

文件编号: CX.XNY_21

安徽省赫菲特汽车有限公司



新能源汽车专项应急预案

版本号: 01 版



发布日期: 2026.05.10

实施日期: 2026.05.10



1、总则

1.1 编制目的

为全面贯彻落实“安全运营、预防为主”的方针，规范应急管理工作，提高综合处置重大突发事件能力，预防和遏制次生灾害发生，保障企业员工和公众生命安全，维护社会稳定。确保应急处理工作高效、有序地进行，最大程度地减少财产损失、环境破坏和社会影响，特制定本专项应急预案。

1.2 编制依据

国家和地方政府有关法律、法规、政策，《国家突发公共事件总体应急预案》等，结合新能源运行的特点，制定本专项预案。

1.3 分类分级

新能源汽车运行的突发事件是指：新能源汽车在运行期间突然发生或可能发生，造成或可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会影响的各类重特大紧急事件。

1.3.1 分类

根据突发事件发生过程、性质和机理，重特大突发事件分为：

生产经营类：主要包括新能源汽车的安全生产事件、重大质量事故、火灾爆炸事件、环境污染和生态破坏事件等。

运营安全类：主要包括整车运行、动力电池充换电、电机运行、交通事故，以及其它严重影响公众健康和生命安全的事件。

自然灾害类：主要包括破坏性地震、洪汛灾害和气象灾害（包含高温与寒冷）等对新能源汽车运行环境、充放电过程中导致严重影响的事件。

1.3.2 分级

按照突发事件的性质、严重程度、可控性和影响范围等因素，重特大突发事件分为四级：

I级：新能源整车及关键零部件在生产、运行、充放电过程中，产生的自然灾害类、传媒报道等，造成或可能影响新能源车辆不能正常生产和运行、对新能源事业产生严重的负面影响的突发事件。

II级：新能源整车及关键零部件在生产、运行、充放电过程中，发生爆炸火灾（包含自然和烟熏）、重大交通事故等，造成或可能造成重大人员伤亡、财产损失、环境污染及生态平衡的突发事件。



Ⅲ级：新能源整车及关键零部件在生产、运行、充放电过程中，发生电池鼓包、车辆碰撞、车辆致命故障、一般交通事故，可能但不会产生爆炸、火灾、严重交通堵塞等突发事件。

Ⅳ级：新能源整车及关键零部件在生产、运行、充放电过程中，严重故障以下（包含严重故障、一般故障、轻微故障）的突发事件。

1.4 适用范围

本预案适用于上海辅恒汽车技术有限公司发布新能源汽车运行及制造过程的突发事件的处理。

1.5 启动条件

1.5.1 新能源汽车在生产、调试、运行过程，符合以下条件之一时，启动本专项预案；

1.5.2 地方政府已启动应急预案或要求公司启动时；

1.5.3 发生Ⅰ级和Ⅱ级事件时；

1.5.4 公司相关职能部门及其他单位等请求时。

组织机构与职责

2、组织机构

2.1 组织机构包含：应急管理小组、应急执行小组、应急技术小组。

组织机构	成员名单	通讯联系方式
总指挥	陈晓东	0563-2351666
应急管理小组	张文斌	19042431903
应急执行小组	王思敏	15357504971
	章礼华	17356257029
应急技术小组	章礼华	17356257029
	周成强	13731929384



2.2 工作职责

2.2.1 应急管理小组主要职责

- ①安排突发事件的工作任务和目标
- ②组织应急执行小组和技术小组对突发事件的处置
- ③负责传达突发事件信息
- ④负责突发事件的媒体宣传
- ⑤负责上级应急管理领导小组交办的其它任务

2.2.2 应急执行小组主要职责

- ①负责对突发事件的处置
- ②负责应急预案的物资准备
- ③负责应急管理小组交办的其他任务

2.2.3 应急技术小组主要职责

- ①为应急管理工作提出专业性意见和建议
- ②为现场应急救援提出方案、建议和专业技术支援
- ③参与制定应急救援方案、建议和专业技术支援
- ④负责应急管理小组交办的其他任务

3、应急物质准备

应急车、灭火器、消防沙、专用工具、堆垛车

4、新能源车辆的技术方案

4.1 运行车辆的爆炸起火的应急技术方案

- ①配备微型应急车辆
- ②配备干粉式灭火器 10 只、灭火沙 100kg
- ③配备拆卸动力电池箱的专用小车 2 台、专用工具 2 套

4.2 生产调试车辆的爆炸起火的应急技术方案

4.2.1 整车因碰撞动力电池漏液起火

驾驶员立即停车、截断总电源、疏散乘客，打开电池箱外盖用干粉式灭火器将明火扑灭，然后用灭火沙将漏液填盖，并将拆下电池箱远离车体放置。

4.2.2 车辆运行过程中电池起火

驾驶员立刻靠路边停车、截断总电源，打开电池箱外盖用干粉式灭火器将明火扑灭，然后用灭火沙将漏液填盖，并将拆下电池箱远离车体放置。

4.2.3 车辆充电过程中电池起火



充电人员立刻切断充电电源，打开电池箱盖用干粉灭火器将明火扑灭，然后用灭火沙将漏液填盖，并将拆下电池箱远离车体放置。

5、附则

5.1 本预案自发布之日起实施。

5.2 自本预案自发布之日起，公司相关文件及其附件与本预案相抵触的内容，以本预案为准。



安徽省赫菲特汽车有限公司

新能源车辆售后服务承诺

尊敬的用户:感谢您选择使用我公司生产的“赫菲特牌”新能源车辆,为了持续提供优质的售后服务,我公司现郑重向您做出如下承诺:

