ9A319470201	L-HM32	4.8	翼 3 系 4×2 换电载货	
23	DZ9X259470205	L-HM32	4	延安 S700 新平台 6×4 牵引	SX4256L3M60Q3440、 SX4256L3M58Q3940L
24	DZ9X259470208	L-HM32	4	延安 S700 新平台 6×4 牵引	

注：①表中油品牌号及推荐加注标准适用于现有车型。②合理加注量以满足助力转向性能为准，补充加注以液面与油罐滤网上沿平齐为准。

4.6 防冻液规格及加注定额：

序号	散热器图号	防冻液规格	定额 (L)	适用车型
1	BZ13010600A	乙二醇水性防冻液-35 号	24	轩德 6 系 62
2	BZ13011500L	乙二醇水性防冻液-35 号	27	轩德 6 系 62ZX/42ZY
			29	轩德 6 系 42WL
			26	轩德 6 系 62WL
3	BZ13011500B	乙二醇水性防冻液-35 号	26	轩德 6 系 8×4/6 系 6×2WL
			23	轩德 6 系 4×2
4	BZ13011500D	乙二醇水性防冻液-35 号	29	3 系/4×2WL/84ZX（玉柴机）
			24	轩德 6 系 4×2
			23	轩德 6 系 84ZX（潍柴机）
			31	轩德 6 系 64ZY
5	BZ13011600L	乙二醇水性防冻液-35 号	27	轩德 6 系 4×2
			18	X9 系 4×2 自卸
6	BZ13011900L	乙二醇水性防冻液-35 号	27	轩德 6 系 6×2
7	BZ13013400	乙二醇水性防冻液-35 号	25	轩德 6 系 84ZY
			32	轩德 6 系 84ZX
			33	轩德 3 系 84ZY
8	BZ13013401	乙二醇水性防冻液-35 号	31	轩德 6 系 6×4
9	BZ13011500K	乙二醇水性防冻液-35 号	24	轩德 6 系
10	BZ13011500C	乙二醇水性防冻液-35 号	26	轩德 6 系
11	BZ95319531603	乙二醇水性防冻液-35 号	31	轩德 6 系 84ZX
12	BZ13019805	乙二醇水性防冻液-35 号	33	轩德 3 系 6×4 气牵

13	BZ13019803	乙二醇水性防冻液-35 号	42	轩德 3 系 6×4 油牵 (Y48)
			78	轩德 3 系 6×4 气牵 (Y40/带缓速器)
14	BZ13019804	乙二醇水性防冻液-35 号	50	轩德 3 系 6×4 气牵 (Y46)
15	BZ13012100L	乙二醇水性防冻液-35 号	20	轩德 3 系 6×2
16	DZ96259532020	乙二醇水性防冻液-35 号	28	轩德 3 系 6×4/8×4
17	DZ96259532030	乙二醇水性防冻液-35 号	31	轩德 3 系 42QY
			30	轩德 3 系 84ZX
			35	轩德 3 系 64ZX/新 M3000
18	DZ96259532034 DZ96259532033	乙二醇水性防冻液-35 号	33	轩德 3 系 64QY (Y42)
			31	轩德 3 系 64QY (K40)
			31/57	轩德 3 系 64QY (M44/带缓速器)
			50	轩德 3 系 64QY (M49/带缓速器)
			31	德御 Q30084ZY
19	DZ96259532037	乙二醇水性防冻液-35 号	47	轩德 3 系 6×4 牵引
20	DZ96259532035	乙二醇水性防冻液-35 号	33	轩德 3 系/8×4
			33	轩德 3 系 6×4 牵引
21	DZ96259532021	乙二醇水性防冻液-35 号	25	轩德 3 系 6×4 牵引
22	SZ953000832	乙二醇水性防冻液-35 号	40	轩德 3 系 6×4 牵引车
23	BZ13012400L	乙二醇水性防冻液-35 号	40	轩德 3 系 8×4 物流
24	BZ13013500	乙二醇水性防冻液-35 号	40	轩德 3 系 6×4 牵引
25	BZ13013300	乙二醇水性防冻液-35 号	40	轩德 3 系 6×4 牵引
26	BZ13013301	乙二醇水性防冻液-35 号	45	轩德 3 系 6×4 牵引
27	BZ13013302	乙二醇水性防冻液-35 号	43	轩德 3 系 6×4 牵引
28	BZ13013800	乙二醇水性防冻液-35 号	33	轩德 3 系 6×4 牵引
29	DZ97259532201	乙二醇水性防冻液-35 号	38	轩德 3 系 6×4 牵引燃气牵引
30	DZ97259532000	乙二醇水性防冻液-35 号	43	轩德 3 系牵引 6×4
31	DZ97259532200	乙二醇水性防冻液-35 号	35	轩德 3 系 6×4 自卸
32	BZ95319531601	乙二醇水性防冻液-35 号	31	轩德 6 系 8×4
33	KZ9Q149531004	乙二醇水性防冻液-35 号	7	E9S/4×2WL
34	BZ95319531602	乙二醇水性防冻液-35 号	28	轩德 6 系 8×4/专用
35	BZ95319531604	乙二醇水性防冻液-35 号	26	轩德 9 系 4×2/专用
		乙二醇水性防冻液-35 号	26	轩德 X6 系 64ZY
36	LZ13014300	乙二醇水性防冻液-35 号	12	轩德 3 系 6×4 牵引
37	BZ95319531605	乙二醇水性防冻液-35 号	28	轩德 6 系 8×4/专用
38	BZ93189531004	乙二醇水性防冻液-35 号	15	轩德 9 系 4×2/自卸
39	DZ96259532032	乙二醇水性防冻液-35 号	28	轩德 3 系 8×4/专用
40	BZ95189531000	乙二醇水性防冻液-35 号	24	轩德 9 系 6×2/专用
41	BZ95189531001	乙二醇水性防冻液-35 号	23	轩德 6 系 4×2/物流
42	KZ9Z039530001	乙二醇水性防冻液-35 号	2.5	纯电动智能微公交
43	DZ96389532001	乙二醇水性防冻液-35 号	20	纯电动 3 系 64 牵引
44	BZ95319530009	乙二醇水性防冻液-35 号	30	轩德翼 6 系 84ZY
45	KZ9Q149531133	乙二醇水性防冻液-35 号	4	轩德 E9 系 42WLD
46	BZ95189530008	乙二醇水性防冻液-35 号	27	轩德 6 系 42ZY
47	BZ93109530021	乙二醇水性防冻液-35 号	17	轩德 9 系 42ZX
48	KZ9C259532010	乙二醇水性防冻液-35 号	40	长头 42 牵引
49	BZ95189530015	乙二醇水性防冻液-35 号	22	轩德翼 6 系 64ZY、轩德翼 6 系 62WL
50	DZ9112530549	乙二醇水性防冻液-35 号	41	偏置码头车
51	DZ98389532003	乙二醇水性防冻液-35 号	28	L3000 纯电动 42
52	BZ93189531005	乙二醇水性防冻液-35 号	18	X9/4×2 专用

53	BZ97319532000	乙二醇水性防冻液-35 号	20	轩德 3 系换电牵引/渣土
54	DZ96259532041	乙二醇水性防冻液-35 号	30	轩德翼 3/6×4/牵引车
55	BZ93059530087	乙二醇水性防冻液-35 号	14	轩德 9 系 42ZX
56	BZ97259531000	乙二醇水性防冻液-35 号	23	增程式/翼 3
57	BZ95189531602	乙二醇水性防冻液-35 号	25	轩德 6 系/4×2/牵引车/港口运输
58	BZ93189531006	乙二醇水性防冻液-35 号	24	X9/6×4 自卸
59	BZ93189531007	乙二醇水性防冻液-35 号	16.5	X9/62ZX
60	BZ93189531016	乙二醇水性防冻液-35 号	18	轩德 9 系 42ZX
61	DZ95259532211	乙二醇水性防冻液-35 号	42	偏置车 64ZX
62	DZ97259532020	乙二醇水性防冻液-35 号	58/75	3 系/6×4 牵引（带缓速器）W480/W460
63	DZ9H389532002	乙二醇水性防冻液-35 号	62/72	3 系/6×4 牵引（带缓速器）Y540/Y530
64	DZ98149532002	乙二醇水性防冻液-35 号	28	翼 3S/4×2/物流
65	DZ97259532205	乙二醇水性防冻液-35 号	75	重卡新平台 6×4/牵引
66	DZ98149532006	乙二醇水性防冻液-35 号	33	轩德 3 系 42WL
67	BZ93189532010	乙二醇水性防冻液-35 号	14	X9/42ZY
68	DZ9X259532004	乙二醇水性防冻液-35 号	75	重卡新平台系 64QY
69	BZ96319532000	乙二醇水性防冻液-35 号	30	轩德 3 系 84ZX
70	BZ95259531000	乙二醇水性防冻液-35 号	17	翼 6/6×2 充换电一体
71	BZ93189532012	乙二醇水性防冻液-35 号	18	X9/42ZY
72	DZ98149532007	乙二醇水性防冻液-35 号	33	德御 Q300/42WL（CNG）
73	ZZ96259532102	乙二醇水性防冻液-35 号	25	翼 3H/换电/6×4 牵引
74	BZ93189532013	乙二醇水性防冻液-35 号	18	X9/42ZX
75	BZ93189532022	乙二醇水性防冻液-35 号	18	X9/42ZX
76	DZ95259532217	乙二醇水性防冻液-35 号		偏置 3 系 64ZX/新 M3000

注：合理加注量以液面不低于膨胀水箱最低液位为准。

4.7 离合制动液规格及加注定额：

序号	驾驶室型号	制动液规格	定额（ml）	适用车型
1	TJG201	DOT3/HZY3	450	轩德 6 系
2	TJG203	DOT3/HZY3	450	
3	TJG161	DOT3/HZY3	470	轩德 3 系
4	翼 3H 驾驶室本体	DOT3/HZY3	520	德御 Q300
5	X301	DOT3/HZY3	470	X3L
6	1801	DOT3/HZY3	1500	长头牵引车
7	偏置驾驶室	DOT3/HZY3	340	偏置码头车
8	重卡新平台	DOT3/HZY3	370	/

注：合理加注量以满足离合助力性能为准。

4.8 驾驶室翻转液压油：

序号	翻转油泵型号	航空油规格	定额（L）
1	BZ50024501	10 号地面航空液压油	0.9
2	BZ50024502	10 号地面航空液压油	0.8
3	BZ50026542	10 号地面航空液压油	1.2
4	BZ50026543	10 号地面航空液压油	
5	BZ50024500B	10 号地面航空液压油	0.8
6	BZ50023500	10 号地面航空液压油	0.9
7	BZ50024503	10 号地面航空液压油	0.9
8	BZ50024503A	10 号地面航空液压油	0.85
9	DZ93259820100	10 号地面航空液压油	0.85

10	DZ93259820200	10 号地面航空液压油	1
11	DZ97259820125	10 号地面航空液压油	0.85
12	DZ93259820400	10 号地面航空液压油	0.85
13	DZ93259820500	10 号地面航空液压油	1.1
14	DZ97259820127	10 号地面航空液压油	1.1
15	BZ50026542	10 号地面航空液压油	1.2
16	BZ50026510	10 号地面航空液压油	
17	BZ95259820001	10 号地面航空液压油	0.85
18	DZ93259820450	10 号地面航空液压油	0.8
19	DZ93259820550	10 号地面航空液压油	0.8
20	BZ96259820048	10 号地面航空液压油	0.85
21	BZ96259820046	10 号地面航空液压油	1.1
22	BZ96259820049	10 号地面航空液压油	1.1
23	BZ96259820050	10 号地面航空液压油	1
24	KZ9Q149821101	10 号地面航空液压油	0.8
25	BZ96259820061	10 号地面航空液压油	1.1
26	KZ9Q149821100	10 号地面航空液压油	0.8
27	BZ96259820051	10 号地面航空液压油	0.8
28	DZ96259820230	10 号地面航空液压油	1.1
29	BZ96259820033	10 号地面航空液压油	1.1
30	DZ1649820019	10 号地面航空液压油	0.9
31	DZ96259820220	10 号地面航空液压油	1
32	DZ91259820200	10 号地面航空液压油	0.65
33	DZ1649820020	10 号地面航空液压油	1.1
34	JZ91259820020	10 号地面航空液压油	1.1
35	BZ96259822021	10 号地面航空液压油	1.1
36	BZ96259822018	10 号地面航空液压油	0.85
37	DZ97259820256	10 号地面航空液压油	0.85
38	BZ96259820047	10 号地面航空液压油	0.85
39	BZ95259820031	10 号地面航空液压油	0.8
40	DZ9X189822040	10 号地面航空液压油	1.8
41	BZ96259822025	10 号地面航空液压油	0.9
42	BZ96259822024	10 号地面航空液压油	1.1
43	BZ93259820006	10 号地面航空液压油	1.1
44	BZ95259820035	10 号地面航空液压油	0.9
45	BZ96259822023	10 号地面航空液压油	0.8

