

# 采购产品质量保证与服务协议



中国重汽集团济南商用车有限公司

## 采购产品质量保证与服务协议

甲方：中国重汽集团济南商用车有限公司

乙方：河北光华荣昌汽车部件有限公司

为保持产品质量的稳定与持续提升，明确产品质量的责任与义务，甲、乙双方经友好协商，签订《采购产品质量保证与服务协议》（以下简称“本协议”）以资共同遵守。

### 1. 协议适用范围

本协议所指产品，是指甲方从乙方采购用于甲方生产配套和/或后市场服务的产品。

### 2. 管理职责

#### 2.1 甲方职责

2.1.1 甲方应向乙方明确提出技术和质量要求。当甲方变更技术和/或质量要求时，应及时通知乙方。

2.1.2 甲方应及时向乙方反馈其所提供产品存在的质量问题（包括因包装不良导致），并负责向乙方提供不合格品资料及质量信息。

2.1.3 甲方负责验证乙方相关质量改进的有效性，客户有要求或必要时直接到乙方现场进行产品验证。

2.1.4 甲方按计划或根据需要不定期的对乙方质量保证能力等方面进行审核。

2.1.5 甲方应提出从乙方采购产品的检验技术标准，若采用乙方检验标准时乙方应在甲方备案，并经甲方认可，必要时对双方的检验方法进行统一。对于甲方要求检测而乙方又不具备检验能力的产品及项目，乙方应选择甲方认可的第三方检测机构检测。第三方检测产生的费用由乙方承担。甲方可视检验情况对检验项目和周期进行调整。

#### 2.2 乙方职责

2.2.1 乙方应按照 IATF16949 或 ISO9001 标准以及甲方要求建立、健全和持续改进质量管理体系，取得认证证书，以确保向甲方长期稳定地提供合格产品；并及时将证书有效版本提交至甲方采购部门备案。

2.2.2 对于国家准入或出口目的国要求的法规件，乙方产品应满足法规要求。对于强制性认证的产品或双方确认由乙方负责取得出口认证的产品，乙方负责取得认证证书并报甲方备案，乙方应保证供货期间认证证书持续有效，并应在认证证书到期前 2 个月告知甲方；乙方认证证书（被）暂停或撤销或注销的，乙方证书应在暂停或撤销或注销 1 个工作日内告知甲方。

2.2.3 乙方应对其产品的特殊过程按 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 等质量标准要求进行过程确认，如甲方有需要时，乙方承诺将确认、控制和过程能力的相关资料提交甲方采购部门。

2.2.4 乙方应按要求提交 RSAP、PPAP 文件，提交其关键零部件、关键原材料供方明细。当供方发生变化时，需提交新的供方明细，重新提交 RSAP、PPAP 文件。

2.2.5 当客户或甲方到乙方进行产品验证时，乙方应积极配合，但验证的结论不作为乙方交付的依据。

2.2.6 当乙方发生改制、合并、兼并、分立、设立分支机构、迁址、更名、法定代表人及质量、销售业务负责人变更、生产线改造、生产设备更换等情况时，乙方应按照甲方供应商变更要求将变更情况书面提交至甲方采购部门。甲方需要按照要求进行审核评审的，乙方应积极配合，甲方经审核评审认为不符合要求的，有权要求乙方按照甲方的管理要求进行调

整。甲方经审核评审通过后，乙方应及时将变更的认证文件、体系证书等及时提供甲方备案。

2.2.7 当发生以下事项时，乙方应向甲方或甲方集团公司提交变更申请，经甲方评估和批准完成重新释放批准后方可继续供货。

- a. 设计、规范、材料更改；
- b. 使用代用材料或进行设计偏离等事项；
- c. 启用因质量问题停用的配套产品；
- d. 生产工艺和关重设备变更；
- e. 生产设备停用 12 个月以上后恢复生产；
- f. 生产地变迁，或生产线重新布局；
- g. 工装、模具、设备大修或重新装备；
- h. 重要（含指定）分供方变更。

