

附件 1:

质量服务保障协议

对客户负责是甲方（陕汽集团商用车有限公司）和乙方（协作配套厂）双方共同的宗旨，配套产品及原材料的质量水平直接影响着整车在客户中的信誉。为保证配套产品的质量符合规定要求，及时有效地处理质量问题，真实反映产品质量现状，提高整车质量，满足客户的最终要求，遵循双方互利和共同发展的原则，维护双方的共同利益和信誉，明确双方的权利和义务，经双方自愿协商，特签订本协议，具体情况如下：

1. 质量管理保证要求

1.1 乙方必须具备完善的质量管理保证体系且运行有效，具备保持持续、稳定运营的能力；能够设计开发和生产符合甲方质量标准要求的产品，并具备甲方要求的供货能力。

1.2 提供直接物料（不适用于 IATF16949 体系要求的物料除外）的乙方，应按照 IATF 16949: 2016《汽车生产件及相关服务件组织质量管理体系要求》组织策划和实施质量管理工作。

1.3 甲方根据乙方产品生产情况、质量状况及改进结果，有权对乙方进行二方审核（包括但不限于质量保证能力审核、现场实物改进情况审核和改进效果的验证等方面内容）。

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

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

1.6 乙方必须将与合同和本配套产品有关的所有文件和记录以及源码（如适用）自交付之日起至少保存 10 年。

2. 产品质量保证

2.1 乙方向甲方提供的产品，应满足相应国家标准、行业法规标准及甲方企业标准要求，并满足技术协议与合同要求。乙方应根据经双方确认的技术图纸、技术协议、相关标准，生产符合甲方质量要求的产品。为实现产品的可追溯性，乙方必须按照甲方的要求对所提供的产品进行永久性标识，产品标识需征得甲方的确认。产品标识必须清楚、位置明确，除规定标识外不得出现第三方标识（具体执行标准按 Q/SQCV 17022-2020《汽车零部件标识标准》），产品在使用寿命周期内应具备明确可辨的、永久性的厂商及零部件追溯特征。所有到货零部件，有特殊要求的按照要求制定标识办法。对无永久性标识或标识不清的产品，甲方将按不合格品进行处理和处罚直至取消

乙方的供货资格；若因无标识或标识不清等原因，造成甲方对乙方的产品无法识别，以甲方判定为准。乙方提供的包装要能够保证产品质量不受影响，若因包装不良、破损等原因造成的产品受损或质量等级降低视为乙方产品存在质量问题，乙方承担相应法律责任并向甲方赔偿全部损失。

2.1.1 乙方提供的零部件标识质量应符合甲方企业标准 Q/SQCV 17022-2020《汽车零部件标识标准》（详见 SCM 系统）的要求。

2.1.2 乙方提供的零部件包装质量应符合甲方企业标准 Q/SQCV504104-2021《汽车零部件物流及配送作业工艺规范》（详见 SCM 系统）的要求。

2.1.3 乙方提供的零部件被甲方判定为不合格的，按照甲方要求办理退库、清库手续。

2.2 乙方向甲方配套产品，经双方已确认的技术协议等资料，在以下情况发生前：

2.2.1 产品变更及软件程序版本变更（包括但不限于整车控制器（VCU）、终端设备（车机、T-BOX）、电机控制器、三合一控制器、动力电池管理系统（BMS）等）；

2.2.2 更改配套供方或配套二级供方；

2.2.3 搬迁或者建立生产或开发基地（仅指开发阶段负责甲方产品的开发基地）；

2.2.4 中止开发；

必须提前【30】日以书面形式通知甲方，涉及产品配置、功能、性能变化的需乙方输出变更申请经甲方签批同意后可执行变更，如未按照此要求执行经甲方发现，甲方有权视该批次产品为不合格品，按照不合格品管控，如不合格品已装成品车交付客户，因前述情形引起质量问题导致的损失由乙方负责赔偿并接受甲方质量处罚，参考《供应商质量激励管理办法》标准。

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

2.4 乙方为甲方提供出口车关键件的，须定期（至少一年/次）提供按相应出口国法规要求的在有效期内的认证检测证书和检测报告，同时按要求在零部件上体现相应规定的认证标志，且关键件发生变更时，乙方应及时书面向甲方备案，且经甲方同意后按照变更方案执行；提供出口车使用的其他零部件，乙方必须按照甲方下发的相关