注：合理加注量以满足驾驶室翻转性能为准。

4.9 冷媒规格及加注量：

序号	适用车型	冷媒规格	定额 (g)
1	翼 3 带空调车型	R134A	640±20
2	6 系空调车型	R134A	530±20
5	新 M3000	R134A	750
6	长头牵引车	R134A	880
7	偏置码头车	R134A	750
8	重卡新平台	R134A	800g±20g

4.10 空压机柴机油规格及加注定额：

电动空压机组图号	柴机油牌号	推荐加注量(L)	备注
----------	-------	----------	----

LZ35090560/LZ35090570	CF-4 15W/40	2.5	电动车
-----------------------	-------------	-----	-----

附录二 保修类附表

表1 汽车产品装配总成及零部件保修服务期限特别规定

功能系统	分组名称	类别	分组主要零部件	牵引车 (月/公里)	载货车/专用车 (月/公里)	自卸车 (月/公里)
动力系统	进气系统	重要件	波纹管、进气扁管及支架、进气接管、空滤器支架、空滤器总成；底座总成、进气胶管、空滤器托架总成、成型空气软管	18	12	6
		一般件	预滤器、增压器进气管	12	12	6
	动力系统及配件保护装置	一般件	散热器保护栅、油底壳保护栅、固定装置、散热器下拉杆安装支架	12	12	6
	发动机附件	一般件	尿素罐	24	24	12
		易损件	尿素泵、尿素管、后处理管路、风扇离合器	12	12	6
	底盘液压系统	一般件	液压油泵、液压管路	12	12	6
	冷却系统	一般件	散热器、中冷器、膨胀箱及支架、液力变速器冷却系统、护风圈及其管路、止回流板	12	12	6
	排气系统	重要件	波纹管、发动机排气制动器、消声器、排气管、挠性软管、排气后处理器	18	12	6
		一般件	手动三通、排气管支架、EGP 支架	12	12	6
		易损件	防火帽	6	6	4
	燃油供给系统	一般件	燃油箱、备用燃油箱、燃油箱盖；输油管路及附件、油量感应器	12	12	6
	燃气供给系统	基础件	天然气瓶、天然气瓶固定支架	36	24	12
		重要件	燃气管路、管路支架；喘振阀、点火模块、燃气节温器、信号发生器总成、混合器总成、气管接头、燃气管、减压器	18	18	9
		一般件	废气控制阀、各类金属气管、进气弯管、燃料计量阀、喉管、喷射管、过流保护电磁阀、LNG 金属编织软管、变送器；压力表、接管、稳压器（LNG）、各类传感器、继电器、线束；液位显示器、充气接口、回气接口、出液阀、增压阀、放空阀、调压阀、经济阀、过流阀（LNG）、安全阀、单向阀、加气面板、燃气报警器、氧传感器、温控模块壳体、橡胶软管	12	12	6
	油门操纵系统	重要件	油门踏板	18	18	6
		一般件	油门拉线	12	12	6
	动力总成悬置	重要件	发动机前悬置支架、发动机前悬置托架、后悬置托架、后悬置支	24	18	6

功能系统	分组名称	类别	分组主要零部件	牵引车 (月/公里)	载货车/专用车 (月/公里)	自卸车 (月/公里)
传动系统			架、管梁总成、横梁总成			
		易损件	橡胶减震垫	6	6	4
	离合器/液力扭转减振器	重要件	离合器压盘；液力扭转减振器	18	18	6
		一般件	分离轴承	12	12	6
		易损件	离合器从动盘	6	6	4
	变速器	基础件	变速器壳体	36	24	18
		重要件	同步器、变矩器、顶盖、突缘、副箱主轴、焊接轴、后盖壳体、里程表接头总成、取力器总成（壳体除外）、取力器内各齿轮、轴、操纵机构、中继轴、变速器上盖、后盖、各种轴承盖、一轴、二轴、中间轴、倒档轴、各种齿轮、变速器拨叉、拨叉轴、离合器壳体	18	18	6
		一般件	变速器用气阀、双H阀、开关、中间隔套、复合衬套、密封垫片、变速器卡环、轴承	12	12	6
	法士特智行 AMT 变速箱	基础件	主箱齿轮/轴、壳体（变速箱壳体、离合器壳体、后盖壳体、前端盖）	60	48	36
		一般件	其它零部件	48	36	24
		重要件	取力器	24	24	24
		一般件	离合器压盘、离合器从动盘	12	12	12
	离合器操纵装置	重要件	组合踏板、离合器踏板、储液罐总成、分离摇臂、分离拨叉轴	18	18	6
		一般件	离合器总泵、离合器分泵、分泵支架、油管	12	12	6
		易损件	离合器拉线、按钮阀	6	6	4
	变速器操纵	重要件	变速杆、换挡杆支架；操纵器、支架	18	18	12
		一般件	换挡拉杆、软轴操纵器、换挡软轴、软轴固定支架、选档软轴、换挡操作面板	18	12	9
		易损件	手柄、电子换挡手柄、防尘罩	6	6	4
	取力器	重要件	取力器	36	24	18
	传动轴	一般件	传动轴、传动轴保护架	12	12	6
	缓速器	重要件	缓速器	24	18	12
		一般件	O 型圈、油封、衬垫	12	12	6
车架系统	车架总成	基础件	车架总成	36	24	12
		重要件	管梁、横梁、左右纵梁、连接板、支撑板、中间支座、油箱支架、备胎支架、储气筒支架、尿素罐支架、车身支架、缓冲块支架、	24	18	12

功能系统	分组名称	类别	分组主要零部件	牵引车 (月/公里)	载货车/专用车 (月/公里)	自卸车 (月/公里)
			吊耳			
行走系统	转向轴	基础件	前轴（工字梁）	36	24	12
		重要件	横拉杆总成、横拉杆球头、横拉杆臂、制动蹄、制动器总成、气室支架、制动底板带衬套总成、制动蹄带摩擦片总成	24	18	6
			凸轮轴、转向节销	24	24	12
		一般件	轮毂、轮毂带齿圈、轮毂轴承、推力球轴承、圆锥滚子轴承	18	12	6
			制动气室总成、制动分泵、调整臂	12	12	6
		易损件	ABS 传感器、制动毂、衬套、轮毂螺栓、前轮毂盖、轮毂螺母、摩擦片、油封总成、摩擦片磨损报警线、转向节螺母、转向节螺母锁紧垫片、转向臂紧固螺栓	12	12	6
	驱动桥	基础件	过桥箱盖、过桥箱壳体、轴承座	36	24	18
			中/后桥壳、	36	24	12
		重要件	凸缘总成、轮边减速器总成、制动蹄带摩擦片总成、制动凸轮轴、制动器底板总成、气室支架、圆柱齿轮壳、隔圈	24	18	6
			差速器壳总成、减速器壳总成、轮边减速器壳、齿圈支架、内齿圈、端盖	24	18	12
		一般件	半轴、半轴齿轮、差速器总成、减速器总成、差速器主被动齿、减速器主被动齿、十字轴、空心轴、圆柱齿轮、贯通轴、轮毂轴承、轮毂轴承单元、制动气室总成、调整臂、制动分泵、差速锁、差速锁拨叉、压力开关、差速锁啮合套、ABS 齿圈	12	12	6
			轮毂、轮毂带齿圈、轮边行星架、行星轮轴	18	12	6
		易损件	ABS 传感器、ABS 传感器支架、半轴油封、轮毂油封总成、轮毂螺栓、轮毂螺母、摩擦片磨损报警线、制动毂、主锥油封、差速锁回位弹簧	12	12	6
	后悬架	基础件	平衡轴总成、平衡轴支架及支架组件	36	24	12
		重要件	推力杆、推力杆连接螺栓、板簧滑板	18	18	6
		一般件	钢板弹簧总成、后板簧支架、板簧吊耳、板簧压板、骑马螺栓、导向板、空气弹簧、气囊、橡胶弹簧、气囊托架、高度阀、摆杆及高度阀支架、阻尼转向器、螺旋弹簧、减震器、提升器架总成、拉臂总成、连车桥固定架总成、气囊上座板、扭力杆调整螺付、调整板、平衡轴壳	12	12	6
		易损件	板簧销、限位块等、高度传感器、各类胶套、衬套	9	9	6
	车轮总成	一般件	轮辋（钢圈）	12	12	6

功能系统	分组名称	类别	分组主要零部件	牵引车 (月/公里)	载货车/专用车 (月/公里)	自卸车 (月/公里)
		易损件	轮胎（按照陕汽商用车轮胎理赔工作管理办法执行）	12	12	6
			车轮螺母、车轮螺母保护帽、轮罩	6	6	4
	减震器及横向稳定杆	一般件	减振器总成、上支架、下支架；稳定杆总成、上支架、吊板	12	12	6
	前悬架	一般件	钢板弹簧总成、板簧支架、板簧吊耳、板簧压板、骑马螺栓；空气悬架、油气悬架、空气弹簧、气囊托架等；高度阀	12	12	6
		易损件	板簧销、限位块、高度传感器	9	9	6
转向系统	转向传动系统	重要件	转向器、转向器支架、转向摇臂、转向摇臂支架、转向拉杆、过渡连接件总成、转向节、转向节拉杆臂、转向垂臂、中间臂总成、中间臂支架焊合、转向减震器总成	18	18	12
		一般件	转向助力缸、转向助力缸支架、滚针轴承、油缸护套、球接头、转向伸缩轴总成	12	12	6
	转向操纵系统	重要件	转向盘、转向管柱上段总成、转向管柱支架	18	18	12
		一般件	转向柱护罩	12	12	6
	转向助力系统	重要件	转向油泵、转向油罐、转向油罐支架	18	18	12
		一般件	转向油管、高压软管、压油管、带纤维夹层橡胶软管、成型软管、各类转向系统用接头、空心螺栓	12	12	6
制动系统	电子辅助管路	一般件	ABS/ASR 管路、接头、支架	12	12	6
	驾驶室制动及用气系统	一般件	驾驶室悬置及座椅等用气管路、驾驶室制动管路	12	12	6
	排气制动管路	一般件	排气制动管路、接头、支架	12	12	6
	辅助用气系统	基础件	取力器	36	24	12
		一般件	储气筒（不含橡胶密封件）、变速箱气操作管路、支架	18	18	6
			空气干燥器（不含干燥罐）、制动管路、阀体装置	12	12	6
	主制动系统	一般件	空压机管路及附件、底盘管路及附件	12	12	6
	全挂车制动装置	一般件	全挂车制动阀、支架、管路、接头	12	12	6
电器系统	驾驶室电器	一般件	仪表、收放机、开关、中央电器装置板、车身控制器、整车控制器	12	12	6
	记录终端/军用附件/驾驶室电器/智能网联	重要件	天行健	18	18	6
		一般件	影音主机（显示屏）、GPS 天线、3G 天线、扬声器、收音机天线、语音麦克风、USB 及 AUX 模块、线束、天线、安装支架、驾驶辅助、驾驶员状态监测、自动驾驶、V2X 控制器等	12	12	6

功能系统	分组名称	类别	分组主要零部件	牵引车 (月/公里)	载货车/专用车 (月/公里)	自卸车 (月/公里)
	底盘电器	易损件	电磁阀、传感器、喇叭、底盘保险盒、底盘控制器	6	6	6
	网联控制器	一般件	T-BOX、显示屏、支架、摄像头、网关、软件等	12	12	6
	蓄电池	一般件	蓄电池、蓄电池箱体箱盖及其附件电源开关、支架等零部件	12	12	6
		易损件	蓄电池箱模块包含的保险丝盒、传感器、继电器	6	6	4
	线束系统及附件	一般件	驾驶室线束及其支架、底盘线束及其支架、高压线束及其支架	12	12	6
	底盘电器附加	一般件	ESP、ECAS、ADR、BBM、AEBS、ACC、ESC、AMT、AFS 等；车道偏离、胎压监测、倒车雷达、语音转向提示、环境监控、货物监控等；上装用水温、转速、油压表、货箱照明、全油路加热、电加热油箱、空重载识别系统、称重系统等	12	12	6
	外部灯具	易损件	前照灯、前照明灯及其支架、保护栅；中侧标志灯、工作灯(带防护)、防空灯	12	12	6
			侧标志灯、尾灯、侧辅助照明灯、后部底盘灯具等；前大灯、侧转向灯、遮阳罩示廓灯、遮阳罩装饰灯、警告灯	12	12	6
	尾灯支架	一般件	尾灯支架、保护栅、防护罩、缓冲块、牌照板	12	12	6
	驾驶室电器附加	一般件	逆变器、饮水机、冰箱；环境监控、盲区监控、摄像头、并联油箱、非电控油箱转换、空重载识别系统、称重系统、胎压监测、电子驻车	12	12	6
		易损件	点烟器、警示灯开关、点火锁、蜂鸣器、闪光器	12	12	6
驾驶室总成	驾驶室本体	基础件	驾驶室本体	36	24	12
	顶盖	基础件	金属顶盖及同驾驶室一起涂漆的非金属顶盖	36	24	12
	驾驶室焊接总成	基础件	驾驶室焊接总成	36	24	12
	后围	基础件	后围	36	24	12
	侧围	基础件	侧围	36	24	12
	车门	基础件	车门本体	36	24	12
		一般件	铰链	12	12	6
	地板	一般件	地板	12	12	6
	发动机罩前围	重要件	仪表板支架	18	18	6
		一般件	发动机罩前围	12	12	6
	前面罩	一般件	前面罩、A 立柱装饰板、导流板、雨刮器装饰罩、流水槽装饰罩及前部装饰件	12	12	6
	仪表台	重要件	仪表台本体及仪表板骨架	18	18	6

