

售后服务承诺书（适用于极星 3 车型）

浙江豪情汽车制造有限公司以及极星汽车销售有限公司作为极星 3 车辆生产者及经营者，将按照中华人民共和国相关法律、法规、规章的要求，依法向消费者提供产品质量保证，维护消费者的合法权益。

极星汽车高度重视质量控制与完善的售后服务管理体系，目前，极星汽车已建立了完整的售后服务体系，为客户提供全方位、多元化的售后服务，提升用户满意度。

极星汽车郑重承诺：

1. 产品质量保证承诺

极星对其汽车产品的质量保证承诺如下：车辆保修期：3 年不限里程；

三包有效期：2 年或者 5 万公里（以先到者为准）

动力蓄电池、驱动电机及其控制器：极星 3 为 8 年或者 16 万公里（以先到者为准）

以上期限均自销售者开具购车发票之日起计算，开具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。

易损耗零部件种类范围及质量保证期、汽车系统的主要零部件种类范围，请详见极星汽车《道路救援及三包手册》。

2. 售后服务体系机构及网络建设

极星汽车成立了用户发展与服务中心，定相应服务政策、标准等，支持、规范、指导全国服务工作的开展和管理。

极星汽车的售后服务网点建设，主要布局在交通便利或城市汽车商圈，便于顾客享受售后服务。

现状：截止 2023 年 12 月 31 日，目前极星汽车在册服务中心（营业中+建设中）数据如下：共计 72 家线下门店，覆盖全国 46 个城市。同时通过移动服务，扩大售后服务范围。

3. 对售后服务人员和消费者的培训

极星汽车对于售后服务人员提供全面的培训。培训分为技术培训与非技术培训。技术培训包括：新产品知识、专项培训、年款产品认证等；非技术培训包括：极星服务理念、服务流程、极星直营模式特点及品牌文化等。

同时，极星汽车也会向消费者提供新能源汽车使用的相关宣传和教育，并提供相应的资料（包括但不限于纸质或电子版），如极星汽车《车主手册》。

4. 售后服务项目及内容

极星汽车为车主提供维修保养预约、车辆检查、保养、维修、钣金、喷漆、零件销售、保修服务、精品销售及安装、道路救援、上门故障处理及投诉受理等服务。保养内容包括：车辆检查，空调滤芯、雨刮片、制动液、冷却液等更换。正常软件升级服务，包括到店升级及 OTA 升级。故障诊断及维修项目包括：故障检查，及底盘、车载电气系统、电力驱动系统等维修。

5. 备件提供及质量保证期限

极星汽车建立了以上海为中心，辐射全国的售后备件采购、储存、销售、物流管理体系，支持客户更换备件的售后服务需求。

5.1 极星汽车负责对其生产、销售的车辆提供整车产品出厂销售之日起，至停产后不低于 10 年的备件供应保障；

5.2 备件质量保证期限：

(1)质量问题更换的备件，更换后备件的剩余有限质量保证期，与被更换的零部件剩余的有限质量保证期相一致，并随被更换零部件剩余有限质量保证期的结束而结束。

(2)非质量问题更换的备件，请参见《道路救援及三包手册》的说明。

6. 售后服务过程中发现的问题反馈

极星汽车建立多渠道的售后服务问题反馈机制，用户在使用车辆过程中如有任何疑问，均可通过以下渠道反馈：

- 1、 可致电 7X12 小时服务热线：400 617 1017 联系极星汽车客服人员反馈。
- 2、 可在极星 APP 在线服务、用户专属服务群、极星 Connect 等方式联系极星汽车客服人员反馈。客服会根据客户反馈情况判断及指引、协助用户将问题解决：如是客户使用问题，客服将引导车主正确的使用方式；如是产品问题，客服会进行远程技术诊断并尝试进行故障问题解决，如果无法远程解决则将问题升级至极星服务中心进行进一步诊断或现场维修。极星服务中心接到问题后会尽快与用户取得联系，排查并解决用户问题，并将问题形成技术报告反馈至总部，总部分析、制定永久对策改善产品问题防止再发。

用户进门店维修结束后，极星汽车会通过客服回访了解用户问题解决情况及服务体验情况，以促进更好地改善极星服务。

7. 零部件（如动力电池）回收

极星汽车依法对有权处理的相关废旧零部件进行回收、检查、测试、分拣、退运和报废。

以动力电池为例：对于极星汽车出售的电动汽车所包含的动力电池因为报废或损坏后无法维修而产生的废旧动力电池（有权处理的），极星汽车通过授权维修服务中心，沃尔沃电池中心以及与电池回收企业合作搭建的回收网络进行电池回收。客户可联系极星汽车在全国的授权维修服务中心处理废旧动力电池。