技术文件要求执行，否则乙方零部件不能用于出口车的生产装配，由此给甲方造成的损失赔偿责任由乙方承担。

2.5 乙方对涉及车辆环保的关键零部件（发动机、喷油泵、喷油器、增压器、EGR、ECU、排气后处理系统、空气滤清器、进气消声器、排气消声器、电动机、整车控制器、储能装置、电池容量等），应按照甲方标识规范要求明显标注永久性标识相应的结构、型号及供方发生变更时，乙方需及时书面向甲方备案，经甲方同意后按照变更方案执行。发动机主机厂家，应及时在生态环境部相关信息平台公开发动机环保信息，确保甲方能够按需进行整车环保信息公开。

2.6 乙方在电池包到货后，2个工作日内提供电池包溯源相关信息（电池包编码、电池包模块、单体编码等）至甲方。

2.7 为适应市场需求变化、加快技术状态更新速度，乙方在接到甲方的设计更改通知后，应立即停止旧状态产品的生产，并及时按照甲方要求的时间进行产品变更和供货，因未按照甲方要求操作造成损失的，由乙方承担相应损失及赔偿责任。同时，乙方应负责对甲方库存和服务渠道的配件进行产品退库或更换。

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

2.8.1 乙方提供的橡塑件：臭氧试验、管类零件气密性、抗爆强度、耐油性、耐寒性、耐热性等性能必须满足甲方提出的标准要求，甲方未提出明确标准要求时，以相关国家标准或行业标准为准。每批（或按甲方要求定期）产品必须提供经国家认可或指定的监督机构出具的有效合格结论报告或证明文件。甲方对乙方提供的橡塑件进行抽检，最终判定合格与否应及时反馈给乙方。乙方如果对甲方的检定结果有异议，需在收到甲方检定结果后的5个工作日内提出异议，并准备相应材料进行申诉（具体申诉条件为：甲方及乙方组织共同抽样，并将抽检产品送至国家认可的第三方检测机构进行检测，乙方持有效合格结论报告或质量证明文件向甲方发起申诉，由此产生的全部检测费用由乙方自行承担）；逾期无异议的，则视为乙方认可甲方的检定结果。

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

2.9 为保证产品质量，乙方每年首次供货时，提供一次《供应商物料二级供方名录》，供甲方质量备案；如更换、淘汰、新进二级供方，需及时向甲方提出书面申请并重新提交相关质量备案材料。乙方给甲方提供的产品，应符合甲方的性能、可靠性及标准要求且满足零部件 COP 控制方案要求（甲方未提出明确标准要求时，以相关国家标准或行业标准为准），并每批次提供零部件出厂自检报告。乙方应按照甲方的零部件试验计划提供样件和对应的三方报告，并在甲方进行确认试验时免费提供样件和

承担相应的检测费用。对于理化性能和可靠性试验验证不达标的乙方，甲方将按照每次 5000-500000 元/批次的标准进行处罚；情节严重者（如报告造假、一年之内连续出现两次及以上理化性能和可靠性试验验证不达标），甲方有权暂停或终止乙方的供货资格。

2.10 乙方在为甲方开发新产品时，应保存新产品的设计、生产、采购、检验控制记录，并按质量体系要求对记录进行管理，同时对试制样品、小批量产品进行 100%全尺寸及功能检验，并在产品交付时同步提交检验报告，其中性能检验报告按照甲方要求提交。在开发过程中，由甲方组织人员对乙方的开发过程进行检查、验收。量产前按照甲方要求提供生产件批准资料（PPAP），经批准后方可批量供货。如未按照此要求执行，甲方有权视该批次产品为不合格品，由此产生的相关费用由乙方全部承担。新产品开发需依 DVP 试验计划要求开展。若甲方负责实验，乙方要提供样件，甲方组织实验并出具报告；若有检测资质或甲方指定的检测机构开展实验，乙方要将实验结果如实反馈甲方，且实验费用全由乙方承担。

2.11 乙方提供的喷涂和电镀金属件必须符合甲方企业标准 Q/SQCV 504132-2022《汽车油漆涂层》、QC/T625-2013《汽车用涂镀层和化学处理层》（详见 SCM 系统）及双方技术协议的要求，甲方未提出明确标准要求时，以相关国家标准或行业标准为准。