功能系统	分组名称	类别	分组主要零部件	牵引车 (月/公里)	载货车/专用车 (月/公里)	自卸车 (月/公里)
		一般件	水杯托、前扶手、出风口及管道(不包含电气类元件)、加强板、护板、检修盖板、开关面板	12	12	6
	翼子板	重要件	翼子板(驾驶室部分)	18	18	6
	上车踏板	一般件	与驾驶室相关的上车踏板零部件	12	12	6
	工具箱	一般件	工具箱、箱门、门锁及支架、千斤顶及灭火器固定支架、密封条	12	12	6
	车门附件	一般件	车门内护面、车门下装饰板、车门玻璃及导向机构、玻璃升降器、车门把手、车门密封条、车门角窗	12	12	6
	车门锁	易损件	车门锁	12	12	6
	天窗	一般件	天窗	12	12	6
	座椅	一般件	主座椅、副座椅、第三座椅	12	12	6
	后座	一般件	后排座椅	12	12	6
	安全带	重要件	安全带和固定装置	18	18	6
	卧铺	一般件	上卧铺、下卧铺、卧铺护栏及梯子	12	12	6
	窗帘	一般件	环形窗帘、卧铺窗帘	12	12	6
	内饰	一般件	侧围内饰、后围内饰、顶盖内饰、后上车扶手、上杂品箱、A立柱内护板、中立柱内护板、前围内护板	12	12	6
	地板垫	一般件	地板垫、发动机罩垫及防滑条	12	12	6
	遮阳帘	一般件	遮阳帘、遮阳板	12	12	6
	驾驶室隔音装置	一般件	安装或粘贴驾驶室的所有隔音零部件	12	12	6
	驾驶室电气附件	重要件	空调控制器总成、空调室内温度传感器、空调室外温度传感器	18	18	6
		一般件	门窗控制器、车门线束、顶棚线束、低音炮及支架	12	12	6
		易损件	驾驶室内饰灯具、示廓灯、顶灯、开关、遥控钥匙、翘板开关四组安装框、阳光传感器	12	12	6
	玻璃清洗系统	一般件	雨刮器、风窗洗涤器	12	12	6
	后视镜	一般件	宽视野后视镜、广角镜、车门下视镜、前下视镜、内后视镜	12	12	6
	暖风/空调驾驶室件	重要件	空调压缩机、冷凝器总成、驾驶室空调管路及附件	18	18	6
		一般件	暖风/空调本体及驾驶室线束、干燥器、空调滤网总成、除霜器总成	12	12	6
	导流罩	一般件	顶导流罩、侧导流罩	12	12	6
	遮阳罩	一般件	遮阳罩及其支架	12	12	6
	独立暖风/空调驾驶室件组件	重要件	独立顶置空调总成、双驱动压缩机、驻车空调控制器、独立暖风控制面板	18	18	6

功能系统	分组名称	类别	分组主要零部件	牵引车 (月/公里)	载货车/专用车 (月/公里)	自卸车 (月/公里)
		一般件	水暖加热器总成、油管、加热器支架/线束	12	12	6
		易损件	遥控器、水暖水管总成、开关面板、电磁油泵	12	12	6
	防腐蚀及减震	易损件	阻尼板、驾驶室涂胶	6	6	4
	驾驶室装配件	一般件	堵塞、上车扶手、侧围装饰件、非金属顶盖、绑带、支架	12	12	6
驾驶室总成 外围件	翼子板	重要件	与底盘相关的翼子板零部件	18	18	6
	上车踏板	一般件	与底盘相关的上车踏板零部件	12	12	6
	驾驶室前悬置	一般件	驾驶室前悬置及横向减震装置	12	12	6
	驾驶室后悬置	一般件	驾驶室后悬置及横向减震装置	12	12	6
	前机舱盖总成	一般件	前机舱盖、翻转铰链总成、撑杆总成、锁具、散热器面罩总成	12	12	6
		易损件	密封条	6	6	4
	车型字母	易损件	车门上粘贴的用于反映发动机马力的字母	6	6	4
	装饰标牌	易损件	驾驶室上安装、粘贴或喷涂的标志，反光标识，危险标示牌	6	6	4
	驾驶室翻转装置	重要件	翻转油缸、翻转油泵、管路及支架	18	18	6
附件	整车标牌	易损件	整车标牌	6	6	4
	中央充放气	一般件	控制面板、轮边管路系统、阀类零件	12	12	6
	保险杠	一般件	保险杠	12	12	6
	前保护栅	一般件	军车驾驶室前部防护	12	12	6
	下部防护	一般件	前下部防护，后下部防护	12	12	6
	绞盘操纵装置	一般件	操纵气阀、离合器气操纵、离合器机械操纵、操纵说明牌、电动绞盘操纵装置、远程线控装置	12	12	6
	绞盘驱动装置及液压管路	一般件	液压油箱、齿轮泵、液压管路、液压控制阀、电驱动装置	12	12	6
	钢丝绳导向装置	一般件	导向轮、限位板、出绳支架、装绞盘车的尾灯支架管梁	12	12	6
	车架前端附件	一般件	保险杠托架、前横梁	12	12	6
	牵引装置	重要件	前牵引钩、后牵引钩	24	18	6
	专用及随车工具	一般件	整车类随车附件，如随车资料清单、工具清单、特殊说明书、备件目录、维修手册等（不需要支架固定）；随车工具箱、撬棍、千斤顶、三角警示牌、灭火器等	12	12	6
	备轮架	一般件	机械备轮架、液压备轮架、横梁、支撑梁、铰链器连托架总成、摇杆、备轮架支架总成	9	9	6
	侧防护	一般件	侧防护	12	12	6
	集中润滑	一般件	集中润滑零部件	12	12	6

功能系统	分组名称	类别	分组主要零部件	牵引车 (月/公里)	载货车/专用车 (月/公里)	自卸车 (月/公里)
	鞍座	重要件	鞍座	24	/	/
	挡泥板	一般件	挡泥板	12	12	6
	底盘零部件隔音装置	一般件	底盘零部件的隔音装置	12	12	6
	绞盘总成及安装支架	一般件	液压绞盘、电动绞盘、钢丝绳、绞盘安装横梁、绞盘安装支架、压绳器	12	12	6
	其他附件	一般件	各类轴承、卡箍	12	12	6
		易损件	各种标准件、紧固件、油封或密封圈、配电盒、膨胀阀、翻转轴套、凸缘衬套、橡胶缓冲块、其他橡胶及工程材料制品	6	6	4
		其他件	干燥罐、空调制冷剂、玻璃、丝棉制品、皮革制品、针织制品、各类垫片、各类编制软管、皮带、灯泡、易熔线、保险、雨刮片、各类滤芯、油料、润滑油脂、冷却液、电瓶液	3/5000 公里	3/5000 公里	3/5000 公里
上装组件	自卸车	重要件	车厢、齿轮泵、防护栏、液压油箱、丁字轴、高低压油管管体及接头、结构件、安全支架、翻转支架、平衡支架、三角臂及拉杆金属结构部分、上盖铸件、液压油缸、油缸杆、油缸接头、副梁、后门挂钩、后门侧挂钩、后门锁钩铁链、后门锁钩螺栓、报警器、限位开关、备胎升降器、手拉葫芦、备胎支架、油缸支座、自卸车上装各种铸件；渣土车篷布支架、链条链接支架、滑轮支架、滑轮组、链条	/	/	12
		一般件	气控换向阀、手控操纵阀、限位气阀、高压油管、液压油管接头、气管、联轴器、传动轴；渣土车篷布、篷布电机、密封条、摄像头、显示屏、钢丝绳（全钢丝绳、半绳半链）、篷布传动机构、篷布杆前传动杠、篷布支架链接板、传动齿轮、钢丝绳套管、电磁阀、手柄开关、电磁换向阀、轴承、篷布翻转螺栓	/	/	6
		易损件	O 型圈、油封、衬套	/	/	6
	载货车	重要件	车厢及附件	/	12	/
	专用车	重要件	搅拌车冷却器、液压传动系统变量泵、定/变量马达、液压油箱、远程油门、油罐车副车架、油罐车罐体总成	/	18	/
		一般件	搅拌车减速机、扶梯、滚桶、后保险杠、护栏、加长槽、搅拌桶、搅拌叶片、进料斗、进料斗护罩、溜槽、溜槽护罩、轮罩、水泵、水枪、锁紧架、托轮总成、卸料槽、压力表、压力水箱、支撑架；油罐车传动轴、防溢漏装置、接头阀、进口底阀、进口人孔盖、进口卸油阀、进口油气回收阀、流量计、球阀、升降支腿、油罐	/	12	/

功能系统	分组名称	类别	分组主要零部件	牵引车 (月/公里)	载货车/专用车 (月/公里)	自卸车 (月/公里)
			车油泵、油品油罐车显示器、紧急阀、气控系统（组合开关、护栏锁、挡块、气管等）、叶片泵、油罐车安全阀、油气分离器；环卫车、随车吊、汽车吊等车厢及附件			
		易损件	各类油管、气管、O型圈、油封、衬套	/	6	/
			其他未注明零部件	6	6	6

延安牵引车基础件保修期限

产品品牌	车型	零件明细	保修期限（月）
延安	牵引车	前轴、中/后桥壳、贯通轴、平衡轴总成、平衡轴支架、驾驶室本体、车门壳体、主车架	60
	牵引车	主箱齿轮/轴、变速箱壳体、离合器壳体、后盖壳体、前端盖	60

表 2 发动机总成及零部件保修期限

2.1 公路用卡车柴油国六玉柴发动机零部件保修期限

类别	总成、零部件	机型		
		K11 K09/K08	S06/K05/S04	Y30/Y24
核心件	气缸体、气缸盖、曲轴、凸轮轴、连杆	36 个月	30 万公里 /36 个月	20 万公里 /24 个月
重要件	摇臂轴、飞轮、飞轮壳、各种齿轮、齿轮室及盖、活塞销、机油泵、机油冷却器（胶圈除外）	36 个月	24 万公里 /24 个月	20 万公里 /24 个月
	进气管、排气管、排气支管、进气接管、涡轮后排气接管、气缸盖罩、气门、气门弹簧、气门座圈、气门导管、气门桥、挺柱、推杆、摇臂、制动摇臂、缸内制动器	24 个月	10 万公里 /12 个月	10 万公里 /12 个月
	油底壳、喷油器压板、出水管总成、凸轮轴信号盘、惰轮轴、平衡轴			
	计量喷射泵、尿素喷射装置、催化转化器、颗粒过滤器	18 个月	10 万公里 /12 个月	10 万公里 /12 个月
主要件	控制器、喷油泵、共轨管、燃油喷射泵部件、电控喷油器	24 个月	10 万公里 /18 个月	10 万公里 /18 个月
	高压油管、燃油计量阀、燃油分配器、喷油器铜套、车载终端	12 个月	10 万公里/12 个月	
	添蓝罐、添蓝喷嘴、EGR 阀、EGR 冷却器、EGR 阀电机模块、EGR 流量传感器座、EGR 冷却器进气管、加热水电磁阀、防冻液电磁阀、压缩空气控制器、压缩空气滤清器			
	起动机、发电机、空气压缩机、空调压缩机、真空泵、空调支架、转向泵、水泵、增压器、皮带轮减振器、活塞、活塞环、气缸套及封水圈、张紧皮带轮、发电机支架、发电机调节板（杆）、多楔带惰轮、张紧轮支架			
	电子油门踏板、电子节气门、电控传感器、ECU 冷却器盒（共轨）、空气质量流量计、传感器支架			
	风扇减震器、风扇连接轴、风扇垫块、进水管、调温器盖（座）、中冷器、放油塞、机油出油管、水泵垫板、加热水管接头、增压器进出水管接头、防水胶圈			
	气缸盖垫片、飞轮齿圈、飞轮及齿圈、深沟球轴承、附加皮带轮、涡壳隔热罩、消声器防护罩、喷嘴座、喷嘴焊接件、螺栓套、飞轮轴承、连接杆组件、空压机惰齿轮、空压机前盖板、空压机法兰、ECU 过渡连接板、锁紧块、出油接头、前（后）支撑板、铜接头、喷嘴扣压螺母、传感器座、压缩空气滤清器接头、催化消声器垫片、EGR 阀进口垫片、喷油泵齿轮盖、气缸盖螺栓、PTO			
一般件	风扇、硅油离合器风扇、电子离合器风扇、风扇轴、电磁风扇离合器、电控硅油离合器、电磁风扇温控开关、离合器压盘	12 个月	6 万公里/9 个月	
	放水阀、机油滤清器座、机油集滤器、气门杆油封、冷却器密封胶圈、增压器进出油管、油气(水)分离器			
	主轴瓦、连杆瓦、曲轴止推片（瓦）、曲轴前后油封、柴油滤清器座、呼吸器、发动机悬置软垫、各类橡胶管（夹）、插接件类			
	发动机线束、后处理器线束、喷油器线束、预热装置、加热器、预热继电器、电控线束夹、传感器调整垫、排气管密封绳、排气管罩			
	燃油低压油管、喷油器回油管、增压器回油管、油泵至			