2.2.8 乙方为甲方制造产品的生产现场应满足甲方二方审核要求。如果出口目的国对乙方有一致性审查要求，乙方应全力配合客户或甲方的审查工作，包括但不限于提供必要的文件资料、现场检查配合、进行必要的检测等要求。

2.2.9 乙方在为甲方提供配套产品服务期间，对甲方及/或甲方集团公司相关管理制度流程均已知晓并同意执行。

### **3. 质量条款**

#### **3.1 实物质量标准**

3.1.1 乙方负责向甲方提供符合标准要求 and 甲方要求的产品。制造过程中需要更改图样、工艺、包装及技术要求时，需经甲方书面批准，非经甲方书面批准，不得擅自更改。

产品符合性的判定依据包括但不限于以下内容：

- a. 产品图样；
- b. 产品技术文件；
- c. 产品技术协议；
- d. 产品相关的现行标准；
- e. 产品的会签图纸或双方确认的技术要求；
- f. 产品包装要求；
- g. 产品质量目标要求。

3.1.2 乙方提供给甲方的产品，应附有：

- a. 符合甲方要求的自检报告及产品合格证明，乙方应对报告的数据真实性负责。必要时按甲方要求提供双方认可的第三方检测报告；
- b. 符合甲方要求的产品铭牌、编号及标识；
- c. 甲方要求的产品说明书；
- d. 具有可追溯性的批次信息；
- e. 甲方有要求时，应按甲方相关标准携带条码。

#### **3.2 检验要求**

3.2.1 乙方应按照国家法律法规及甲方技术和质量要求进行产品检验，建立和保留进货检验、过程检验和出厂检验记录，并按甲方要求提交或备查。对于法规件，应按照法规保存要求保留相关检验记录。

3.2.2 乙方应配备必要的试验检验设备，建立覆盖产品原材料检验、功能检测、可靠性检测等方面的试验检验能力。

3.2.3 对于异形件、内外饰等型面件，乙方应制作专用检具。同时甲方有权要求乙方提供专用检具供甲方使用，乙方应积极配合完成。

3.2.4 乙方应根据产品质量特性要求，制订产品检验控制计划并认真组织实施。同时应按甲方产品质量控制计划规定的时限，提供相应的产品检验报告。

3.2.5 进货检验过程中的破坏性检验，由乙方承担破坏性检验的样件费用。破坏性检验合格残留样件，不再返回乙方，由甲方自行按废旧物资处置。破坏性检验不合格残留样件，甲方通知（包括但不限于电话、邮件、SRM 平台等方式）乙方后 15 个工作日内，若乙方未进行处置，则视为乙方自动放弃，由甲方自行按废旧物资处置。

3.2.6 甲方在对乙方总成、零部件进行型式试验抽检时，甲方有权选择第三方检验机构检测，若检测合格，检测产生的费用由甲方承担，检测不合格，检测产生的费用由乙方承担。

### 3.3 二方审核

当甲方在进货检验、生产制造、售后服务和质量抽检等过程发现乙方产品存在异常质量问题时或产品启用时，可自行或经乙方同意后委托第三方机构到乙方（含乙方分供方）生产现场开展针对产品、过程或体系等的二方审核。第三方机构的审核费用及审核员的交通食宿费用由乙方承担。

### 3.4 产品免检

质量保证体系健全且具备向甲方持续提供合格产品的卓越供方，可向甲方提出产品免检申请，甲方审核批准后将纳入免检供方名录。

## 4. 服务条款

### 4.1 制造过程服务

乙方应按照甲方要求提供生产制造过程的技术支持和现场服务。乙方产品在甲方进货检验、生产过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后，如有需要，在双方约定的时间内到现场进行处理。

### 4.2 售后服务

4.2.1 乙方产品的保修规定及服务政策应与甲方相应的规定、政策保持一致，乙方应承担由其产品质量原因而产生的费用及损失。甲方因需要提出延长质保期的产品，双方协商确认一致后执行，并由乙方承担相应的费用。

