Mercedes-Benz
北京梅赛德斯-奔驰
销售服务有限公司
Beijing Mercedes-Benz
Sales Service Co. Ltd.
A Mercedes-Benz Company

新能源汽车产品售后服务承诺

为保证梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车产品用户放心使用车辆，我司代表北京奔驰汽车有限公司和梅赛德斯-奔驰（中国）汽车销售有限公司（以下合称“奔驰汽车公司”）针对新能源汽车产品（包括纯电动汽车和插电式混合动力汽车）做出以下售后服务承诺：

1. 售后服务项目及内容

奔驰汽车公司有完善的售后服务保障体系，售后服务涵盖了保修、技术支持、配件及零售管理等，确保中国客户能够享有高品质的售后服务，并向所有经奔驰汽车公司授权经销商在中国大陆地区销售的梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车产品提供 24 小时救援服务，并向消费者提供完善的售后及应急保障服务。

2. 维修网络建设

奔驰汽车公司承诺依托其现有授权经销商网络，发展足够的授权经销商从事梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车产品的售后服务工作。随着梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车产品销售区域和销量的增加，我们保证按照客户的需求增加授权服务网点,对售后服务网点的服务人员和产品使用人员进行梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车产品相关培训和考核，满足梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车产品的客户需求。

3. 备件提供及质量保证期限

梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车产品配件供应由奔驰汽车公司关联公司-梅赛德斯一奔驰（北京）零部件贸易服务有限公司提供，其在北京、绍兴、广州、成都、昆山、德州成立了 6 个零件配送中心，配备了充足的配件以满足售后维修需要。目前所有授权经销商都享有一周两次或五次的库存订单服务和一天一次或两次的紧急订单服务（如授

权经销商在零件配送中心所在的城市，则对这部分经销商提供一天两次紧急订单配送服务)。绝大部分紧急订单都可于订购日后的第一天或者第二天被准时送达至授权经销商处。

梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车产品的整车保修期为自梅赛德斯-奔驰授权经销商开具购车发票之日起 3 年不限里程的整车保修服务；针对 2022 年 1 月 1 日及之后由中国梅赛德斯-奔驰授权经销商初次销售的梅赛德斯-奔驰品牌乘用车，如购车发票日期与交付家用汽车产品日期不一致的，自交付之日起计算。

自梅赛德斯-奔驰授权经销商开具购车发票之日起，如下零部件在享有整车基本保修外，同时享有零部件延长保修服务；针对 2022 年 1 月 1 日及之后由中国梅赛德斯-奔驰授权经销商初次销售的梅赛德斯-奔驰品牌乘用车，如购车发票日期与交付家用汽车产品日期不一致的，自交付之日起计算：

类别	车型	零部件	延长保修服务
纯电动车辆	EQA	高压蓄电池、前/后桥电机、前/后电力电子控制单元	8 年或 16 万公里（先到者为准）的保修服务
	EQB		
	EQC		
	CLA with EQ technology		
	EQE 及 EQE SUV	高压蓄电池	10 年或 25 万公里（先到者为准）的保修服务 *备注：出租车不享有上述高压蓄电池的延长保修期。
		前/后桥电机、前/后电力电子控制单元	8 年或 16 万公里（先到者为准）的保修服务 *备注：出租车不享有上述前/后桥电机、前/后电力电子控制单元的延长保修期。
	EQS	高压蓄电池、前/后桥电机、前/后电力电子控制单元	10 年或 25 万公里（先到者为准）的保修服务
	EQS SUV	高压蓄电池、前/后桥电机、前/后电力电子控制单元	10 年或 25 万公里（先到者为准）的保修服务 *备注：出租车不享有上述高压蓄电池、前/后桥电机、前/后电力电子控制单元的延长保修期。
	G class	高压蓄电池、前/后桥电机、前/后电力电子控制单元	8 年或 16 万公里（先到者为准）的保修服务 *备注：出租车不享有上述高压蓄电池、前/后桥电机、前/后电力电子控制单元的延长保修期。
新插电式混合动力车辆	E300 e L (适用车型 213.153)	高压蓄电池、电力电子控制单元、电动机	8 年或 12 万公里（先到者为准）的保修服务
	E350 e L (适用车型 213.155)		

	E350 e L (适用车型 214.154)		
	C 350 e L (适用车型 206.154)		
	GLC 350 e L 4MATIC (适用车型 254.156)		
	GLE 350 e 4MATIC (适用车型 167.154)		
	GLE 400 e 4MATIC (适用车型 167.146)		
	GLE 350 e 4MATIC Coupe (适用车型 167.354)		
	S 450 e L (适用车型 223.166)		
	Mercedes-Maybach S 580 e 4MATIC (适用车型 223.969)		
可外接充电式混合动力乘用车	梅赛德斯-AMG C 63 S E PERFORMANCE	高压蓄电池	6 年或 10 万公里（先到者为准）的保修服务
	梅赛德斯-AMG S 63 L E PERFORMANCE		
	梅赛德斯-AMG GT 63 S E PERFORMANCE		
插电式混合动力车辆（2015-2016 年上市）	C350 e (适用车型 205.047)	高压蓄电池	6 年或 10 万公里（先到者为准）的保修服务
	S500 e L plug-in (适用车型 222.163)		
	GLE 500 e 4MATIC (适用车型 166.063)		

客户自付费用在梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车产品上安装、更换除易损件以外的其他梅赛德斯-奔驰配件的，自该配件交付之日起，可享受为期 2 年不限里程的配件保修服务；易损件质量保证期按三包凭证所示为准。

4. 售后服务过程中发现问题的反馈

奔驰汽车公司有独立的、完善的售后问题反馈系统。如果客户对梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车产品或售后服务有疑虑，可以向相关授权经销商进行咨询，也可以选择致电梅赛德斯-奔驰官方服务热线 (400-818-1188) 进行反馈和沟通。

5. 零部件（如动力电池）回收

奔驰汽车公司授权经销商在完成车辆保修后，将更换下的零部件按规定包装、保存直至返回梅赛德斯-奔驰保修零件检测中心或按照奔驰汽车公司的指令交付给合格的机构对其进行处理。

奔驰汽车公司对更换下的废旧动力电池全部回收，并委托有资质的合作服务方处理。

6. 出现产品质量、安全、环保等严重问题时的应对措施以及索赔处理

如客户对梅赛德斯-奔驰品牌新能源汽车产品质量、安全、环保等方面有任何疑虑，可直接向授权经销商反馈或联系官方客户服务中心（热线电话 400-818-1188；道路救援电话 400-650-4688）反馈相关问题。奔驰汽车公司将按照国家相关法律法规的要求，针对客户反馈的内容进行调查、车辆维修及索赔处理。

北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司