	油轨油管组件（共轨）、共轨管回油管部件、ECU 至输油泵油管部件（共轨）、燃油喷射泵连接盘（共轨）、喷油泵至燃油分配器油管、高压油管密封圈、油标尺、进（回）油管、水泵进水管、EGR 冷却器进（出）水管、废气接管		
易损件	离合器从动盘、皮带、多楔带、调温器、机油感应塞、油压报警器、水温感应塞、ECU 减震垫、机油润滑油管、加机油口盖、所有垫圈、外部件垫片、其它各类连接组合软管、排气管垫片、油底壳垫片、气缸盖罩垫片、排气管垫片、齿轮室垫片	6 个月	3 万公里/6 个月

2.2 公路用卡车气体国六玉柴发动机零部件保修期限

类别	总成、零部件	机型	
		K11N/K08N	A07N/K05N S04N
核心件	气缸体、气缸盖、曲轴、凸轮轴、连杆	36 个月	30 万公里/36 个月
重要件	摇臂轴、飞轮、飞轮壳、各种齿轮、齿轮室及盖、活塞销、机油泵、机油冷却器（胶圈除外）	36 个月	24 万公里/24 个月
	进气管、排气管、排气支管、进气接管、涡轮增压器接管、气缸盖罩、气门、气门弹簧、气门座圈、气门导管、气门桥、挺柱、推杆、摇臂、制动摇臂、缸内制动器	24 个月	10 万公里/12 个月
	油底壳、出水管总成、凸轮轴信号盘、惰轮轴、平衡轴		
主要件	控制器、混合器、稳压器、电控调压器、高压减压阀、燃气喷射部件、喷射计量阀、低压燃料切断阀、CFV 阀、催化转化器、废气旁通控制阀	12 个月	10 万公里/12 个月
	EGR 阀、EGR 冷却器、EGR 阀电机模块、EGR 冷却器进气管、EGR 流量传感器座		
	起动机、发电机、空气压缩机、空调压缩机、真空泵、空调支架、转向泵、水泵、增压器、皮带轮减振器、活塞、活塞环、气缸套及封水圈、张紧皮带轮、发电机支架、发电机调节板（杆）、多楔带惰轮、张紧轮支架、深沟球轴承		
	电子油门踏板、电子节气门、电控传感器、传感器支架		
	风扇减震器、风扇连接轴、风扇垫块、进水管、节温器盖（座）、中冷器、放油塞、机油出油管、水泵垫板、加热水管接头、增压器进出水管接头、防水胶圈		
一般件	气缸盖垫片、附加皮带轮、飞轮齿圈、飞轮及齿圈、飞轮轴承、深沟球轴承、涡壳隔热罩、高压滤清器壳体、低压滤清器壳体、消声器防护罩、螺栓套、连接杆组件、空压机惰齿轮、空压机前盖板、空压机法兰、锁紧块、出油接头、前（后）支撑板、铜接头、混合器连接板、点火线圈支架、通气接头、传感器座、催化消声器垫片、EGR 阀进口垫片、气缸盖螺栓、PTO	12 个月	6 万公里/9 个月
	风扇、硅油离合器风扇、电子离合器风扇、风扇轴、电磁风扇离合器、电控硅油离合器、电磁风扇温控开关、离合器压盘		
	放水阀、机油滤清器座、机油集滤器、气门杆油封、冷却器密封胶圈、增压器进出油管、油气（水）分离器		
	主轴瓦、连杆瓦、曲轴止推片（瓦）、曲轴前后油封、呼吸器、发动机悬置软垫、各类橡胶管（夹）、插接件类		
	发动机线束、预热装置、加热器、预热继电器、电控线束夹、传感器调整垫、排气管密封绳、排气管罩		

	点火线圈、混合器进气管、混合器接管、防喘振阀、空气加热器、火花塞钢套、燃气温控过滤组件、油标尺、进（回）油管、水泵进水管、EGR 冷却器进（出）水管、废气接管		
易损件	离合器从动盘、皮带、多楔带、调温器、机油感应塞、油压报警器、水温感应塞、机油润滑油管、加机油口盖、高压导线、火花塞、所有垫圈、外部件垫片、其它各类连接组合软管、排气管垫片、油底壳垫片、气缸盖罩垫片、排气管垫片、齿轮室垫片	6 个月	3 万公里/6 个月

2.3 工程用卡车柴油国六玉柴发动机零部件保修期限

类别	总成、零部件	机型		
		K11 K09/K08	S06/K05 S04	Y30/Y24
核心件	气缸体、气缸盖、曲轴、凸轮轴、连杆	36 个月	30 万公里 /36 个月	20 万公里 /24 个月
重要件	摇臂轴、飞轮、飞轮壳、各种齿轮、齿轮室及盖、活塞销、机油泵、机油冷却器（胶圈除外）	14 个月	10 万公里 /12 个月	10 万公里 /12 个月
	进气管、排气管、排气支管、进气接管、涡轮后排气接管、气缸盖罩、气门、气门弹簧、气门座圈、气门导管、气门桥、挺柱、推杆、摇臂、制动摇臂、缸内制动器	14 个月	10 万公里 /12 个月	10 万公里 /12 个月
	油底壳、喷油器压板、出水管总成、凸轮轴信号盘、惰轮轴、平衡轴			
主要件	计量喷射泵、尿素喷射装置、催化转化器、颗粒过滤器	12 个月	10 万公里/12 个月	
	控制器、喷油泵、共轨管、燃油喷射泵部件、电控喷油器、高压油管、燃油计量阀、燃油分配器、喷油器铜套、车载终端			
	添蓝罐、添蓝喷嘴、EGR 阀、EGR 冷却器、EGR 阀电机模块、EGR 流量传感器座、EGR 冷却器进气管、加热水电磁阀、防冻液电磁阀、压缩空气控制器、压缩空气滤清器			
	起动机、发电机、空气压缩机、空调压缩机、真空泵、空调支架、转向泵、水泵、增压器、皮带轮减振器、活塞、活塞环、气缸套及封水圈、张紧皮带轮、发电机支架、发电机调节板（杆）、多楔带惰轮、张紧轮支架	6 个月	5 万公里/6 个月	
	电子油门踏板、电子节气门、电控传感器、ECU 冷却器盒（共轨）、空气质量流量计、传感器支架			
	风扇减震器、风扇连接轴、风扇垫块、进水管、调温器盖（座）、中冷器、放油塞、机油出油管、水泵垫板、加热水管接头、增压器进出水管接头、防水胶圈			
	气缸盖垫片、飞轮齿圈、飞轮及齿圈、深沟球轴承、附加皮带轮、涡壳隔热罩、消声器防护罩、喷嘴座、喷嘴焊接件、螺栓套、飞轮轴承、连接杆组件、空压机惰齿轮、空压机前盖板、空压机法兰、ECU 过渡连接板、锁紧块、出油接头、前（后）支撑板、铜接头、喷嘴扣压螺母、传感器座、压缩空气滤清器接头、催化消声器垫片、EGR 阀进口垫片、喷油泵齿轮盖、气缸盖螺栓、PTO			
一般件	风扇、硅油离合器风扇、电子离合器风扇、风扇轴、电磁风扇离合器、电控硅油离合器、电磁风扇温控开关、离合器压盘	6 个月	5 万公里/6 个月	

	放水阀、机油滤清器座、机油集滤器、气门杆油封、冷却器密封胶圈、增压器进出油管、油气(水)分离器		
	主轴瓦、连杆瓦、曲轴止推片(瓦)、曲轴前后油封、柴油滤清器座、呼吸器、发动机悬置软垫、各类橡胶管(夹)、插接件类		
	发动机线束、后处理器线束、喷油器线束、预热装置、加热器、预热继电器、电控线束夹、传感器调整垫、排气管密封绳、排气管罩		
	燃油低压油管、喷油器回油管、增压器回油管、油泵至油轨油管组件(共轨)、共轨管回油管部件、ECU至输油泵油管部件(共轨)、燃油喷射泵连接盘(共轨)、喷油泵至燃油分配器油管、高压油管密封圈、油标尺、进(回)油管、水泵进水管、EGR冷却器进(出)水管、废气接管		
易损件	离合器从动盘、皮带、多楔带、调温器、机油感应塞、油压报警器、水温感应塞、ECU减震垫、机油润滑油管、加机油口盖、所有垫圈、外部件垫片、其它各类连接组合软管、排气管垫片、油底壳垫片、气缸盖罩垫片、排气管垫片、齿轮室垫片	3个月	3万公里/3个月

2.4 工程用卡车气体国六玉柴发动机零部件保修期限

类别	总成、零部件	机型	
		K11N/K08N	A07N/K05N S04N
核心件	气缸体、气缸盖、曲轴、凸轮轴、连杆	36个月	30万公里/36个月
重要件	摇臂轴、飞轮、飞轮壳、各种齿轮、齿轮室及盖、活塞销、机油泵、机油冷却器(胶圈除外)	14个月	10万公里/12个月
	进气管、排气管、排气管支管、进气接管、涡轮后排气接管、气缸盖罩、气门、气门弹簧、气门座圈、气门导管、气门桥、挺柱、推杆、摇臂、制动摇臂、缸内制动器		
	油底壳、出水管总成、凸轮轴信号盘、惰轮轴、平衡轴		
主要件	控制器、混合器、稳压器、电控调压器、高压减压阀、燃气喷射部件、喷射计量阀、低压燃料切断阀、CFV阀、催化转化器、废气旁通控制阀	12个月	10万公里/12个月
	EGR阀、EGR冷却器、EGR阀电机模块、EGR冷却器进气管、EGR流量传感器座		
	起动机、发电机、空气压缩机、空调压缩机、真空泵、空调支架、转向泵、水泵、增压器、皮带轮减振器、活塞、活塞环、气缸套及封水圈、张紧皮带轮、发电机支架、发电机调节板(杆)、多楔带惰轮、张紧轮支架、深沟球轴承	6个月	5万公里/6个月
	电子油门踏板、电子节气门、电控传感器、传感器支架		
	风扇减震器、风扇连接轴、风扇垫块、进水管、节温器盖(座)、中冷器、放油塞、机油出油管、水泵垫板、加热水管接头、增压器进出水管接头、防水胶圈		
	气缸盖垫片、附加皮带轮、飞轮齿圈、飞轮及齿圈、飞轮轴承、深沟球轴承、涡壳隔热罩、高压滤清器壳体、低压滤清器壳体、消声器防护罩、螺栓套、连接杆组件、空压机惰齿轮、空压机前盖板、空压机法兰、锁紧块、出油接头、前(后)支撑板、铜接头、混合器连接板、点火线圈支架、通气接头、传感器座、催化消声器垫片、EGR阀进口垫片、气缸盖螺栓、PTO		

一般件	风扇、硅油离合器风扇、电子离合器风扇、风扇轴、电磁风扇离合器、电控硅油离合器、电磁风扇温控开关、离合器压盘	6 个月	5 万公里/6 个月
	放水阀、机油滤清器座、机油集滤器、气门杆油封、冷却器密封胶圈、增压器进出油管、油气(水)分离器		
	主轴瓦、连杆瓦、曲轴止推片(瓦)、曲轴前后油封、呼吸器、发动机悬置软垫、各类橡胶管(夹)、插接件类		
	发动机线束、预热装置、加热器、预热继电器、电控线束夹、传感器调整垫、排气管密封绳、排气管罩		
	点火线圈、混合器进气管、混合器接管、防喘振阀、空气加热器、火花塞钢套、燃气温控过滤组件、油标尺、进(回)油管、水泵进水管、EGR 冷却器进(出)水管、废气接管		
易损件	离合器从动盘、皮带、多楔带、调温器、机油感应塞、油压报警器、水温感应塞、机油润滑油管、加机油口盖、高压导线、火花塞、所有垫圈、外部件垫片、其它各类连接组合软管、排气管垫片、油底壳垫片、气缸盖罩垫片、排气管垫片、齿轮室垫片	3 个月	3 万公里/3 个月