4.2.2 乙方全权委托甲方及甲方授权的维修服务站对其产品进行售后保修服务。乙方接受甲方及甲方授权的维修服务站在保修服务中对乙方产品所做出的质量责任判定。甲方应本着对双方负责的态度，定期对其销售服务人员、授权维修站的服务情况进行培训、监督、追责，以保证其行为公平、公正。

乙方保证不与甲方及甲方关联企业的售后服务站（包括 4S 店）签署相关的售后服务协议或其它类同的协议。乙方保证绝不向上述售后服务站（包括 4S 店）直接或间接提供保修更换件和/或进行任何服务费结算，确保所有的售后服务结算一律通过甲方进行。

4.2.3 与甲方签订自行服务协议乙方（如发动机、变速箱、新能源车辆三电系统等），应与甲方并网服务并对服务网络进行必要的配件投放和业务培训，负责提供甲方规定要求的相关服务。同时需按照甲方要求，定期向甲方提供市场故障信息，涉及批量改制的，乙方有义务向甲方通报改制内容及进度。如因乙方服务不到位造成甲方客户不满意，乙方应按照甲方向客户承诺的条款进行赔付损失，甲方有权安排甲方授权的维修服务站进行服务，所产生费用由乙方承担。与甲方签订自行服务协议的乙方需另行签订《售后服务协议》。甲方因需要提出延长质保期的产品，双方协商确认一致后执行，并由乙方承担相应的费用。

4.2.4 在甲方开发新市场及进行新产品推广时，乙方有义务配合甲方共同做好推广活动，如赠送配件、免费保养及培训等。甲方因市场需要做出的让步性处理行为，乙方应共同承担让步费用。

4.2.5 乙方应积极配合甲方售后服务工作，按甲方要求提供培训、作业指导书、专用维

修工具等相关支持。如《产品使用说明书》、《零部件图册》、《零部件三维数模》、《易损件清单》、《产品维修手册》、《产品的代码标识》、《售后服务人员通讯录》等，并提供上述资料的电子版文档。

4.2.6 在客户使用过程中，因产品质量问题需乙方支持的，乙方应给予技术指导，如需到现场服务或鉴定时，乙方应在接到甲方通知后于 48 小时（省内 24 小时）内派员到达现场配合甲方服务，并在完成服务后 24 小时内向甲方出具现场故障鉴定报告。针对国际市场问题，乙方应在 24 小时内出具问题处置方案。

4.2.7 针对进行错、误判鉴定的零部件，乙方有义务向甲方提供相关维修指导资料（含检测方法与判定标准），并提供维修检测设备。

4.2.8 乙方与其他客户合作过程中，因乙方质量问题导致对方或乙方产品召回、客户退货或者产生重大人员伤亡、财产损失事故的，当涉及甲方同类别协议产品时，乙方应在知悉或应当知悉质量问题时起 24 小时内主动告知甲方并提出应对方案，主动排查风险、减少损失，否则，甲方有权就因乙方未及时告知、妥善处理等造成的扩大损失向乙方追偿。

4.2.9 为减少索赔和降低客户的维修成本，乙方应按甲方技术部门要求，对相关产品拆分出中间件，并提供其编号、价格、体积、重量、图片等相关信息，同时保证中间件的供应，以满足售后服务的需要。

### 4.3 旧件管理

4.3.1 乙方应按甲方要求在指定地点、规定时间内回收售后旧件或故障件，收到甲方通知（包括但不限于电话、邮件、e 采通系统等方式）后 15 个工作日内若未回收则视为乙方自动放弃，由甲方自行按废旧物资处置。双方约定在下列情况下甲方可不返回售后旧件或故障件：

①已出口产品（由甲方服务站更换的售后旧件，在车辆维修后暂存甲方服务站，乙方需要确认旧件是否回收的，可在更换后 90 天内申请将旧件回运至甲方大区部代表处后进行确认）；

