



# LEXUS 雷克萨斯品牌 新能源汽车售后服务承诺 (2020 年 2 月更新)

## 索引目录

一、产品质量保证承诺 .....	2
二、售后服务网络建设情况 .....	2
三、对售后服务人员和产品使用人员的培训 .....	2
四、售后服务项目及内容 .....	2
五、备件提供及质量保证期限 .....	3
六、售后服务过程中发现问题的反馈 .....	3
七、动力蓄电池回收处理 .....	3
八、保修索赔处理 .....	3
九、在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时的应对措施 .....	5



## 一、产品质量保证承诺

丰田汽车（中国）投资有限公司（以下简称“LEXUS 雷克萨斯中国”）承诺：根据国家相关法律法规规定，对于 LEXUS 雷克萨斯品牌新能源汽车提供对于动力蓄电池等储能装置、驱动电机、电机控制器提供 8 年或 20 万公里（以先到者为准）的质保期限，其他易损易耗件及常规零部件的保修保养等详见车型对应的《保修手册》和《用户手册》。LEXUS 雷克萨斯保修的起算时间是从《雷克萨斯保修登记表》上记载的销售日期当天起计算。

## 二、售后服务网络建设情况

请点击以下链接后查找 LEXUS 雷克萨斯中国经销商（以下简称“经销商”）信息。链接：<http://www.lexus.com.cn/dealer>

根据国家对于新能源汽车维修保养的标准和要求，LEXUS 雷克萨斯中国要求经销商设立新能源汽车维修工位，配备新能源专用维修工具和设备以满足维修服务的硬件要求。

## 三、对售后服务人员和产品使用人员的培训

### 对售后服务人员的培训

为满足针对新能源汽车的售后服务需求，LEXUS 雷克萨斯中国要求经销商配备相应岗位服务人员。

其中，为满足新能源汽车服务维修接待需求，LEXUS 雷克萨斯中国要求经销商配备新能源汽车服务顾问，该服务顾问需要参加 LEXUS 雷克萨斯中国开展的新能源汽车专项服务培训。培训内容除新能源汽车服务流程之外，还包括新能源汽车的产品技术特点，电池和电控系统的内部构造和工作原理等，只有接受过专业培训并且全部考试合格的服务顾问，才能为新能源汽车用户进行售后服务接待工作。同时，所有负责新能源汽车维修的技术人员必须具备国家安监局颁发的低压电工证，并通过 LEXUS 雷克萨斯中国的相关培训并取得合格证书后方可上岗。

## 四、售后服务项目及内容

### 4.1 售后服务流程

在售后服务方面，LEXUS 雷克萨斯中国针对新能源汽车建立了完备的售后服务流程：**【入场提醒和预约→接待准备→接待→填写委托书并解释施工内容→派工与生产→质量管理→交车→服务后跟踪回访】**，为顾客提供及时、准确的维修保养服务。车辆交付顾客后 5 天内回访顾客，了解顾客对于售后服务的建议和意见，发生投诉时及时进行跟进处理，出现产品质量问题时及时、妥善解决，维护新能源汽车用户的合法权益。

### 4.2 保修服务

· 质量保证期内，针对产品质量问题，LEXUS 雷克萨斯中国授权的全国任



何一家经销商均可提供保修，更换，服务。

#### 4.3 提供产品生命周期内的维修和诊断服务

LEXUS 雷克萨斯中国授权的经销商为新能源汽车在整个产品生命周期内提供诊断和维修服务，通过售后服务系统（DMS 系统）为每台新能源汽车建立相应维修档案，跟踪每台新能源汽车的使用和维护情况。

#### 4.4 24 小时救援服务

LEXUS 雷克萨斯中国制定了 24 小时救援服务标准流程和管理规定，要求所有经销商均提供 24 H 救援服务，具体包括：设置 24 小时救援服务热线，并设客服中心专门服务人员接听，该专门服务人员具备丰富的救援对应经验和专业的的新能源知识，当顾客提出救援需求时，客服中心按照标准处理流程开展对应，提供现场救援和救援回访工作；配备救援车辆和专用救援工具，接到救援需求后，救援人员迅速出动，本着“顾客第一”的服务理念，向顾客提供 24 小时不间断的服务。

### 五、备件提供及质量保证期限

LEXUS 雷克萨斯中国承诺在产品使用寿命期限内，向所有用户提供纯牌零件的更换和咨询服务。其中，针对用户自费更换的纯牌零件（易损件除外），自用户自费更换纯牌零件之日起，提供 1 年或 2 万公里（以先到者为准）的零件保修期。

### 六、售后服务过程中发现问题的反馈

如在新能源汽车的使用过程中，顾客有任何疑问或发现任何问题，可选择到店或浏览网页：[http://www.lexus.com.cn/service\\_qa](http://www.lexus.com.cn/service_qa)，在【雷克萨斯顾客常见问题与答】中寻找答案。如顾客的疑问没能得到解答，可点击页面下方的在线咨询按钮获得帮助。顾客也可以垂询 LEXUS 雷克萨斯顾客服务中心，电话号码：800-810-2772（固话拨打，免费），400-810-2772（手机拨打，只需付市话费）。

### 七、动力蓄电池回收处理

LEXUS 雷克萨斯中国承诺，按照《新能源汽车动力蓄电池回收利用管理暂行办法》等国家相关法律法规的要求，对 LEXUS 雷克萨斯品牌新能源汽车的动力蓄电池进行回收处理。