2.5 特殊用途车辆玉柴发动机零部件保修期限

(军用车、消防车、汽车吊、水泥搅拌车、环卫车、随车起重机运输车、土泵车、特种车)

类别	总成、零部件	机型
		全系列
核心件	气缸体、气缸盖、曲轴、凸轮轴、连杆	24 个月
重要件	摇臂轴、飞轮、飞轮壳、各种齿轮、齿轮室及盖、活塞销、机油泵、机油冷却器(胶圈除外)	24 个月
	进气管、排气管、排气支管、进气接管、涡轮后排气接管、气缸盖罩、气门、气门弹簧、气门座圈、气门导管、气门桥、挺柱、推杆、摇臂、制动摇臂、缸内制动器	12 个月
	油底壳、喷油器压板、出水管总成、凸轮轴信号盘、惰轮轴、平衡轴	
主要件	计量喷射泵、尿素喷射装置、催化转化器、颗粒过滤器	12 个月
	控制器、喷油泵、共轨管、燃油喷射泵部件、电控喷油器、高压油管、燃油计量阀、燃油分配器、喷油器铜套、车载终端、混合器、稳压器、电控调压器、高压减压阀、燃气喷射部件、喷射计量阀、低压燃料切断阀、CFV 阀、废气旁通控制阀	
	添蓝罐、添蓝喷嘴、EGR 阀、EGR 冷却器、EGR 阀电机模块、EGR 流量传感器座、EGR 冷却器进气管、加热水电磁阀、防冻液电磁阀、压缩空气控制器、压缩空气滤清器	
	起动机、发电机、空气压缩机、空调压缩机、真空泵、空调支架、转向泵、水泵、增压器、皮带轮减振器、活塞、活塞环、气缸套及封水圈、张紧皮带轮、发电机支架、发电机调节板(杆)、多楔带惰轮、张紧轮支架	
	电子油门踏板、电子节气门、电控传感器、ECU 冷却器盒(共轨)、空气质量流量计、传感器支架	
	风扇减震器、风扇连接轴、风扇垫块、进水管、调温器盖(座)、中冷器、放油塞、机油出油管、水泵垫板、加热水管接头、增压器进出水管接头、防水胶圈	
	气缸盖垫片、飞轮齿圈、飞轮及齿圈、深沟球轴承、附加皮带轮、涡壳隔热罩、消声器防护罩、喷嘴座、喷嘴焊接件、螺栓套、飞轮轴承、连接杆组件、空压机惰齿轮、空压机前盖板、空压机法兰、ECU 过渡连接板、锁紧块、出油接头、前(后)支撑板、铜接头、喷嘴扣压螺母、传感器座、压缩空气滤清器接头、催化消声器垫片、EGR 阀进口垫片、喷油泵齿轮盖、气缸盖螺栓、高压滤清器壳体、低压滤清器壳体、点火线圈支架、PTO	
一般件	风扇、硅油离合器风扇、电子离合器风扇、风扇轴、电磁风扇离合器、电控硅油离合器、电磁风扇温控开关、离合器压盘	9 个月
	放水阀、机油滤清器座、机油集滤器、气门杆油封、冷却器密封胶圈、增压器进出油管、油气(水)分离器	
	主轴瓦、连杆瓦、曲轴止推片(瓦)、曲轴前后油封、柴油滤清器座、呼吸器、发动	

	机悬置软垫、各类橡胶管（夹）、插接件类	
	发动机线束、后处理器线束、喷油器线束、预热装置、加热器、预热继电器、电控线束夹、传感器调整垫、排气管密封绳、排气管罩	
	燃油低压油管、喷油器回油管、增压器回油管、油泵至油轨油管组件（共轨）、共轨管回油管部件、ECU 至输油泵油管部件（共轨）、燃油喷射泵连接盘（共轨）、喷油泵至燃油分配器油管、高压油管密封圈、油标尺、进（回）油管、水泵进水管、EGR 冷却器进（出）水管、废气接管、混合器进气管、混合器接管、防喘振阀、空气加热器、点火线圈、火花塞钢套、燃气温控过滤组件	
易损件	离合器从动盘、皮带、多楔带、调温器、机油感应塞、油压报警器、水温感应塞、ECU 减震垫、机油润滑油管、加机油口盖、所有垫圈、外部件垫片、其它各类连接组合软管、排气管垫片、油底壳垫片、气缸盖罩垫片、排气管垫片、齿轮室垫片、高压导线、火花塞	6 个月

2.6 玉柴 K12\K13 系列

类别	总成、零部件	公路用车/客车	工程用车
		K12/K13 系列	K12/K13 系列
基础件	气缸体、气缸盖、曲轴、凸轮轴、连杆	36 个月	24 个月
重要件	机油泵、机油冷却器、摇臂轴、摇臂、制动摇臂、缸内制动器、飞轮壳、油底壳、各种齿轮、凸轮轴信号盘、惰齿轮轴、齿轮室及盖、气缸盖罩、活塞销；进气管、排气管、排气支管、进气接管、涡轮后排气接管、进水管、出水管总成；气门、气门弹簧、气门座圈、气门导管、气门桥；计量喷射泵、尿素喷射装置、催化转化器、颗粒过滤器	24 个月	12 个月
	控制器、喷油泵、共轨管、燃油喷射泵部件、电控喷油器、CFV 阀、EGR 阀、EGR 冷却器、空气压缩机、水泵；活塞、活塞环、主轴瓦、连杆瓦、曲轴止推片（瓦）、曲轴前后油封、气缸套及封水圈		
	张紧皮带轮、附加皮带轮、飞轮轴承、气缸盖螺栓、油气分离器、机油滤清器座、呼吸器、油标尺、高压油管、燃油计量阀、喷油器铜套、车载终端、添蓝罐、添蓝喷嘴、加热水电磁阀、防冻液电磁阀		
主要件	起动机、发电机、转向泵、增压器、混合器、稳压器、真空泵、电子节气门、中冷器、PTO	12 个月	6 个月
	高压减压阀、燃气喷射部件、喷射计量阀、低压燃料切断阀、废气旁通控制阀、电控调压器、电子油门踏板、皮带轮减振器、风扇减震器、张紧皮带轮、飞轮及齿圈；节温器盖（座）、放油塞、防水胶圈、气缸盖垫片、螺栓套、传感器座、催化消声器垫片、气缸套及封水圈、机油出油管、深沟球轴承、涡壳隔热罩、喷嘴座、喷嘴焊接件、连接杆组件、空压机惰齿轮；各种皮带惰轮、各类低压燃油管、各类低压燃气管、各类机油管、各类管夹、各种电控传感器、各种隔热罩、消声器防护罩、各种垫块、各种垫板、各种支撑板、各种板、各类支架、各种盖板、各种接头		
一般件	硅油离合器风扇、电子离合器风扇、风扇、风扇轴、电磁风扇离合器、电控硅油离合器、电磁风扇温控开关；；发动机线束、后处理器线束、喷油器线束、点火线圈、预热装置、空气加热器、加热器、预热继电器、燃气温控过滤组件、防喘振阀；放水阀、油气（水）分离器、排气管罩、气门杆油封、机油集滤器、火花塞钢套、插接件、加机油口盖、增压器进出油管柴油滤清器座、发动机悬置软垫、燃油低压油管、喷油器回油管、增压器回油管、油泵至油轨油管组件（共轨）、		

	共轨管回油管部件、燃油喷射泵连接盘（共轨）、喷油泵至燃油分配器油管、高压油管密封圈、冷却器密封胶圈、排气管密封绳、油标尺、进（回）油管、水泵进水管、各类橡胶管（夹）		
易损件	高压导线、皮带、多楔带、节温器、各类橡胶管、所有垫圈、外部件垫片、其它各类连接组合软管、排气管垫片、油底壳垫片、气缸盖罩垫片、齿轮室垫片、ECU 减震垫、机油润滑油管、加机油口盖、排气管垫片	6 个月	3 个月
	火花塞	不保修	不保修

2.7 潍柴公路车用发动机保修期限

类别	零部件名称	牵引、载货			自卸		
		WP10	WP9H\WP10H\WP12\WP13\WP15H	WP4\WP6\WP7	WP10	WP9H\WP10H\WP12\WP13\WP15H	WP4\WP6\WP7
基础件	缸体、曲轴箱、曲轴、连杆、凸轮轴、气缸盖	36 月		36 月/30 万公里	36 月		36 月/30 万公里
重要件	齿轮、飞轮、连杆螺栓、活塞、活塞环、活塞销、杆瓦、主轴瓦、凸轮轴瓦、缸套、减震器、曲轴平衡构、曲轴后油封、曲轴前油封、金属水管类、金属管接头、活塞销卡簧、油气分离器、金属油管类、共轨管、机油散热器、气门、气门弹簧、气门弹簧座、气门阀口、气门导管、气门罩壳、挺柱、限压阀齿轮轴、齿圈、机油泵、进、排气管、油底壳、发动机前、后支架、皮带轮、法兰、电磁风扇离合器、高压油管、EGR 系统、空滤器本体、柴滤器本体、机油滤清器座、消音器、止推片、集滤器、油尺管组件、冷却喷嘴、WEVB 系统、正时齿轮室、高压油泵、喷油器本体、高压油泵支架、联轴器、空压机、各类垫块及盖板、挺杆进/排气门摇臂、摇臂座、摇臂轴、飞轮壳、燃油水寒宝、主轴承螺栓、导向轴承、水寒宝、尿素箱总成、气缸垫水泵、风扇托架、风扇离合器、ECU 电控单元、DCU 控制器、缸盖螺栓、油标尺、空调压缩机、SCR 箱、DOC-DPF-SCR	18 月	24 月	18 月/10 万公里	9 月	12 月	9 月/4.5 万公里
一般件	转向泵、各类橡胶软管、喷油器回油管、各类密封胶圈、增压器、手油泵、喷油器衬套、节温器、离合器压盘、碗型塞其它各类油封、怠速提升装置、油底壳密封垫、输油泵、涨紧轮、风扇、排气制动蝶阀、飞轮螺栓、发电、机螺栓	12 月		12 月/6 万公里	9 月		9 月/4.5 万公里
电器件	起动机、发电机、省油开关、启动预热装置、发动机线束、压缩空气过滤器电子油门踏板尿素泵、尿素喷嘴、水加热电磁阀、EGR 阀、各类传感器（含后处	9 月	12 月	9 月/6 万公里	6 月		6 月/3 万公里

	理)					
易损件	皮带 、护风圈	6 月			3 月	3月/0.5万公里
	其他各类垫、片、支架等、尿素管路等非金、属管路、尿素泵接头等、部件接头、各类编制软管、卡箍	3 月		3 月/1 万公里	3 月	

2.8 西康 M15/M13/X12/M10/M8.5 发动机（国六） 保修政策

零件类别	零件明细	载货	牵引	专用	自卸
基础件	缸盖、缸体、连杆、飞轮壳、曲轴、凸轮轴	36个月	36个月	36个月	36个月
重要件	齿轮、发动机控制软件、蓄压器(高压共轨)、齿轮座圈、电控 模块支架、丁字压板、惰轮、惰轮齿轮、惰轮轴、发动机活塞、 发动机机油冷却器、飞轮、风扇皮带轮、缸垫、缸套、缸体加 强板、缸体罩、供油管、滚珠轴承、曲后油封、回油管、回油 管接头、活塞冷却喷嘴、活塞气环、活塞销、活塞油环、机油 输油管、减振器、交流发电机支架、进气门、进气门弹簧、进 气门弹簧座、进气门油封、进气门座圈、进气歧管、空气压缩 机、空压机出水管、连杆轴上瓦、连杆轴下瓦、滤清器座、排 气门、排气门弹簧、排气门弹簧座、排气门锁夹、排气门油封、 排气门座圈、排气歧管、喷油器燃油供油管、喷油器压板、皮 带轮、气门罩盖、曲轴皮 带轮、曲轴箱呼吸器、曲轴止推轴承、 燃油泵（高压油泵）、燃油回油管、燃油回油管路组、润滑油 泵、上主轴瓦、水泵、凸轮轴室、凸轮轴齿轮、凸轮轴后盖、 凸轮轴前盖、凸轮轴止推支座、外螺纹弯头、下主轴瓦、压缩 机进气口 管、摇臂、摇臂总成、油底壳、止回阀、主轴承盖、 电控 模块、风扇支架、转速指示器环、曲前油封、曲轴齿轮、 飞轮摩擦垫片、摇臂座、摇臂轴、摇臂压力调节活塞、进气门 锁夹、动力转向泵、变量转向泵/独立转向泵、抗裂螺钉（缸 盖 螺栓&主轴承螺栓） 、连杆螺栓、气门桥	24个月	24个月	12个月	12个月
一般件	0形密封圈、0形塞、0型圈、凹头带帽螺钉、出水管接头、吊耳安装件、吊耳组件、发动机吊耳、发动机罩、管塞、环形销、机油标尺、接头、节温器、节温器壳、进气接头、矩形密封圈、卡环、卡帽、空心接头螺栓、空压机进水管、快换接头、六角 螺钉、六角螺母、六角螺栓、六角头法兰帽螺钉、六角头法兰 帽螺钉（风扇支架）、六角头法兰帽螺钉（空调压缩机）、六 角头法兰帽螺钉（水泵）、六角头法兰帽螺母、六角头法兰帽 螺母(风扇罩)、螺纹塞、密封垫圈、铭牌、旁通水管、膨胀塞、 皮带张紧器、平头螺钉、曲轴箱通风管、软管、双头六角螺 栓、双头螺柱、水管接口、说明标签、凸轮轴盖密封圈、外螺 纹接头、涡轮增压器、线架、用户附件支架、支撑附件、直软 管、曲轴箱通风管、气门室罩盖垫片、气门罩盖阀（加机油口 盖）、喷油器垫片、油底壳垫片、飞轮齿圈、风扇、输油泵（低 压燃油泵）、凸轮轴室密封垫、燃油滤清器总成、液缓管、进 水连接件	12个月	12个月	6个月	6个月