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

3. 质保期

3.1 乙方向甲方配套产品的质量保证期限以甲方的《汽车产品服务政策》协议为准，其性能、寿命、可靠性、安全性、经济性符合该协议之约定。

3.2 乙方向甲方配套产品，其产品市场供应年限以甲方年度发布的《汽车产品服务政策》为准，如延安、智云品牌其产品市场供应年限不低于【8】年。产品质量保证期起算开始时间为新能源车按甲方客户车辆行驶证的首次注册登记日期，常规车辆按甲方客户《机动车销售统一发票》开票日期，结束时间为质量保证协议约定的质保年限或累计里程先到者为准。

4. 质量保证金

甲方每年在乙方货款总额中提取【10%】的货款金额作为乙方质量保证金。质量保证金以专用条款中的相关约定为准，用于因乙方产品质量问题引起的各种经济损失及罚金的扣除。若双方终止业务合作，则在质量保证协议双方约定的质保年限或累计里程先到者为准，期限时间届满后予以结算。

5. 质量问题及信息处理要求

5.1 在甲方加工、装配、调试、库存、客户使用过程中（整车、配件质保内），因乙方提供的产品出现质量问题，乙方必须按甲方要求进行整改，同时要求乙方按时

参加甲方组织的零公里故障等会议，针对在生产加工、装配、调试出库过程中出现的问题进行原因分析，制定整改措施。如果产生严重（涉及安全环保项，对产品的使用性能、结构安全、寿命有较大影响）、批量性（同批次产品中 2 件以上出现质量问题的）、未在规定时间内完成整改以及虽整改完成但又重复发生质量问题的，经双方确认后甲方有权对乙方问题产品做罚没销毁处理、有权要求乙方对同批次零部件质量追溯处理、有权暂停或终止乙方的供货资格。

5.2 乙方对甲方反馈的质量信息及各种整改信息应及时处理（一般质量信息要求回复时间不得超过 24 小时，加急信息按照甲方要求执行），整改时必须由乙方的技术人员、质量管理人员进行分析、解决。对于重大批量性问题（重大（严重）质量问题（I 级）：严重影响车辆使用性能、使用寿命，涉及人身安全；造成主要总成报废，经济损失重大；不符合制动、排放、噪声等法规要求），按 8D 方法先制定整改措施或市场方案，确保甲方的生产顺利进行并能消除顾客抱怨，然后采取永久性纠正/预防措施，明确改进后产品的具体体现日期和产品批次号。所有质量问题处理过程必须进行书面记录并由各方当事人签字并盖章确认后交由甲方保存。对甲方质量信息反馈的问题，乙方需按甲方要求的时间进行回复并进行改进，甲方督促以后乙方仍未按要求的时间节点完成改进的，甲方有权按 1000-10000 元/次的标准对乙方进行处罚，罚款从乙方质量保证金或应付货款中扣除；情节严重的，甲方有权暂停或终止乙方的供货资格。

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

5.4 乙方向甲方提供的产品及所附资料，应真实有效。甲方若发现乙方有造假行为有权直接对乙方的产品进行现场销毁，并依据《供应商激励管理规定》追究相应的责任。

5.5 因乙方提供的产品质量问题或者知识产权侵权问题导致甲方被客户或者第三方索赔或诉讼的，以及乙方未按照本协议约定履行售后服务的，甲方有权要求乙方派人员参加甲方与客户或者第三方之间的谈判，或者追加乙方为诉讼主体参加诉讼，或者直接向乙方起诉进行追偿；若乙方在接到甲方通知（包括但不限于书面、电话、微信、电邮等方式）后，在规定的时间内未回复或者拒不派员参加谈判或者拒不配合甲方参加诉讼，则视为乙方委托甲方全权处理该产品质量问题或知识产权侵权问题，并认可甲方的处理结果，由此产生的经济损失（包括但不限于甲方支付给第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查取证费用/公证费/鉴定费用、诉讼仲裁费用、保全费用、律师费用、维权费用以及其他合理费用等）则由甲方直接在应向乙方支付的货款或者质保金中扣除；且甲方保留一切向乙方追偿的权利。