客户车辆抵达授权维修服务中心后，将由经过极星汽车官方培训的维修技师采用专业设备进行诊断，将达到报废条件的电池从车辆上拆卸下来，并录入极星汽车内部信息管理系统以及溯源管理系统，然后按照相关运输要求运往专业仓库进行贮存，最终由具备资质的供应商按国家相关规定进行拆解、回收和再利用。

8. 索赔处理

极星汽车授权维修服务中心有权直接根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》、极星汽车《道路救援及三包手册》、极星汽车《保养及保修手册》、极星汽车《车主手册》等法律规定和厂家文件，依法完成相关索赔、理赔（更换、退货、修理）事项的受理及判定工作，并据实提供质保维修服务。极星汽车授权维修服务中心秉承客户至上原则，严格按照中国的相关法律法规保障消费者的权利，并设专人处理相应索赔工作。

9. 出现产品质量、安全、环保等严重问题时的应对措施

在产品质量、安全等方面出现严重问题时的应对措施，包括：极星汽车高度重视售后服务质量、安全保障体系的建设，建立了职责分工明确的质量、安全保障团队，专门针对可能发生的重大事件、安全问题制定应急预案，包括：事件类型分级、各责任部门的分工及紧急联系人、现场响应处置流程、问题溯源流程、人员培训与现场演练等内容。

10. 产品安全保障机制说明

企业监控平台

极星汽车按照《电动汽车远程服务与管理系统技术规范》标准建立新能源汽车企业监控平台，并按要求与国家、地方监控平台进行对接。

当车辆发生安全事故或故障时，监控平台将自动报警并实时将车辆状态数据上报企业与国家、地方监控平台，同时推送报警信息给客服中心，由客服及售后技术人员跟进处理，尽可能地为用户车辆正常使用保驾护航。

11. 应急预案

极星汽车安全风险防范工作主要由车管平台的安全风险预警和排查，事故发生时的现场救援，事故发生后的技术支持三部分组成：

11.1 车管平台的安全风险预警和排查：

车辆存在质量、安全隐患时，原则上会自动将异常信号发送给极星汽车新能源平台。极星汽车会根据预警信号主动联系客户，采取相应处理预案，保证客户的用车安全。

11.2 事故发生时的救援：

重大事件发生时，用户可通过 24 小时客服热线向极星汽车报案。极星汽车委托专业的机构进行车辆事故的救援工作，在事故发生时，客服人员会第一时间协助车主联系救援公司，确保用户车辆得到及时救援。

11.3 事故发生后的技术支持与召回：

在出现与安全相关的技术问题时，极星汽车会通过技术支持手段分析事故原因，并推动品质改善，并按照相关政府部门要求将事件上报。如需召回，极星汽车内部所涉及部门会通力合作，对未消除缺陷的车辆，极星汽车会按照相关规定暂停销售或交付。召回完成之后，极星汽车将提供总结性的报告。

12. 对未尽事宜，经极星汽车与买方可依法进行友好协商沟通和处理。

售后服务承诺书（适用于除极星 3 以外车型）

极星汽车郑重承诺：

极星汽车按照中华人民共和国相关法律、法规、规章的要求，依法提供产品质量保证，维护消费者的合法权益。极星汽车高度重视质量控制与完善的售后服务管理体系，目前，极星汽车已建立了完整的售后服务体系，为客户提供全方位、多元化的售后服务，提升用户满意度。

1. 产品质量保证承诺

极星对其汽车产品的质量保证承诺如下：车辆保修期：3 年不限里程；三包有效期：2 年或者 5 万公里（以先到者为准）

动力蓄电池、驱动电机及其控制器：极星 1 为 8 年或者 12 万公里（以先到者为准）；极星 2、极星 4 均为 8 年或者 16 万公里（以先到者为准）

以上期限均自销售者开具购车发票之日起计算，开具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。

易损耗零部件种类范围及质量保证期、汽车系统的主要零部件种类范围，请详见极星汽车《道路救援及三包手册》。

2. 售后服务体系机构及网络建设

极星汽车成立了用户发展与服务中心，定相应服务政策、标准等，支持、规范、指导全国服务工作的开展和管理。

极星汽车的售后服务网点建设，主要布局在交通便利或城市汽车商圈，便于顾客享受售后服务。

现状：截止 2023 年 12 月 31 日，目前极星汽车在册服务中心（营业中+建设中）数据如下：共计 72 家线下门店，覆盖全国 46 个城市。同时通过移动服务，扩大售后服务范围。

3. 对售后服务人员和消费者的培训

极星汽车对于售后服务人员提供全面的培训。培训分为技术培训与非技术培训。技术培训包括：新产品知识、专项培训、年款产品认证等；非技术培训包括：极星服务理念、服务流程、极星直营模