电器件	电控模块线束、发电机、发动机线束、线束保险盒、机油加热 起动辅助装置组、进气预热起动辅助装置组、冷却液辅助加热 组、喷油器线束、起动机、位置传感器、温度传感器、压力温 度传感器、预热起动辅助装置组、喷油器、燃油控制阀、发动 机制动线圈、电动燃油粗滤	12个月	12个月	6个月	6个月
易损件	V型皮带、安装垫片、弹簧夹、挡板、冷却风扇罩、风扇皮带、风扇罩支撑、管夹、回油管垫片、金属夹、连接垫圈、排气歧 管垫片、普通软管接头、燃油泵衬垫、润滑油泵密封垫、锁紧 垫圈、涡轮增压器垫片、线束扎带	6个月	6个月	6个月	6个月
上述未注明零部件的保修期按照一般件执行					

2.9 西康 15N天然气发动机（国六） 保修政策

零件类别	零件名称	载货/牵引
基础件	缸体、缸盖、曲轴、凸轮轴、连杆、飞轮壳	36个月
重要件	排气歧管、空压机、动力转向泵、进排气阀、连杆瓦、主轴瓦、曲轴止推 瓦、凸轮轴止推片、机油泵、摇臂、各种齿轮、活塞、活塞环、活塞销、 机油冷却器、活塞冷却喷嘴、皮带轮、扭振减震器、油底壳、气阀室罩、 气阀弹簧、气阀弹簧座、缸盖螺栓、连杆螺栓、主轴承螺栓、气阀锁块、 机油滤清器座、摇臂轴、飞轮、曲轴前油封、曲轴后油封、气阀油封、水 泵、气缸垫、电控模块、气缸套、各类金属管件、各类支架、发动机制动器、油分离呼吸器、EGR冷却器	24个月
一般件	点火模块、燃料输送管、燃料回流歧管、进燃料接头、EGR支架、燃料控 制阀支架、空气燃料混合器座、压板、DFN压力传感器、湿度传感器、爆 震传感器、各类传感器（气体机专用件， 不含后处理）、飞轮齿圈、节温 器、增压器、皮带涨紧轮、发动机吊耳、各类橡胶软管、各类密封圈、其 他各类油封、油底壳密封垫、气阀室罩密封垫、各类金属管件/金属编制 软管、机油标尺机标尺管、空调压缩机、各类管件接头、各类卡箍、输水 歧管、摩擦垫片、风扇、起动机、发电机、启动预热装置、发动机线束、 预热器、继电器、执行器、燃料计量阀、EGR 阀密封垫、点火线圈、文丘 里管、EGR 阀、压力信号反馈管、进气连接管、EGR进出水管、燃料压力 调节阀、火花塞连接管、节气门、燃料滤清器	12个月
易损件	其他各类垫片、排气歧管密封垫、皮带	6个月
上述未注明零部件的保修期按照一般件执行，火花塞、点火线圈延长线为保养件不质保		

2.10 康明斯后处理（国六）保修政策（燃油车）

以下质保以时间或里程先到期为准	发动机平台		全渠道
	F2.5	M8.5/M10/X12/M13/M15	全平台

		轻卡	牵引、载货	专用	自卸车或用自卸车底盘改装的车辆，以及经常在恶劣路面行驶或无路地区使用的车辆上配装
零件类别	零件名称	质保期	质保期		质保期
重要件	选择性催化还原催化器、柴油机氧化催化器、颗粒捕捉器、排气处理液喷射泵（尿素泵）、排气处理液罐（尿素罐）、排气处理液喷嘴、传感器支架、混合器	18 个月/16 万公里	18 个月/16 万公里	12 个月/10 万公里	12 个月/10 万公里
一般件	反应剂质量传感器（液位温度质量传感器）、排温传感器、氮氧化物传感器、压差传感器、环境温度传感器、加热水阀（断水电磁阀）	18 个月/16 万公里	12 个月/12 万公里		10 个月/8 万公里
	排气处理液进液管（尿素进液管） 排气处理液回液管（尿素回液管） 喷射管	12 个月/12 万公里			
	后处理线束		12 个月		10 个月
易损件	V 型卡箍、垫片、胶管类、隔热棉、扎带	6 个月		6 个月	

2.11 康明斯后处理（国六）保修政策（燃气车）

以下质保以时间或里程先到期为准		发动机平台
		12N/15N
		牵引、载货
零件类别	零件名称	
重要件	三元催化器、支架	24 个月/16 万公里
一般件	排气温度传感器	24 个月/16 万公里
易损件	V 型卡箍、垫片	6 个月

2.12 东风康明斯电控发动机保修期限

类别	零部件名称	公路卡车	自卸车
重要件	缸体、缸盖、曲轴、凸轮轴、连杆、齿轮室、排气歧管、飞轮壳、空气压缩机、动力转向泵、燃油油轨、进气阀、排气阀、气缸套、活塞、活塞销、活塞环、挺杆体、推杆、连杆瓦、主轴瓦、止推瓦、止推片、机油泵、摇臂总成、燃油喷射泵齿轮、空压机齿轮、曲轴齿轮、凸轮轴齿轮、排气处理器（EGP）、尿素泵、喷嘴、尿素罐	24 月/20 万公里	12 月/10 万公里
	燃油喷射泵、增压器、发电机、起动机、水泵、涨紧轮、飞轮总成、输油泵、气缸垫、空调压缩机、喷油器、节温器（到期后强制更换）、发动机前、后软垫、空气压缩机上装配的各种密封垫和密封圈、动力转向泵上装配的各种密封垫和密封圈、进气阀杆油封、排气阀杆油封、曲轴前油封、曲轴后油封、电子控制模块、点火模块、火花塞、发动机线束、高压线、高压线包、执行器/各种传感器、电磁阀、预热器、继电器、各种密封垫和密封圈、各种连接软管、各种组合软管	12 月/12 万公里	10 月/8 万公里
一般件	离合器压盘总成、风扇	6 月/6 万公里	6 月/5 万公里
易损件	离合器从动盘总成、多楔带	3 月/3 万公里	3 月/3 万公里

保养件	机油滤清器、燃油滤清器、油水分离器、水滤清器	里程在 1 万公里内进行强制更换	里程在 4000 公里内进行强制更换
其他件	未注明零部件	24 月/20 万公里	12 月/10 万公里

表 3 陕汽商用车轮胎理赔工作管理办法

第一条:目的

为满足服务时效要求,快速处理市场出现的各类轮胎故障,维护轮胎制造方、销售方和使用方的合法权益,协调和处理三者之间在轮胎理赔活动中的关系,缩短轮胎售后服务周期,规范轮胎理赔标准,特制定本办法。

第二条:适用范围

本办法适用于和陕汽商用车合作的轮胎生产企业制造、销售和使用的轮胎。

第三条:依据

1. 中华人民共和国消费者权益保护法

2. 中华人民共和国产品质量法

3. 国家发布有关汽车轮胎方面的国家标准

4. GB1190 《工程机械轮胎》

5. GB2981 《工业车辆轮胎》

6. GB9744 《载重汽车轮胎》

7. GB2977 《载重汽车轮胎规格、尺寸、气压与负荷》

8. GB9768 《轮胎使用和保养规程》

9. GB7036.1 《充气轮胎内胎》第一部分——汽车内胎

10. SB/T10468.1/2 《轮胎经销企业经营规范管理要求、理赔要求》

11. 企业标准:企业依据国家和行业标准及规范、或依据用户和自身水平,所制定的标准规范或要求等。

第四条:理赔范围

1. 按国家或行业标准或企业规定的条件正常使用的,自购车之日起1年内,胎面花纹磨损符合理赔标准中规定的要求,因企业设计、生产或原材料等原因而引起早期损坏并具备第2条规定之内容的轮胎可以理赔。

2. 只有符合可理赔轮胎范围内的质量缺陷方可理赔,

3. 轮胎超期判定以客户或用户报修日期为准。

4. 轮胎花纹磨损深度的测量:

4.1. 测量工具:用轮胎花纹深度尺,精确度 $\pm 0.1\text{mm}$ 。

4.2. 测量方式:将卡尺搁在两边花纹上,推出标尺深入花纹基部上。

4.3. 测量位置:纵向花纹轮胎测量行驶面边部花纹,横向花纹深度测量沿磨耗标志圆周线。

4.4. 测量计算：每条轮胎的花纹深度，在圆周上均分三点取其三个测量点所得结果的算术平均值，该值可保留小数点后一位数。

5. 客户应提供理赔轮胎的详细信息，包括：司机姓名、电话、车牌号，轮胎品牌、规格、花纹、胎号、剩余花纹深度、车型、路况、行驶里程、载重量等。

6. 轮胎三包：指检验合格出厂的轮胎出现质量问题时，生产企业对所销售的轮胎进行包修、包换、包退，此为“三包”也就是有质量保证。

第五条：不理赔范围

1. 不按国标规定条件正常使用的，因使用不当而引起早期损坏的轮胎不能理赔。
2. 胎面花纹磨损深度超过原新胎设计花纹深度 50%的，属使用后期的轮胎不能理赔。
3. 伪造质量缺陷、标识、层级的轮胎不能理赔。
4. 使用方修补过的轮胎不能理赔。

第六条：可理赔轮胎的质量缺陷名称和术语

术语一

1. 外胎

- 1.1 因各部件粘合不牢引起的冠空、肩空、肩泡、侧空、侧泡、脱接头、脱层。
- 1.2 因胎圈钢丝松散、露铜、与橡胶粘合不牢，或两胎圈严重错位引起的胎圈空、胎圈爆。
- 1.3 因帘线层排列松散、劈缝，充气后引起的兼鼓、侧鼓。
- 1.4 因缺胶引起的胎侧裂口、胎里帘线外露。
- 1.5 因设计、配方、工艺等原因，引起的胎冠露丝、胎面胶起层、花纹圆角、花纹沟基部周向开裂、胎圈裂。

1.6 因轮胎欠硫引起的胎面早期严重磨损。

1.7 胎内有杂质。

1.8 外胎早期老化裂纹。

2. 内胎

2.1 新内胎有沙眼慢漏气。

2.2 接头脱开、打折。

2.3 气门嘴胶垫和内胎胎身脱开。

3. 垫带

3.1 气泡、杂质或缺胶等缺陷部位超标的。

3.2 厚薄不均。

3.3 欠硫。

术语二

一、冠部：轮胎行驶面

- 1、花纹沟裂：无机械损伤的外胎花纹沟底部开裂，严重的可见到带束层。
- 2、冠空：无外伤及撞击，胎冠胶与带束层脱开。
- 3、冠露丝：胎冠部位露钢丝。
- 4、接头开：冠部横向胶与胶脱开，并有一定坡度。
- 5、胎面胶起层：冠部胎面胶局部一层层脱落，有胶末或胶末块。

二、肩部：胎冠边缘沿至胎肩防擦线部位

- 1、肩空：肩部胶与胶、胶与带束层脱开，但无明显突起，脱开处外表面无伤痕、无撕裂状，脱开处内表面无损伤。
- 2、肩裂口：肩部胶与胶呈周向裂开，开裂处外表面光滑无外伤，有一定的坡度和深度，并见带束层。
- 3、肩空爆：肩爆部位周围脱开处无撕裂状、无硬伤和碰撞，胎里内表面无损伤。