6. 服务保障

6.1 现场及联合服务

6.1.1 乙方应根据其所配套产品特点，建立和安排与之相适应的服务网络和市场服务人员(电话必须 24 小时畅通)及足够的配件储备，为甲方配套的产品提供优质服务。

6.1.2 对无正当理由不按甲方要求提供服务配件或配合服务的，甲方有权对乙方进行 1000-10000 元/次的标准处罚。

6.1.3 甲、乙双方为新开发的市場和新推广的产品共同实施服务。

6.1.4 根据甲方的邀请，乙方应派人员参加甲方组织的用户走访、巡回服务等优质服务活动并与甲方共同承担相应费用，具体费用双方另行协商确定。

6.1.5 甲方负责对乙方服务质量、服务信息和服务费用等进行监督和管理，对当期发生的“供应商索赔报单”及时整理、反馈，供乙方或有关责任方查询、确认并对其进行质量分析、改进。

6.1.6 为确保现场及联合服务的及时性，若乙方要求自行服务，须在接到服务信息后 2 小时内给予甲方答复，必要时应在甲方向客户承诺的时间内到达现场，否则乙方无条件接受甲方的各种处理结果。

6.2 售前维修服务

6.2.1 售前维修服务费用定义：在甲方装配、整车调试过程中，因乙方供应产品质量问题造成的售前维修服务费用。

6.2.2 甲方生产过程中若发现乙方零部件质量问题，乙方应安排服务人员及时维修，如因乙方补件、维修过程中对附属零部件造成质量损伤，由乙方负责赔偿，对于因乙方维修不彻底产生的一切售后追偿及纠纷，由乙方负全责。若乙方未能按甲方规定时间处理，甲方可自行维修或请第三方维修，并有权对乙方进行 1000-20000 元/次的标准处罚，上述费用甲方均有权从应付货款中扣除。

6.2.3 甲方发往陕重汽各装配地点（新疆、乌海、大同、淮南等）驾驶室如出现需售前维修问题，乙方（给陕重汽配套的驾驶室的供方）接到信息反馈应及时赶往事发地点处理，若因乙方（给陕重汽配套的驾驶室的供方）自身原因导致无法及时处理时，由甲方委派服务人员到达事发地点处理，所产生的一切费用由乙方承担（包含往返车票、食宿、工时费等）。

6.2.4 甲方负责每月整理售前维修服务故障件清单，乙方应于规定时间（每月 21-25 日）办理售前维修故障件退库。若乙方未在甲方要求的时间内办理退库，视为乙方放弃故障件的所有权，甲方有权对该批故障件当做废弃物进行处理。

6.2.5 售前维修服务基础工时单价与工时定额参照甲方销售公司 DMS 系统中《作业工时定额列表》进行定额核算；工时单价按照甲方同期正式发布的《陕汽商用车汽车产品服务政策》执行。对于 DMS 系统中无法对应的工时定额由销售公司工时定额小

组进行工时定额维护。前期系统中无对应工时定额时，由甲方确定工时定额并及时告知乙方。国家法定节假日（元旦、清明节、劳动节、端午节、国庆节、中秋节、春节共 11 天）工时单价上浮 50%。

6.2.6 售前维修服务过程中所用的辅料（如各种清洗剂、酒精、棉纱、密封胶等）费用均按具体使用情况由乙方承担。

6.3 售后服务保障

6.3.1 乙方产品三包服务原则上采取依附甲方服务的方式进行，乙方委托甲方对其配套产品进行质量保修服务（给陕重汽配套的驾驶室，甲方委托陕重汽进行质量保修服务）。

6.3.2 甲方同期正式发布的《陕汽商用车汽车产品服务政策》与陕重汽同期正式发布的《陕重汽汽车产品服务标准》是甲、乙双方对产品最终客户的服务承诺，作为甲、乙双方对最终客户进行售后服务和服务费用结算的依据。

6.3.3 若乙方产品质量保证与甲方和陕重汽制定的质量保修期限及条款存在冲突时，以甲方和陕重汽发布的三包服务规定为准。

6.3.4 乙方配套给甲方的产品质量标准要求及售后服务政策应与甲方质量标准及相应政策保持一致或优越于甲方。甲方委托陕重汽进行质量保修服务的，则按照陕重汽同期正式发布的《陕重汽汽车产品服务标准》中相关质量标准执行。

6.3.5 甲方受乙方委托进行质量保修服务时，既对客户负责，又对乙方负责。乙方对甲方的三包服务情况有权进行核实、监督。对于难以分清责任的，本着“用户第一”的原则对客户实行三包。甲、乙双方的经济责任划分则本着相互信任、互谅互让的原则协商处理。三包服务真实性的确认依据为甲方发布的“服务索赔通知单”或陕重汽的索赔单据(含网单)。