LEXUS 雷克萨斯中国作为动力蓄电池的回收主体，与具备国家相应资质的运输企业、动力蓄电池回收企业合作，通过建立动力蓄电池回收体系，规范 LEXUS 雷克萨斯中国新能源汽车动力蓄电池存储和回收作业。详细情况如下：

#### 7.1. 车辆销售阶段

a. 委托经销商记录新能源汽车、车载动力蓄电池及其所有人的溯源信息，通过“LEXUS 雷克萨斯中国电池溯源信息系统”及时上传至“新能源汽车国家监测与动力蓄电池回收利用溯源综合管理平台”。

b. 向新能源汽车所有人提供记载动力蓄电池相关内容的新能源汽车用户手册，其内容包括《新能源汽车动力蓄电池回收利用管理暂行办法》中对新能源汽车所有人的要求、新能源汽车维修服务网点信息、新能源汽车动力蓄电池回收服务网点（以下简称“回收服务网点”）信息等。

## 7.2. 车辆使用、维修、报废阶段

LEXUS雷克萨斯中国承诺要求维修服务网点：

- a. 在进行新能源汽车维修、保养时，对车辆信息和所有人信息进行核实，在发现该信息与“LEXUS雷克萨斯中国电池溯源信息系统”上记载的信息不一致时，更新信息并上传至“新能源汽车国家监测与动力蓄电池回收利用溯源综合管理平台”。
- b. 在对动力蓄电池包（或电池模组）进行维修、更换时，及时记录新动力蓄电池包（或电池模组）的信息，并通过“LEXUS雷克萨斯中国电池溯源信息系统”及时上传至“新能源汽车国家监测与动力蓄电池回收利用溯源综合管理平台”。同时将更换下来的废旧动力蓄电池包（或电池模组）移交至回收服务网点。
- c. 在维修服务网点张贴动力蓄电池溯源管理图解、回收服务流程及废旧动力蓄电池回收管理规范，引导新能源汽车所有人配合动力蓄电池的溯源管理，

## 7.3. 回收阶段

### （一）回收范围

LEXUS雷克萨斯中国原则上对所有更换下来的雷克萨斯品牌新能源汽车废旧动力蓄电池（以下简称“废旧动力蓄电池”，包括废旧动力蓄电池包和废旧动力蓄电池模组）进行回收。

### （二）回收服务网点支持

- a. LEXUS雷克萨斯中国按照《新能源汽车动力蓄电池回收利用管理暂行办法》的要求，在新能源汽车销售的行政区域（地级及地级以上）内，至少设立一个回收服务网点，负责临时存放该区域内产生的废旧动力蓄电池。
- b. LEXUS雷克萨斯中国通过官方网站、新能源汽车用户手册等渠道公布回收服务网点的地址、联系电话等信息，以便于维修服务网点、新能源汽车所有人等移交废旧动力蓄电池。
- c. 回收服务网点在收到废旧动力蓄电池后将登记废旧动力蓄电池信息，并通过“LEXUS雷克萨斯中国电池溯源信息系统”及时上传至“新能源汽车国家监测与动力蓄电池回收利用溯源综合管理平台”。

## 7.4. 废旧动力蓄电池运输、报废阶段

- a. LEXUS雷克萨斯中国委托具备资质的运输公司，负责将废旧动力蓄电池从回收服务网点运送至回收利用企业和报废处理企业。
- b. LEXUS雷克萨斯中国委托具备资质的动力蓄电池回收公司，由其负责对



LEXUS雷克萨斯中国的废旧动力蓄电池进行拆解、报废和再生利用。

- c. 调查研究用的废旧动力蓄电池，由合作电池供应商负责运输及报废处理。
- d. 经 LEXUS 雷克萨斯中国维修服务网点、回收服务网点和合作电池供应商报废的废旧动力蓄电池信息，均通过“LEXUS 雷克萨斯中国电池溯源信息系统”及时上传至“新能源汽车国家监测与动力蓄电池回收利用溯源综合管理平台”。

## 八、保修索赔处理

LEXUS 雷克萨斯中国已建立完善的保修索赔处理机制，确保每台新能源汽车的索赔问题都能得到专业、高效和规范的处理。LEXUS 雷克萨斯中国每年都会对经销商开展各类常规保修索赔技术培训、保修能力认证考核，制定并完善《保修·免保业务指导手册》和《车辆保修规程》等指导手册，确保经销商保修专员的资质和能力符合 LEXUS 雷克萨斯中国新能源汽车保修处理标准和要求。同时，为保证保修索赔工作的顺利开展，LEXUS 雷克萨斯中国对经销商及总部的保修系统进行了全面升级和改善，确保经销商正确、高效地开展新能源汽车保修索赔工作。此外，经销商必须具备新能源汽车专业维修技术能力，配备新能源汽车专用工具设备，并使用 LEXUS 雷克萨斯中国纯正原厂零件方能开展新能源汽车保修索赔工作，以确保顾客得到高品质的维修更换服务。

## 九、在产品质量、安全、环保等方面出现严重问题时的应对措施

预防对应——为了更早地发现市场品质问题并快速解决，LEXUS 雷克萨斯中国建立了“早期发现、早期解决”的市场品质问题对应体制，持续改进提升产品质量。

召回活动——如发现产品出现涉及影响质量、安全、环保等方面的严重问题时，立即组织调查分析，一旦认定为缺陷时，将严格按照《缺陷汽车产品召回管理条例》的要求，实施召回活动，消除存在的缺陷。