三、侧部：胎肩防擦线至子口装配线部位

- 1、侧脱：侧部胶与胎体层脱开，外表面无外伤。
- 2、侧泡：侧部胶与胎体之间有气泡，造成脱开。
- 3、侧裂口：侧部胶与胶之间径向、周向裂开，无硬物伤。
- 4、侧鼓：充气时侧部径向鼓起。
- 5、漏气：胎侧部位因气密性不好造成无内胎轮胎胎内保不住气压。

四、子口部：装配线至胎踵部位

- 1、子口空：装配线至胎踵之间胶与胶、胶与帘线脱开。
- 2、子口裂：装配线部位胶与胶、胶与帘线之间周向、径向开裂。

五、轮胎胎里：两边胎踵之间轮胎内表面

- 1、脱层：冠、肩部胎体与内衬层胶非因超载因素造成大面积脱开。
- 2、露帘线：胎里局部钢丝外露。
- 3、胎里空：内衬层与内衬层之间脱开。
- 4、气密层接头开：内衬层接头开裂。

六、内胎、垫带

- 1、新内胎有沙眼慢漏气。
- 2、新内胎接头脱开、打折。
- 3、新内胎气门嘴、胶垫和内胎胎身脱开。

4、新垫带欠硫。

5、新垫带有气泡、杂质缺胶的等严重缺陷的。

6、新垫带厚度不均。

七、照顾性理赔

1、子口抽丝爆破、胎侧拉链式爆破轮胎，花纹磨损在 2mm 以内给予 80%照顾理赔；花纹磨损在 2-4mm 以内给予 50%照顾理赔；花纹磨损超过 4mm、剩余花纹在新胎花纹一半以上，给予 20%照顾理赔。

2、对使用原因与质量缺陷或现象并存且无法区别因果关系的，按正常理赔的 60%进行照顾理赔。

3、照顾性理赔占总理赔的比例不能超过 10%。

八、未重载使用过的新胎存在外观质量缺陷（国家标准允许的除外）可给予调换。

九、发生质量问题时，轮胎磨损在 4mm 之内按照 1:1 予以理赔，超过 4mm 的按照花纹深度每低于 1mm，理赔比例下浮 10%，具体以实际测量为准。

十、对于真空胎及有内胎轮胎，质量问题胎花纹余深一半及以上按 1:1 给予理赔，花纹余深一半以下不予理赔。

第七条 理赔程序

1、用户车辆在保修期内，轮胎出现质量问题后，到就近的陕汽商用车服务商报修，服务商将用户信息及轮胎故障照片反馈给服务经理。

2、服务经理接到服务商反馈后，及时通知轮胎厂家当地服务人员到达现场鉴定。

3、轮胎厂家接到陕汽商用车服务经理报修后，在 3 个工作日内出具书面鉴定报告，如轮胎厂家不能按期出具书面鉴定报告，则由陕汽商用车服务部出具鉴定报告，轮胎厂家需按照陕汽商用车出具的鉴定报告进行轮胎理赔工作。

4、不属于理赔范围的，轮胎厂家需及时告知用户并书面说明不予理赔原因。

5、属于理赔范围的，轮胎厂家工作人员应及时处理，在 5 个工作日内将新轮胎发到故障车辆所在地。用户或服务商将故障轮胎返回至轮胎厂家，产生的运费由轮胎厂家负责。如 5 个工作日内新轮胎未能发到故障车辆所在地，由陕汽商用车服务经理通过服务商外采或通知配件运营室发运的形式，为用户赔偿新轮胎，更换的故障轮胎按照常规旧件进行返厂处理，服务商在提报索赔单时，必须有可以说明轮胎拆卸、安装过程及轮胎鉴定报告的照片

因使用不当造成的轮胎质量现象或故障

一、冠部

1、冠爆：冠部呈“X”、“Y”、“I”规则爆破。

2、冠啃坏：胎面胶粗糙，成块脱落。

3、冠划伤：冠部周向整齐划伤。

4、冠刺穿：胎冠被尖锐物刺穿，引起带束层、胎体局部帘线脱层、断开由此引起轮胎爆破的。

5、偏磨：胎冠单面磨损过快。

6、磨冠：冠中部严重磨损。

7、畸形磨损：冠部呈波浪状、锯齿状磨损。

二、肩部

1、超负荷肩空：肩部周向肩空，大于 1/4 周长。

2、肩外伤：受障碍物划伤或划穿肩部，伤口粗糙，无脱层。

三、侧部

1、劈缝：胎侧在高速情况下遇尖锐物造成胎侧径向裂口。

2、侧外伤：胎侧割破，无脱层。

3、拉链爆：因气压过高或超载造成胎侧部位周向拉链式爆破或径向爆破。

四、止口部

1、磨止口：因气压不足或轮辋不匹配造成子口包布磨坏，严重者包布露出，胎趾与胎侧之间呈周向胎体钢丝断裂。

2、胎圈撬坏：操作不当，撬破胎圈包布，无内胎轮胎撬坏胎圈圈口。

3、胎圈变形：止口破损，或胎圈钢丝变形。

4、止口爆：因气压过高或装胎不正造成胎圈部位周向爆破。

5、止口裂：因气压过低、装胎不正、轮辋过小或轮辋变形造成胎圈部位装配线以下周向裂开。

五、胎里部

胎里碾伤：因气压不足造成轮胎胎侧碾伤、胎体帘线断开。

六、因使用原因导致轮胎严重损坏不能正常使用的，不予理赔。

七、因外界因素造成轮胎不能正常使用的，不予理赔。

八、带有外伤的内胎、垫带不予理赔。

九、内胎气门嘴受外力引起弯曲变形的，不予理赔。

十、轮胎剩余花纹深度不足一半的轮胎不予理赔。

十一、专为海外市场设计的轮胎转为国内销售的不予理赔。

附录三 费用结算类附表

表 1 陕汽商用车材料费抵扣配件款承诺函

陕汽集团商用车有限公司：

我单位（全称）_____服务商，
（服务商代码：_____），现承诺将 2025 年度全年所产生的材料费全部用于
抵扣我单位向陕汽商用车及中心库的配件采购款，并及时通过陕汽商用车《陕汽
商用车营销管理平台》提报电子转账单。

特此承诺，请予办理。

承诺单位财务专用章（盖章）：

承诺单位负责人签字：

时间： 年 月 日

表 3 陕汽商用车产品保修服务记录单

服务商名称					派工单号				记录单编号			
客户信息	报修人（车主 <input type="checkbox"/> 司机 <input type="checkbox"/> ，打√选择）		姓名		报修人电话		客户报修时间		年 月 日 时	维修地点	站内 <input type="checkbox"/> 站外 <input type="checkbox"/>	
	产品系列		车型编码				车辆VIN后八位			发动机号		
	购车日期		当前行驶里程				保修卡号			车牌号码		
站外填写	外出（是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> ）		救援车辆牌号				外出里程		KM	外出地点		
站内填写	进站时间		离站时间					索赔类型	售前保修 <input type="checkbox"/> 强保 <input type="checkbox"/> 定保 <input type="checkbox"/> 正常保修 <input type="checkbox"/> 照顾性保修 <input type="checkbox"/> 服务活动 <input type="checkbox"/>			
报修内容												
零部件维修更换记录								1. 故障描述： 2. 故障分析及处理措施： 维修人员签名/日期： 尊敬的客户，以上内容确认全部属实，试车正常后签字确认。 用户签名/日期： 用户电话：				
序号	旧件名称	旧件代码	数量	旧件厂商外部编码	新件代码	新件厂商外部编码	新件来源（站内储备/外采）					
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												

附录四 旧件管理类附表

表1 陕汽商用车保修服务旧件管理处罚单

编号: SQSYCJJGL_____

被罚单位:
违规事实:
处罚决定或建议:
处罚依据:
服务管理高级业务经理审核意见
签名/日期:
服务部部长审批意见
签名/日期:
备注:

表 2 陕汽商用车异议旧件裁定申请表

申请单位/联系人/电话：																	
索赔单编号：																	
服务商名称/代码：																	
用户姓名/电话：																	
产品型号：										发动机型号/编号：							
车辆识别代码																	
购车日期：										行驶里程：Km							
故障时间：										故障地点：							
异议简述：																	
服务管理高级业务经理复核意见：																	
签名/日期：																	
服务部部长审批意见：																	
签名/日期：																	
质量管理部裁定意见：																	
签名/日期：																	

表 3 陕汽商用车特例旧件目录

序号	零部件、材料名称或种类	备注
1	废油料、废润滑脂、废冷却液、废防冻液、废电瓶液	
2	各类滤芯、干燥罐	
3	各类保险	
4	玻璃、灯泡	
5	皮带、丝棉制品、皮革制品、雨刮片	
6	各类垫片	
7	喷油嘴、护风圈、柱塞偶件	
8	无责任（即由主损件引起的损坏）基本尺寸在 8 以下的标准件	如：M6 螺钉、Φ6 铆钉等
9	耗损无残留材料或零部件	
10	烧毁无残留材料或零部件	

附录五 差异化服务政策类附表

表 1 车辆安全检查项目表

项目	安全检查检修项目	因维护作业不到位造成故障由服务商承担	载货	牵引
发动机	1. 检查发动机机油加注量是否标准。 2. 检查发动机各部位联接螺栓及各联接管路管夹及连接件是否有松动情况。 3. 检查电器插接件是否有松动、损坏。 4. 检查涨紧轮、导轮和风扇轴承有否卡滞，如有卡滞应以排除。 5. 检查皮带的涨紧度和使用情况，检查和调整皮带在同一平面。 6. 检查空滤及发动机进气系统连接管路有无干涉破损和密封不严。 7. 检查发动机冷却系统有无渗漏，管路有无打折和异常磨损。 8. 检查燃油系统有无渗漏，管路固定可靠，打折和干涉、磨损情况。 9. 发动机风扇与护风圈间隙的检查调整。 10. 检查发动机支撑有无损坏及固定螺栓有无松动情况。 11. 检查发动机各传感器链接是否牢固，如电磁离合器风扇、水温传感器、机油压力传感器。	因油量不符合标准而造成的故障。 500 公里内由于螺栓松动而造成的后果。 500 公里由于发动机支撑损坏及螺栓松动损坏造成的风扇叶及护风圈、散热器损坏。 500 公里内由于电路接触不良而造成的线路烧损。	●	●
离合器	1. 检查、调整离合器踏板自由行程，确保分离轴承无间隙；确保推杆与活塞之间 0.5-1mm 间隙。 2. 检查离合器分离是否彻底，结合是否平稳且不打滑。 3. 检查离合器液压油（制动液），分泵行程。 4. 检查离合器储液杯液面是否在标准值，管路有无渗漏现象。 5. 离合器分泵压缩空气进气管有无打折磨损现象。	500 公里内离合器打滑、分离不彻底及后果。	●	●
变速器	1. 检查变速器齿轮油加注量是否正常，通气孔是否畅通。 2. 检查变速器操纵机构是否正常，档位是否齐全。 3. 变速箱固定支撑有无松动，减震胶块有无变形破损现象。 4. 检查空挡倒档开关及连接线束固定是否牢靠。 5. 检查变速箱气管路有无漏气打折现象。 6. 高低档转换灵活，无发卡和转换滞后现象。 7. 检查换挡操纵机构连接的所有螺栓是否有松动情况。 8. 检查高低档转换气管路是否在换挡杆上固定牢靠，避免与增压器距离过近。	500 公里内因缺齿轮油而造成的变速箱烧损。 500 公里以内的换挡发卡。 500 公里内螺栓松动、脱落及后果。 500 公里内气管被排气管烘烤造成的后果。	●	●
驱动桥	1. 各油堵有无渗漏，主减速与轮边减速器齿轮油加注量是否符合标准。 2. 驱动桥通气管是否顺畅，有无打折现象。 3. 制动摇臂及凸轮轴工作是否正常，有无回位卡滞现象。 4. 制动蹄间隙检查孔（制动鼓防尘罩）是否缺堵盖。 5. 检查调整制动蹄与制动鼓间隙。 6. 轮胎固定螺母有无松动。 7. 检查驱动桥总成有无漏油、异响现象。 8. 检查转动轮毂有无异响，确保轮毂轴承运转无卡滞、异响现象。	500 公里内齿轮、轴承早期磨损、油堵而造成的后果。 500 公里内油封漏油由于通气管不通。 500 公里内制动摇臂及凸轮轴不回位而造成的后果。	●	●