6.3.6 陕重汽客户车辆出现故障，经鉴定属于乙方产品质量原因所致，且由于乙方服务不及时造成车辆未能按照甲、乙双方约定的时间内完成故障修复，每延误一天，由乙方向甲方客户按照陕重汽同期正式发布的《陕重汽汽车产品服务标准》规定进行赔偿。

6.3.7 在产品售后服务过程中，甲方有权对产品所有保修服务项目按甲方和陕重汽要求自行安排并向客户提供产品保修服务，其配套产品的售后服务费用(含配件费用、维修工时费用，外出服务人员补助与车辆补助等相关费用)由乙方承担。

6.3.8 为提高维修服务及时性，乙方应确保甲方服务配件需求计划的按时到位，由于乙方服务配件没有按时到位，导致甲方产生各类损失以及甲方或陕重汽与客户之间产生的纠纷和损失由乙方承担。对市场采购配件、三包期按照甲方或陕重汽《汽车产品服务政策》执行。对甲方或陕重汽售后市场返回没有永久标识或标识不清的旧件，首先由乙方进行识别，以便甲方及陕重汽对确认后旧件的相应报单费用进行正常追偿；然后甲方或陕重汽质量管理部在两个工作日内对剩余标识不清的旧件判定责任

供方，同时按照甲方或陕重汽《售后未知标识旧件管理办法》执行；对最终不能明确判定责任供方的旧件，甲方将按照供货比例对售后费用进行分摊。

6.3.9 乙方提供的零部件包装质量应符合甲方和陕重汽的包装规范要求，以甲方企业标准 Q/SQCV504104-2021《汽车零部件物流及配送作业工艺规范》（详见 SCM 系统）和陕重汽相关包装规范要求执行。

6.3.10 应陕重汽要求，乙方（给陕重配套驾驶室的供方）应当开发专业的检测工具和专用维修工具，并向陕重汽的服务渠道推广，以提高故障检测和产品维修的效率。

6.3.11 乙方有义务向陕重汽的相关技术培训需求做全力支持，不得向陕重汽服务商、区域配送中心、配件经销商及除甲方和陕重汽外的任何组织销售带有甲方和陕重汽注册商标、企业标识的零部件或总成，如甲方或陕重汽发现并查实乙方存在上述现象，按甲方和陕重汽相关规定核算赔偿金额，赔偿金额在乙方配套给甲方的货款中扣除。甲方将按照《商标法》及相关规定保留追诉权利。

6.3.12 乙方向甲方给陕重配套驾驶室提供的零部件，由于乙方自身产品质量问题所带来的陕重汽对甲方考核、客户索赔，及其他一系列损失全部由乙方承担；产品质量问题的判定标注以甲方和陕重汽之间的质量协议约定的标准为准。

6.3.13 为开拓市场、提升客户忠诚度，陕重汽（仅指甲方给陕重配套驾驶室的供方）开展服务促销活动，由此产生的费用按《陕重汽汽车产品服务标准》中相关规定，由甲乙双方按照比例分担。

备注：6.3.1-6.3.13 条款里的针对陕重汽服务要求的条款仅适用于甲方给陕重配套驾驶室的供方。

6.3.14 乙方配套于甲方产品上的零部件、总成保修期限标准见当期《陕汽商用车汽车产品服务政策》中《陕汽商用车汽车产品装配总成及零部件保修服务期限特别规定》，甲方有权针对乙方配套于甲方产品上的零部件、总成，制定保修期限延长政策，乙方应无条件执行。通过甲方授权服务渠道销售的乙方零部件、总成件（含拆分件），参照当期《陕汽商用车汽车产品服务政策》中《陕汽商用车汽车产品装配总成及零部件保修服务期限特别规定》享受正常保修服务。

6.3.15 遇有甲方难以处理的特殊应急、特大、重大配套件质量事故，乙方应按照甲方通知要求的时间内派人到指定位置配合处理，逾期未到位的甲方有权自行处理，由此产生的一切费用由乙方全部承担。