②用户强行扣留故障件的；

③垫片、弹簧等易损件；

④涉及法律法规可追溯性要求的；

⑤甲方留作分析或验证的；

⑥甲方判定配件回运属性为“需销毁”的旧件；

⑦其他任何非甲方原因导致无法返回的。

4.3.2 乙方应向甲方书面通报旧件处理的管理制度及其相应处理措施。乙方承诺并保证，任何情况下绝不将售后返回旧件再次流入社会。

### 5. 不合格品的处理方式

5.1 因乙方不合格品造成的质量问题，甲方按照本协议第 6 条的规定进行处理。乙方不得将退库处理的不合格品以次充好再次销售给甲方，如有违反，乙方应按照第 6 条的相关规定向甲方支付违约金。

5.2 乙方不得擅自向任何第三方销售不合格品，如有违反按照双方签署的《采购协议》相关条款执行。

5.3 甲方有权对乙方不合格品发至重汽（济南）后市场智慧服务有限公司（以下称后市场公司）或对产品进行封存、隔离、报废、销毁或作永久性标识。

5.4 甲方确定发至后市场公司的不合格品，乙方同意按照不合格类别确定产品的降价原则打折处理，其中 I 类磕碰、清洁度类不合格零部件降价 10%，II 类尺寸类不合格零部件降价 15%。

### 6. 质量问题处理及索赔管理

## 6.1 质量问题处理

乙方提供的产品在甲方进厂检验、零公里过程、售后市场过程中发生质量问题以及乙方在与甲方的业务往来各个环节存在不良行为的，乙方承担由此对甲方造成的经济损失，甲方有权依据《配套产品质量管理办法》要求，采取追责、冻结、停用、实施“负面供应商挂牌”、纳入“黑名单”、取消合格供方资格等处置措施。乙方同意，本协议是就质量、服务等达成的具有约束力的协议，受甲方《配套产品质量管理办法》（“质量管理办法”）的约束，质量管理办法中上述处置措施发布于“重汽e采通”系统，网址：<https://ecaitong.sinotruk.com:8012/#/homePage>）。乙方确认，在签署本协议之前，已获得审阅质量管理办法的机会并自愿遵守。

## 6.2 索赔程序

6.2.1 甲方依据乙方原因所造成的影响及后果，按照本协议的约定，确定违约金及/或索赔金额并通过甲方信息化系统、邮件等形式通知乙方后，甲方有权从应付货款中直接扣除，应付货款不足时在质量保证金中扣除。乙方应及时对索赔信息进行确认，乙方如有异议，可在接到通知5个工作日（售后索赔每月6日前）内向甲方提出书面申诉，甲方有责任对乙方的申诉进行确认及回复，对于非乙方责任造成的索赔，甲方将无息退还乙方的索赔费用，超过5个工作日（售后索赔每月6日前）乙方未确认或未提出申诉的，视为同意索赔及违约金。

6.2.2 乙方发现甲方人员或甲方授权的服务站对质量责任判定弄虚作假的，有义务向甲方投诉，经甲方查证属实的，将无息退还误判乙方的索赔费用。

### 6.2.3 质量保证金

（1）质量保证金用于乙方所供产品发生质量问题的索赔保证金，以确保乙方所供产品的售后追偿索赔可正常进行。质量保证金从应付货款中计提，质量保证金不作为每月向乙方付款的基数。质量保证金每年度计算收取，当年度执行完毕后，可转入下一年度作为质量保证金。

（2）对于采购产品合格供方，质量保证金计算方式为：年度质量保证金额度=乙方上一年度入账发票（含税）采购额 $\times$ 5% $\times$ 风险系数，最低1万元，最高200万元。年度质量索赔费用与年度供货额的比率，为质量索赔比率（A）；根据不同的质量索赔比率设定不同的风险系数：A $\leq$ 2%，风险系数=1；2% $<$ A $\leq$ 5%，风险系数=1.2；5% $<$ A $\leq$ 10%，风险系数=1.5；A $>$ 10%，风险系数=2。

对于新准入的供方，按照当年度已挂账发票（含税）逐票预留5%（最高200万元），均来自甲方应付账款中扣除。

对于采购产品合格供方，在采购执行过程中，当本年度累计采购额大于上一年度采购额时，需及时更新年度质保金额度，乙方同意甲方按照本年度累计已挂账发票（含税）大于上一年度入账发票（含税）采购额的部分逐票预留5%。

