**03 商品车质损及索赔流程**

1. **目的**

当理想汽车商品车在运输或仓储过程中发生质损时，供应商应按照理想汽车的要求完成商品车的质损上报和处理，并配合理想汽车完成相应的索赔工作。

2. **适用范围**

供应商的责任从开始收货直至车辆交付给理想汽车、安吉远海滚装运输（上海）有限公司或安吉远海滚装运输（上海）有限公司指定承运人，期间全部车辆毁损、灭失的风险由供应商承担。

3. **质损登记**

供应商在接收、交付商品车时，应根据《商品车验车及交接操作指导》完成商品车验车。若发现商品车质损，应在理想车辆交接小程序或纸质交接单上记录质损信息，交接双方共同签字确认。未记录质损的视为完好车辆。

4. **质损上报**

物流操作过程中，如发生车辆质损问题，需要根据质损程度及事故类型区分上报方式；

* 如车辆交接过程发现车辆质损，需要通过理想汽车交接小程序或纸质交接单进行问题登记，如质损发现环节为VDC收车环节，在上述质损登记上报后，需要同时通过飞书多维表格进行问题上报登记；
* 如车辆质损部位涉及漏水，线束裸露等风险，需要上报至安吉远海滚装运输（上海）有限公司后，同时安排非露天场地进行存放，防止扩损；
* 如物流操作过程发生板车故障，司机操作，在途事故，异常天气等情况导致商品车质损，不区分质损程度，需要在问题发生后2小时内逐级上报至安吉远海滚装运输（上海）有限公司质量管理人员。根据理想汽车质量确定后续车辆处理方式；

5. **质损判定及索赔**

5.1 **质损定责**

安吉远海滚装运输（上海）有限公司按照统一规范标准判定商品车质损状态，制定相应的质损处理方案，同时，安吉远海滚装运输（上海）有限公司在车辆交付至消费者的过程中，会遵照国家相关法律法规要求，对车辆质损情况予以告知。

质损发生后，安吉远海滚装运输（上海）有限公司与责任供应商双方就质损责任进行沟通，供应商有权对质损判责提起申诉，申诉的同时需要提供清晰明确的申诉依据。对于双方协商一致的质损责任，供应商在认可责任的同时，视同认可承担由质损产生的车辆维修费、车辆送修费及客户关怀补偿等费用。安吉远海滚装运输（上海）有限公司本着公平合理原则，遵照国家相应法律法规，根据不同质损程度判定核算客户关怀补偿金额。

5.2 **质损等级判定标准**

* 对于既不影响车辆安全性能、主要功能及基本用途，修复后完全恢复出厂状态，且修复后不存在修复痕迹或不能追溯修复记录，判定为1级质损，供应商需赔付相应的车辆维修费、车辆送修费等成本。
* 对于不涉及车辆安全性能、主要功能和基本用途，也不影响理想汽车销售，且修复后存在一定的修复痕迹或可以追溯修复记录，判定为2级质损，供应商除赔付相应的维修费及送修费等成本外，安吉远海滚装运输（上海）有限公司会根据质损程度每台车索赔500-15000元不等的客户关怀费用。
* 当质损涉及车身结构，车辆安全性能、主要功能或基本用途时，已影响消费者购车缔约的根本目的，判定为3级质损，供应商除赔付相应的维修费及送修费等成本外，安吉远海滚装运输（上海）有限公司会根据质损程度每台车索赔机动车销售指导价10%-20%比例的客户关怀费用。针对该类型质损车辆，责任承运商可以选择通过买断的方式进行车辆赔付，如进行买断赔付，车辆以质损状态（交付前质损部位不进行维修处理）进行买断交付，买卖双方就质损车签订销售合同。买断车辆将不再索赔额外客户关怀费用。确认买断赔付车辆，质损定级调整为4级。
* 当质损涉及以下情形时，判定为4级质损**，**需要承运商进行车辆买断处理，并根据买断合同要求执行车辆报废处理（如需）。买断车辆将不再索赔额外客户关怀费用。
* 车辆安全性能、主要功能等多处质损时；
* 车辆核心部件损坏，修复后不能达到国家对于机动车技术标准要求或对生命安全存在隐患的质损；
* 车辆维修费用大于再销售价值的；
* 理想汽车整车物流质量和售后服务部判定为报废的车辆，将无需维修并予以报废；

另外，本文提及的维修只能将商品车送往安吉远海滚装运输（上海）有限公司指定维修地点完成修复，不允许出现任何自行修理，掩盖质损的“私修”行为。若在车辆交付消费者前发现商品车存在“私修”痕迹或记录，供应商除赔付相应的维修费及送修费等成本外，安吉远海滚装运输（上海）有限公司会向责任供应商索赔机动车销售发票金额10%-20%比例的客户关怀费用，如车辆买断，赔付10%车价，如车辆不买断，赔付20%车价；若在车辆交付消费者后发现商品车在交付前存在“私修”的痕迹或记录，一经查实，责任供应商应依法承担《消费者权益保护法》中“退一赔三”的索赔费用，安吉远海滚装运输（上海）有限公司有权终止合同。

各级别详细索赔标准参考《理想汽车索赔定级明细》

5.3 **定责反馈**

质损定责信息会通过系统或邮件形式进行传递，定责信息下发后，供应商需要按要求进行系统反馈或邮件反馈，反馈周期以业务当期具体要求为准，超期未反馈车辆，默认为同意定责结果，对于默认同意的定责信息，会按定责结果执行后续索赔。

5.4 **质损索赔**

质损商品车完成双方协商，责任供应商认可责任判定结果后，安吉远海滚装运输（上海）有限公司将向责任供应商发起索赔通知，责任供应商应在收到安吉远海滚装运输（上海）有限公司索赔通知后的5个工作日内反馈索赔处理结果，反馈方式为系统线上反馈或邮件反馈，超期未反馈车辆，默认为同意索赔结果，按以此为依据执行索赔。

5.5 **索赔结算**

索赔费用可以通过不同方式进行结算：

* 结算方式1：按月对账与结算，从当月物流服务费账单中扣除对应金额。
* 结算方式2：通过转账方式支付索赔费用。