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

6.3.17 乙方根据甲方提出的备件品种、数量进行周转。周转配件的品种、数量到位时间由甲方提报计划，由乙方向甲方发送，配件的运输及运输费用由乙方负责。

6.3.18 为使产品在交付之后的各个过程能被有效识别(包括需方的售后)，避免售

后索赔过程中产生不必要的纠纷，乙方必须按照甲方 Q/SQCV 17022-2020《汽车零部件标识标准》（详见 SCM 系统）要求对所提供的产品进行永久性标识并经甲方审核备案，其要素包括陕汽标、图号、供方代码、生产批次号，要求标识必须清楚、位置明显、除有特殊要求外不得出现其它标识、标志，产品在使用寿命周期内应具备明确可辨的、永久性的厂商及零部件追溯特征。

6.3.19 由于乙方配套产品故障引起的保修服务所造成更换油料、防冻液、其它辅料等费用由乙方承担。

6.3.20 甲方在产品售后服务过程中发现的由于乙方责任造成的质量故障，乙方应在接到甲方书面、电话或电子通讯（包括微信、电邮等）的通知后 2 小时内给予答复，并在 24 小时内采取有效措施予以解决。不能在规定时间内赶到现场时，必须以书面形式委托甲方进行处理，逾期不能解决其产品存在的质量故障时，甲方将向乙方提出相关损失索赔，赔偿金从货款中扣除，不足部分由乙方另行支付。

6.3.21 乙方对甲方售后服务过程中更换的所供零部件产品有异议时，乙方应按照当期《陕汽商用车汽车产品服务政策》中“供应商旧件认领与异议申请”流程，整理未完成系统终审的异议索赔单据，并于每月 21-25 日供应商接待日向甲方服务部提交书面申请，由甲方进行最终复核裁决，并将裁决结果及时反馈给乙方。乙方如果对甲方的裁决结果有异议，需在收到甲方裁决结果后的 5 个工作日内提出异议，并准备相应材料进行申诉（将相应的产品送至国家认可的第三方检测机构进行检测（由此产生的全部费用乙方自行承担），并持有效合格结论报告或证明文件向甲方进行申诉）；逾期无异议的，则视为乙方认可甲方的裁决结果。

6.3.22 因产品升级换代或停用（非质量原因）的零部件，甲方根据市场保有量按照供货比例向乙方提报原状态或原型号配件需求计划用于市场服务保障，乙方应保障正常供应，并自配件送到甲方指定地点之日起 3 年内配合甲方进行退、换货处理（损坏、过期产品除外），乙方因产品升级换代或停用的零部件未正常保障市场服务维修，导致客户投诉或抱怨的，产生相关费用由乙方承担。

6.3.23 在车辆装配、调试和客户使用过程中，若零部件连续两次及以上出现批量性质量问题；关键件、重要件出现批量性质量问题（同一责任单位、同一图号在同一批次车辆上出现同一类故障 5 件及以上时）或服务不及时，影响车辆的可靠性和安全性的情况，则甲方有权暂停乙方的供货资格，乙方必须将甲方停用的库存产品全部清退，并按照 SQCV/QB3-01-48《零部件停用启用管理办法》（详见 SCM 系统）予以执行。乙方申请恢复供货，需按照 8D 方法进行整改，乙方提交的 8D 报告经甲方审查或必要的现场验证通过后，经过样品试装合格，按照流程经各职能部门会签后，方可恢复正常供货。

6.3.24 因乙方提供的产品不在甲方合格供方体系及产品申报体系内的原因，导致甲方被国家监管单位核查处理和被销售市场索赔追责的，由乙方承担一切责任。

6.3.25 乙方超过六个月不向甲方支付甲方代付的服务费用或本协议规定的甲方损失赔偿，甲方有权直接从乙方货款中扣除相应的款项或采取必要的法律手段。

6.3.26 甲方售出配件通过 SQCV-GL-XS-49《售出配件三包索赔管理规定》售出配件三包索赔单终审的，乙方应配合甲方完成配件索赔工作。

6.4 售后维修条款

6.4.1 整车新能源产品自甲方客户车辆行驶证的首次注册登记日期，常规产品按甲方客户《机动车销售统一发票》开票日期，起30日内或者行驶里程3000公里之内（以先到者为准），因乙方配套产品质量问题出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂；或因乙方配套产品质量问题需更换发动机、变速箱、控制器、动力电池、行驶驱动电机及电机驱动器的。乙方按每台上限为3000元的标准补偿甲方损失（甲方向乙方提供所造成的实际损失明细、凭证），且乙方应组织专业技术、质量团队在72小时内完成对缺陷产品的诊断和彻底维修，若维修时长超出约定时长，对超出部分，乙方按照甲方客户车辆的停运损失进行补偿。