当乙方的质量保证金和货款不足以承担乙方需支付的违约金或赔偿款时，乙方应在收到甲方索赔通知之日起3个工作日内向甲方支付违约金或赔偿款，乙方未按时支付的，甲方可在甲方所属集团范围内统筹扣划货款用于支付违约金或赔偿款，乙方对此无异议。

（3）甲方按照约定扣除质量保证金后，有权自动在应付乙方账款中扣除相应金额补足质量保证金，如应付账款无法补足的，乙方以现款补足。

（4）年度质量保证金额度确定后，每半年对乙方进行风险评估，风险系数发生变化时，甲方应按照计算规则对质量保证金额度进行调整。当乙方出现停供风险时，甲方有权根据实际情况重新确定质量保证金额度，甲方有权自应付账款中扣除质量保证金差额部分，如应付账款无法补足的，乙方同意以现款补足质量保证金。

（5）乙方停止供货时，在乙方最后一批产品装车（机）2年后或该批次整车保修期满（以后到期者为准），经甲方确认无需要赔付的售后追偿额度，甲方将无息返还剩余质量保

证金。如有相关问题，待问题确认后，由甲方在质量保证金中扣除乙方应付的款项后无息返还剩余部分，额度不足时，乙方同意以现款补充差额部分。

(6) 如乙方向甲方所属集团公司内多家制造单位供货，质量保证金额度分别计算、收取。如乙方出现停供风险，甲方可在甲方所属集团范围内统筹扣划质量保证金，乙方对此无异议。

**7. 法律适用与争议解决**

本协议受中华人民共和国法律的管辖。由本协议产生或与本协议有关的所有争议，若无法在争议发生后 30 日内通过双方友好协商解决，则本协议任何一方有权将争议提交至甲方住所地有管辖权的人民法院诉讼解决。

**8. 其他规定**

8.1 本协议自双方代表签字并盖章后生效，协议自生效起至甲乙双方供货采购关系终止，长期有效。

8.2 任何一方如欲修改本协议，需在协议到期前一个月书面通知另一方。

8.3 本协议签署生效后，双方前期已签订《采购产品质量保证与服务协议》或类同协议的，权利义务适用原协议，其中生效条款与本协议相冲突的，以本协议约定为准；前期未签署《采购产品质量保证与服务协议》或类同协议但实际已存在供货采购关系的，甲乙双方同意有关业务合作适用本协议；甲乙双方供货采购关系存续期内，双方另行签订新《采购产品质量保证与服务协议》的，相关权利义务及认可的有关事项自新协议签订生效时执行。

8.4 本协议的各签约方选择使用电子签约的，已由法定代表人本人或授权其代理人在电子签约平台进行了实名注册，并通过 CA 证书进行签约。电子签约的任一方均已知晓且同意通过代理人密码登录账户后的所有操作视为该方的行为，并自愿承担由此产生的一切法律后果。电子签约方的代理人包括在电子签约平台完成认证并具有相应盖章、签字权限的管理员、盖章人或签名人。电子签约方在相关电子合同通过 CA 证书进行电子签章的，视为该方有效签署合同。如各方签章时间不一致的，以最后签章的时间为准。本合同所有的手写涂改、一方擅自增加、删改、篡改部分无效（个人手写签名除外）。

若一方不使用电子签约，此情形下各方认可并同意电子签章与在纸质合同上手写签名或者盖章具有同等的法律效力，一方在合同上使用电子签章，另一方将已完成电子签章的合同打印为纸质合同后，再于合同签署处加盖实物印章、手写签名视为双方已签署完毕。

8.5 本协议一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。其他未尽事宜，双方协商解决，必要时双方达成一致意见并签署补充协议。

甲方：(盖章)

乙方：(盖章)

授权代表人签字：

授权代表人签字：

时间： 年 月 日

时间： 年 月 日