	9. 检查车桥外部各构件连接螺栓是否松动，并加以紧固。			
转向轴	1. 检查转向定位螺栓有无变形松动。 2. 左右转向轮在打死后有干涉现象。 3. 轮胎固定螺母有无松动。 4. 转向拉杆固定夹有无松动。 5. 双转向轴转向摇臂固定螺母及开口销是否牢靠，螺母有无随动现象。 6. 转向系统润滑是否到位。 7. 检查轮胎胎面有无异常磨损。 8. 检查转向轴轮边是否有漏油、异响现象。 9. 检查转动轮毂有无异响，确保轮毂轴承运转无卡滞、异响现象。	500 公里内造成的部件磨损. 轴承烧损、轮胎异常磨损。	●	●
传动轴	1. 检查传动轴十字轴伸缩轴润滑是否到位，有无松旷及早期磨损现象。 2. 检查传动轴连接是否坚固，螺栓有无变形。 3. 检查传动轴中间吊架固定有无松动、歪斜。轴承润滑是否到位，轴承有无松旷现象。	500 公里内螺栓松动造成的部件损坏。传动轴、十字轴各衬套早期磨损。	●	●
转向系统	1. 转向油的检查，油量是否达到标准，有无乳化及过脏现象。 2. 转向液压油路有无渗漏现象。 3. 转向液压系统油管有无干涉打折现象，固定是否牢靠。 4. 转向机摇臂及横直拉杆连接牢靠，拉杆轴销润滑是否到位，有松动及早磨现象。	500 公里内由于缺油或油质差而造成的故障。 500 公里内球头早期磨损。	●	●
制动系统	1. 检查行车、驻车气密性。 2. 制动管路有无干涉打折现象。 3. 制动灯开关调整是否符合标准 4. 检查全车制动气室与制动摇臂，保证其工作正常。 5. 检查驻车制动系统工作正常，工作时无滞后现象。 6. 检查排气制动系统（包括各排气管），管路无打折漏气现象，工作时无异响密封不严及发卡现象，挠行软管有无损坏。 7. 检查、调整前、中、后桥制动蹄片间隙。 8. 检查全车制动气压是否达到规定值。 9. 贮气筒放水。 10. 制动鼓、制动盘有无裂纹。 11. 检查摩擦片、摩擦块磨损情况。	500 公里内制动失常而造成的后果。	●	●
底盘	1. 整车气管路及线束固定是否牢靠、捆扎合理，消除干涉部位避免磨损且远离热源。 2. 对骑马螺栓及推力杆固定螺栓进行公斤力复紧。 3. 检查各部位漏油漏气情况 4. 检查板簧及支撑座有无裂纹。 5. 紧固板簧中心螺母、紧固 U 型螺栓。 6. 检查平衡轴有无漏油现象。 7. 备胎固定牢靠。 8. 紧固车轮螺母。 9. 润滑全车钢板弹簧销及衬套。	500 公里内造成的螺栓松动. 断裂. 板簧错位。 500 公里以内板簧支撑. 座断裂, U 型螺栓松动、脱落、断裂，板簧错位及后果。 500 公里以内钢板销由于润滑造成的早期磨	●	●

	10. 润滑变速器换档机构。 11. 平衡轴钢板弹簧与滑板接合部分润滑情况的检查。 12. 检查燃油箱支架及紧固带螺栓是否松动，燃油箱防护垫是否有移位等情况，检查燃油箱有无漏油现象。	损。 500 公里以内燃油箱因防护垫移位或损坏造成油箱磨损漏油。		
电 器 系 统	1. 系统检查全车灯光。 2. 室内仪表及夜显照明工作正常。 3. 各电器控制单元翘板开关工作正常可靠。 4. 检查蓄电池电源线、搭铁线紧固情况。 5. 空调、暖风、ABS、雨刮等电器功能是否正常可靠。 6. 检查各部线束是否有刮磨现象。 7. 检查各线束、电器插接件连接是否正常。 8. 检查蓄电池电压是否正常，电解液加注是否标准。	500 公里以内搭铁不良、接线柱烧损及后果。 500 公里以内线束摩擦短路烧损问题。 500 公里以内插接件接触不良脱落及后果。	●	●
驾 驶 室	1. 翻转机构工作正常，管路走向顺畅，无漏油现象。 2. 驾驶室底部及两侧与发动机及其它部件干涉现象。 3. 左右车门锁内外工作是否可靠。 4. 检查前面罩与面罩内部件是否有干涉磨损现象。 5. 转向盘喇叭触点接触是否良好，底座牢靠，无随动。 6. 换挡杆与驾驶室密封紧密，消除密封不严。 7. 左右摇窗机工作正常，无沉重发卡现象。 8. 驾驶室举升液压手动油泵液压油加注量是否标准，有无漏油情况。	500 公里以内螺栓松动、脱落及损失。 500 公里以内因驾驶室两侧与发动机干涉而磨损的损失。	●	●
			●	●
鞍 座	1. 摆动是否正常，操作杆操作是否顺畅，锁钩是否已涂抹润滑脂，运作是否正常； 2. 鞍座安装板及鞍座紧固状态。	500 公里以内螺栓松动造成问题。	/	●
天 然 气	1. CNG/LNG 气瓶固定装置检查与紧固，气瓶有无变形、损伤。 2. 检查燃气开关、管接头、管路、仪表有无泄漏。 3. 检查燃气热交换器、增压器水管有无泄漏、堵塞。 4. 检查燃气压力是否符合要求。	由于未检查或修复造成的后果。	/	●

附录六 服务渠道管理类附表

表 1 陕汽商用车特约服务商建站考察报告

申建单位			
考察时间	年 月 日～ 年 月 日	考察人	
单位概况及特点：			
考察人意见：			
签字： 年 月 日			
营销区意见：			
签字： 年 月 日			
服务管理高级业务经理意见：			
签字： 年 月 日			
服务部部长意见：			
签字： 年 月 日			

表 2 陕汽商用车新入网服务商验收表

营销区		服务商授权代码	
服务商名称			
验收人		验收日期	
验收项目			
1	是否开通 24 小时服务电话	是□ 否□	
2	是否按照政策要求建设形象	是□ 否□	
3	是否按照政策要求配套专用检测设备	是□ 否□	
4	是否按照政策要求储备配件及油品	是□ 否□	
5	配件及油品实物库存总金额	() 元	
6	是否具备正式运营条件	是□ 否□	
营销区验收意见：			
<div style="text-align: right;"> 营销区签字： 日期： </div>			
备注：			
门头照片		配件实物库存照片	
所有形象建设照片均须报回服务管理业务渠道管理员处			

表 3 陕汽商用车新签约服务商培训细则

一、培训目的

为了让新签约服务商更全面的了解陕汽商用车企业概况，产品生产流程，更真实的感受服务工作的重要性，促进服务商与企业之间的沟通和协调，使服务商从企业整体利益出发共同合作，更好的开展后期服务业务，尽快融入到陕汽商用车服务体系。

二、培训实施

1. 实施思路

新签约服务渠道（服务商、中心库、配件经销商、电池回收网点等）在公司学习企业发展历史及产品结构，进行服务政策和服务系统、配件政策和配件系统、服务业务流程、服务规范及服务事件处理流程，服务商职责和权利及电池回收及溯源管理等服务业务的学习。

2. 课程安排

服务管理业务：服务政策及服务系统课程，服务商职责和权利；

配件运营业务：配件政策及配件系统课程，配件经销商、中心库的职责和权利；

客户服务业务：服务业务流程、服务规范及服务事件处理流程；

服务技术业务：企业的发展历史和现阶段使命、服务组织机构的职责、产品介绍课程、动力电池回收与溯源管理课程、新能源产品课程。

3. 培训计划

原则上每个季度组织一次新签约服务商集中培训，具体培训时间和参训单位通过邮件方式通知营销区（服务经理）。

时 间	实 施 内 容
第一天	报到、参观企业；企业的发展历史、产品及服务组织机构课程
第二天	服务业务流程、服务规范；服务商的职责及权利；服务政策解读
第三天	配件政策解读；配件中心库及经销商的职责；动力电池回收与溯源管理课程；系统使用培训
第四天	考试并颁发结业证书。

4. 参训人员

服务渠道业务骨干

5. 考核及证书

5.1 鉴定考试：

理论考试：笔试试卷考核，考核成绩占总成绩的 50%；

实操考试：上机模拟服务报单及配件提报查询考核，考核成绩占总成绩的 50%。

5.2 证书颁发：考核通过后颁发《陕汽商用车服务业务培训结业证书》。


表 4 陕汽商用车服务商联系信息变更表

单位名称			
变更前		变更后	
详细地址		详细地址	
经纬度		经纬度	
24 小时服务电话		24 小时服务电话	
站长姓名		站长姓名	
站长手机		站长手机	
<p>具备发动机厂家授权服务资质（<input type="checkbox"/>勾选）</p> <p>潍柴<input type="checkbox"/> 玉柴<input type="checkbox"/> 云内<input type="checkbox"/> 西康<input type="checkbox"/> 东风康明斯<input type="checkbox"/></p> <p>其他厂家：</p>			
<p>备注说明：服务商服务电话、站长信息有变动的，填写联系信息变更表，扫描后发送至服务管理业务邮箱 sqsycfwg1k@126.com。服务管理业务将在陕汽商用车 DMS 平台中更新相关服务商信息。</p>			

（单位盖章）

站长签字：

表 5

	企业信息变更函			编 号
变更前		变更后		
单位名称		单位名称		
单位地址		单位地址		
法定代表人		法定代表人		
开户行		开户行		
账号		账号		
电话		电话		
传真		传真		
企业邮箱		企业邮箱		
变更说明：				
原企业法定代表人签字：		现企业法定代表人签字：		
原企业公章		原企业财务公章		原企业法定代表人印章
现企业公章		现企业财务公章		现企业法定代表人印章
服务商名称：		申请变更日期：		
营销区意见：		签字：		日期：
服务管理高级业务经理意见		签字：		日期：

注：变更后单位提供营业执照、道路运输经营许可证、开户许可证、法人身份证复印件（加盖单位公章）；本变更函一式三份，除签字项目以外，其余为电子制作打印。

表 6 服务协议终止审批表

营销区名称				服务商名称
业务终止编号			系统登录名	
协议签订日期			协议终止日期	
合同终止原因				
服务经理意见				
待解决问题或遗留处理措施				
1	服务事件			
2	配件账务			
3	服务费用			
<p>营销区对遗留问题的处理意见及撤站后服务业务安排：</p> <p style="text-align: right;">签字： 年 月 日</p>				
<p>配件运营高级业务经理意见：</p> <p style="text-align: right;">签字： 年 月 日</p>				
<p>服务管理高级业务经理意见：</p> <p style="text-align: right;">签字： 年 月 日</p>				
<p>服务部部长意见：</p> <p style="text-align: right;">签字： 年 月 日</p>				
<p>备注：</p>				

表 7 陕汽商用车区域培训中心申请表

申请单位名称			
可承担培训项目			
培训负责人		联系电话	
培训中心介绍 (可附页)			
培训中心负责人			
服务经理			
服务技术高级业务经理			
服务部			

表8 陕汽商用车培训中心培训申请表

培训中心			
培训项目			
开始时间		结束时间	
培训对象		参培人数	
培训内容及讲师			
培训中心负责人			
服务经理			
服务部部长			

附录七 其他服务支持类附表

表1 陕汽商用车服务形象建设补助申请表

单位名称		申请类别	
		补助标准	

形象建设照片在 DMS 系统中形象建设补助查询，补助申请单据号： _____

签名/日期：

营销区意见	服务经理：
	营销区总经理：
服务管理高级经理核查意见：	
签名/日期：	
服务部部长意见：	
签名/日期：	
销司主管服务领导意见：	
签名/日期：	

表 2 偏远弱势区域费用支持审批表

营销区		服务商名称		建站时间	
申报内容				支持费用（元）	
各月服务费 总额（元）	<div> <div>第一月：</div> <div>第二月：</div> <div>第三月：</div> </div>				
<div>营销区审核意见：</div> <div> <div></div> <div>签名/日期：</div> </div>					

表 3 服务渠道正向激励申请表

营销区		服务商名称	
申请事由		申报费用（元）	
故障车辆信息			
出厂流水号		派工单号	
详细描述			
服务经理意见	<div>签字：</div>		

表 4 服务渠道月度正向激励汇总表

序号	营销区	服务商名称	派工日期	派工服务工程师姓名	车辆流水号	车辆故障	车辆故障处理详细描述	奖励金额(元)
1								
2								
3								
4								
5								
服务技术高级经理意见								
服务部部长意见								

附录八 维修技术支持类附表

表 1 电器维修延时补偿申报表

营销区		服务商名称	
申报日期		申报费用（元）	
故障车辆信息			
出厂流水号		派工单号	
申报理由（维修过程说明）			
区域服务经理意见			

表 2 疑难问题派工单

派工单号：

营销区		服务商信息	
派工日期		特聘维修师信息	
故障车辆信息			
车辆 VIN 号		故障车辆地点	
故障简述			
客户服务高级经理			
服务部部长			