6.4.2 整车新能源产品自甲方客户车辆行驶证的首次注册登记日期，常规产品按甲方客户《机动车销售统一发票》开票日期，起6个月或行驶2万公里内（以先到者为准），转向器、变速箱、控制器、动力电池、行驶驱动等，因其配套产品质量问题累计更换4次、仍不能正常使用的；或发动机、转向器、变速箱、控制器、动力蓄电池、行驶驱动、转向系统、制动系统、悬架系统、传动系统，同一零部件因其产品质量问题累计更换3次，仍不能正常使用的。乙方按每台上限为3000元的标准补偿甲方损失（甲方向乙方提供所造成的实际损失明细、凭证），且乙方应组织专业技术、质量团队在96小时内完成对缺陷车辆的诊断和彻底维修，若维修时长超出约定时长，对超出部分，乙方按照甲方客户车辆的停运损失进行补偿。

6.4.3 质保期内若因乙方配套产品质量故障导致的整车热失控，乙方因向甲方客户赔付热失控导致的一切损失费用，包括：车辆登记费用、金融类罚息、保险费损失、车辆灭失损失、事件处理人工成本、事件处理公关费、司机人伤及财产损失、货物损失、租赁损失、品牌声誉损失、第三方损失等（保险公司已理赔部分除外）。

6.5 售后服务费用

6.5.1 售后服务费用定义：甲方产品销售后（整车、配件质保期内），因乙方供应产品质量问题造成售后服务产生的各种经济损失。

6.5.2 在产品售后服务过程中，乙方承担其配套产品的售后服务费用（含配件费用、维修工时费用，外出服务人员补助与车辆补助等相关费用）以及因乙方产品质量问题而使用户造成损失的赔偿（包括直接及间接损失）。售后服务费用核算标准按甲方当年《汽车产品服务政策》执行。

6.5.3 为了更好地对配套主机厂服务质量、服务信息、服务费用、旧件返回情况等进行监督和管理，甲方在市场索赔报单费用基础上追加10%管理费（计算公式：服务

追偿费用总额=索赔报单费用×110%)。

6.5.4 乙方终止对甲方的配套业务后，在有关三包周转配件积压及各项服务费用未结算清楚之前，按甲方要求预留质量保证金(甲方和乙方专用条款中约定的质量保证金金额)不予退还，质量保证金预留期为产品售出后至产品三包期限届满，具体以甲方和陕重汽同期发布的《汽车产品服务标准》中相关规定为准。对于质量保证金扣除方式和金额以甲方最终确认为准，乙方同意放弃与此有关的抗辩权利。

6.6 旧件认领、处置、索赔：

6.6.1 整车板块

6.6.1.1 旧件的最终处置

- a) 供应商领走；
- b) 做破坏性处理后，按废品变卖；
- c) 销毁后，变为工业垃圾并进行垃圾处置等。

6.6.1.2 每月旧件在 DMS 系统中终审后，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。

6.6.1.3 服务部联系财务会计部、公司办公室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。

6.6.1.4 特例旧件的处置

a) 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，未返回陕汽商用车的，必须在服务报单、旧件返回清单上备注说明未返回的具体原因。

b) 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。

c) 服务商对国家规定运输行业禁运的汽车零部件及其用品，除特例旧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。

d) 服务商每月 25 日-月底前将回运单中生成的蓄电池旧件自行托运至指定经销点，由电池公司或指定经销点鉴定完毕后出具书面旧件收货证明（及旧件明细）；陕汽商用车服务部依据收货证明给予服务商处理蓄电池账务问题。

6.6.1.5 特例旧件残值标准

a) 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，由服务商自行变卖处理，陕汽商用车按照该蓄电池额定容量（安培值）1.1 倍价值对服务商进行扣款。

b) 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，由服务商自行变卖处理，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。

c) 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。

6.6.2 驾驶室板块（仅指适用于甲方给陕重配套驾驶室的供方）

6.6.2.1 乙方每月应及时向甲方查询旧件认领时间。乙方每月需按照甲方通知时间前往陕重汽旧件库领取故障旧件，并及时在现场对旧件索赔情况进行确认，甲方需派服务人员配合乙方认领旧件，逾期乙方将无权对甲方判定结果提出任何异议。