- 一、 凡我公司生产的新能源车辆,将为用户提供终身服务。在“三包”期内改装部分及整车底盘部分出现的质量问题,将进行免费维修。“三包”期后发生的问题,我公司会以最快的反应速度组织专业技师维修,收费低于市场价。
- 二、 购车用户在遵照新能源车辆使用说明书正确使用和操作的前提下,“三包”期内专用改装部分及新能源车辆由于公司制造质量原因而发生故障及损坏不能正常工作时,经售后服务部门鉴定确认,立即给予保修或更换故障件。“三包”期限:按整车发票出具之日起计算。
- 三、 在重点地区设有至少1家授权维修服务中心,布置在合理的地域,维修服务中心配备一定数量的专业技术人员,同时承诺提供24小时不间断救援服务,新能源车辆出现故障或事故时,可在30分钟内迅速反应,启动处置预案,及时进行解决。
- 四、 专用车改装部分及整车底盘部分的各种易损件、消耗件如:灯泡、玻璃、橡胶制品等不属于保修范围;不按使用说明书的要求,非正常操作使用车辆,如:不定期进行维保、更换加注润滑油、复紧螺栓等导致损伤的不属于保修范围。
- 五、 用户对车辆及其改装部分应进行日常保养、维护和常见故障的排除,使车辆保持良好的车况和专用功能得到正常的使用。
- 六、 我公司拥有一支技术过硬、反应迅速的售后服务队伍,服务热线(0563-2351666),从接到用户报故障信息开始,30分钟内给予准确的响应答复,市内2~4小时内到达现场,省内24小时内到达现场,省外48小时内到达现场。维修人到达现场后,对轻微故障保证4小时内解决,一般故障保证在10小时内解决,对重大故障或特殊件损坏,在24小时内提供明确的解决方案,48小时内彻底解决问题,特殊进口件原因与客户协商同意后可延期。
- 七、 三电服务承诺
 - 1、 服务模式:对所售产品提供三电保修服务及有偿服务。



2、服务流程:当三电系统出现产品故障时,终端用户通过拨打我司服务热线(0563-2351666),由客服人员按照时效承诺联系底盘厂家进行三电售后

3、三电服务时效承诺:

- 1) 接获报修后 2 小时内答复处理方案。
- 2) 市区 3 小时,郊区 5 小时,偏远地区 48 小时上门。
- 3) 常见故障 12 小时修复,非常见故障 72 小时修复。
- 4) 常用备件 24 小时到场,非常用备件 72 小时到场。

4、质量保修条款:

- 1) 保修范围:新能源车辆配套的三电产品提供保修服务。
- 2) 保修内容:三电厂家只对经鉴定属自身责任产生的故障进行免费的保修服务。保修服务的内容包括诊断、检查、调整和更换以恢复三电性能。
 - ① 产品质量保修期:动力电池,驱动电机,控制器等关键零部件质保 5 年或 20 万公里;易损件、消耗件按相关厂家标准执行。
 - ② 质量保修期的起始:按整车发票出具之日起计算。
 - ③ 质量保修期内更换的新零部件的质量保修期:详见三电系统用户手册。
 - ④ 旧件产权及处理:保修期内的三电旧件产权归故障责任方由责任方自行处理。保修期外的三电旧件产权归车辆所有方。

5、免责条款:

- 1) 客户或其它第三方不可私自对三电进行开箱检查处理,否则三电厂家有权对该电箱不再提供质量保修责任。如确需开箱,需要由三电厂家人员在保证安全、工具、工艺无误的情况下执行开箱动作。
- 2) 在质保期内对按三电厂家产品三电系统用户手册规定正常使用的三电总成系统享受质保期。对非正常使用情形的三电总成系统,三电厂家的质保责任消失,无论是在质保期内还是在延保期内。非正常使用情形包括但不限于:
 - ① 违反三电系统用户手册的规定使用三电总成系统的
 - ② 易损耗零部件超出其明示的质量担保期出现质量问题的;
 - ③ 三电系统长时间泡水,撞击或交通事故等事件;
 - ④ 因用户私下改装、调整、拆卸而造成损坏的;
 - ⑤ 未使用三电厂家所提供的纯正零部件所引起的质量问题;
 - ⑥ 用户对三电总成系统进行破坏,试图缩短三电系统寿命的情况。



2026 年 5 月 10 日