6.6.2.2 乙方办理旧件业务前，应在甲方工作人员处出具办理旧件相关业务委托书（包含乙方业务人员身份证复印件及乙方公司公章），未向甲方提供委托书时，甲方有权拒绝相关业务办理。

6.6.2.3 乙方认领旧件所产生的相关费用由乙方承担。

6.6.2.4 乙方对当月返回旧件索赔产生异议时，应现场联系甲方工作人员，并记录相关信息，乙方需在陕重汽规定时间内提交书面报告至甲方售后追偿服务主管单位，由甲方负责联系陕重汽相关单位核实、处理，乙方若不能按照甲方规定时间办理相关业务，责任由乙方承担。

6.6.2.5 若乙方当月未能按时认领旧件，并未对当月旧件索赔情况进行现场确认，甲方则视乙方放弃旧件认领权利，对当月产生索赔无异议。同时甲方将有权处理旧件，或由陕重汽按相关规定进行处理。若乙方未能按照甲方规定时间办理旧件时，甲方将对旧件进行判定，且乙方无权提出异议。

6.6.2.6 甲方接到陕重汽售后索赔发票后，按照陕重汽售后服务系统原始报单对索赔金额进行分解，对乙方进行追赔（二次索赔）。甲方按照乙方向甲方备案的公司通讯地址、联系人将索赔发票邮寄至乙方，甲方一旦证明该发票按乙方备案地址寄出，将默认乙方收到该索赔发票，甲方有权直接扣除乙方应承担的三包费用及各项管理费用。

6.6.2.7 由于DMS系统导出明细为电子索赔单据，因此甲方仅向乙方提供电子查询单据。乙方在接收电子单据明细后的3日内应向甲方进行回复，未能按照甲方要求时间回复产生责任时，由乙方全部承担。对于产生旧件维修报单时（无材料费报单），由甲方报单审核员判定，乙方需按照甲方判定结果承担相应费用。乙方如需核对索赔费用明细，甲方应提供电子查询支持，最长查询期限为索赔发票开具后的30日内，逾期以甲方判定为最终结果。

6.6.2.8 对于国外市场索赔，以照片（实车照片、故障件照片）或索赔单据为准，旧件不再返还。若乙方有异议，要求返回旧件，甲方有义务协助乙方返回旧件，由此产生的相关费用由乙方承担。

6.6.2.9 对于国内市场从各服务站返至陕重汽华臻仓库产生的旧件运费、管理费等，按《陕重汽汽车产品服务标准》中相关旧件管理费用核算规定执行。

7. 协议期限、终止

7.1 本协议有效期内，可提前三个月发出书面通知后，于任何日历年年底终止本

协议。本协议终止不得影响基于本协议而存在的任何其他协议，即本协议中的规定继续适用，直至这些协议期满。

7.2 如果乙方违反本协议的重要规定，甲方有权在警告无效的情况下，立即终止关联的工业品采购协议。

8. 最终条款

8.1 本协议的更改或者增补必须以书面形式做出。

8.2 如果本协议的任何条件被认定为部分或全部无效，其它条件仍应继续有效，双方应达成最能接近失效条件意图的有效条件。

9. 其他相关

9.1 本协议作为甲乙双方共同确认的《工业品采购合同》附件，是该《工业品采购合同》的有效构成部分，且具有同等法律效力。

9.2 本协议签订时或签订后，经甲方与乙方双方协商，对本协议的修改或补充应做成《补充协议》，附本协议后面，经双方盖章后生效。

9.3 乙方应严格保守本协议以及个别签订、履行过程中知晓的甲方的任何商业秘密，在本协议有效期届满后，也不得向任何第三方泄露上述秘密。

9.4 甲方的客户特殊质保协议，乙方为其甲方的客户（特殊质保协议）配套产品，甲、乙双方另行签订质保协议，具有同等法律效力。

9.5 本协议项发生的争议，双方应协商解决；协商或调解未果的，可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

9.6 本协议及附件一式【三】份，买受人两份，出卖人一份，具有同等法律效力。

9.7 本协议自双方盖章之日起生效，有效期为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

9.8 本协议附件，附件与本协议具有同等法律效力，附件为：《汽车零部件标识标准》、《汽车油漆涂层》、《零部件停用启用管理办法》、《质量索赔单》、《售出配件三包索赔管理规定》、《供应商激励管理规定》。

甲方：陕汽集团商用车有限公司 （盖章）

乙方： （盖章）

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日