式特点及品牌文化等。

同时，极星汽车也会向消费者提供新能源汽车使用的相关宣传和教育，并提供相应的资料（包括但不限于纸质或电子版），如极星汽车《车主手册》。

4. 售后服务项目及内容

极星汽车为车主提供维修保养预约、车辆检查、保养、维修、钣金、喷漆、零件销售、保修服务、精品销售及安装、道路救援、上门故障处理及投诉受理等服务。保养内容包括：车辆检查，空调滤芯、雨刮片、制动液、冷却液等更换。正常软件升级服务，包括到店升级及 OTA 升级。故障诊断及维修项目包括：故障检查，及底盘、车载电气系统、电力驱动系统等维修。

5. 备件提供及质量保证期限

极星汽车建立了以上海为中心，辐射全国的售后备件采购、储存、销售、物流管理体系，支持客户更换备件的售后服务需求。

5.1 极星汽车负责对其生产、销售的车辆提供整车产品出厂销售之日起，至停产后不低于 10 年的备件供应保障；

5.2 备件质量保证期限：

(1)质量问题更换的备件，更换后备件的剩余有限质量保证期，与被更换的零部件剩余的有限质量保证期相一致，并随被更换零部件剩余有限质量保证期的结束而结束。

(2)非质量问题更换的备件，请参见《道路救援及三包手册》的说明。

6. 售后服务过程中发现的问题反馈

极星汽车建立多渠道的售后服务问题反馈机制，用户在使用车辆过程中如有任何疑问，均可通过以下渠道反馈：

- 1、 可致电 7X12 小时服务热线：400 617 1017 联系极星汽车客服人员反馈。
- 2、 可在极星 APP 在线服务、用户专属服务群、极星 Connect 等方式联系极星汽车客服人员反馈。

客服会根据客户反馈情况判断及指引、协助用户将问题解决：如是客户使用问题，客服将引导车主正确的使用方式；如是产品问题，客服会进行远程技术诊断并尝试进行故障问题解决，如果无法远程解决则将问题升级至极星服务中心进行进一步诊断或现场维修。极星服务中心接到问题后会尽快与用户取得联系，排

查并解决用户问题，并将问题形成技术报告反馈至总部，总部分析、制定永久对策改善产品问题防止再发。

用户进门店维修结束后，极星汽车会通过客服回访了解用户问题解决情况及服务体验情况，以促进更好地改善极星服务。

7. 零部件（如动力电池）回收

极星汽车依法对有权处理的相关废旧零部件进行回收、检查、测试、分拣、退运和报废。以动力电池为例：对于极星汽车出售的电动汽车所包含的动力电池因为报废或损坏后无法维修而产生的废旧动力电池（有权处理的），极星汽车通过授权维修服务中心，沃尔沃电池中心以及与电池回收企业合作搭建的回收网络进行电池回收。客户可联系极星汽车在全国的授权维修服务中心处理废旧动力电池。

客户车辆抵达授权维修服务中心后，将由经过极星汽车官方培训的维修技师采用专业设备进行诊断，将达到报废条件的电池从车辆上拆卸下来，并录入极星汽车内部信息管理系统以及溯源管理系统，然后按照相关运输要求运往专业仓库进行贮存，最终由具备资质的供应商按国家相关规定进行拆解、回收和再利用。

8. 索赔处理

极星汽车授权维修服务中心有权直接根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》、极星汽车《道路救援及三包手册》、极星汽车《保养及保修手册》、极星汽车《车主手册》等法律规定和厂家文件，依法完成相关索赔、理赔（更换、退货、修理）事项的受理及判定工作，并据实提供质保维修服务。极星汽车授权维修服务中心秉承客户至上原则，严格按照中国的相关法律法规保障消费者的权利，并设专人处理相应索赔工作。

9. 出现产品质量、安全、环保等严重问题时的应对措施
在产品质量、安全等方面出现严重问题时的应对措施，包括：

极星汽车高度重视售后服务质量、安全保障体系的建设，建立了职责分工明确的质量、安全保障团队，专门针对可能发生的重大事件、安全问题制定应急预案，包括：事件类型分级、各责任部门的分工及紧急联系人、现场响应处置流程、问题溯源流程、人员培训与现场演练等内容。

10. 产品安全保障机制说明

企业监控平台

极星汽车按照《电动汽车远程服务与管理系统技术规范》标准建立新能源汽车企业监控平台，并按要求与国家、地方监控平台进行对接。

当车辆发生安全事故或故障时，监控平台将自动报警并实时将车辆状态数据上报企业与国家、地方监控平台，同时推送报警信息给客服中心，由客服及售后技术人员跟进处理，尽可能地为用户车辆正常使用保驾护航。

11. 应急预案

极星汽车安全风险防范工作主要由车管平台的安全风险预警和排查，事故发生时的现场救援，事故发生后的技术支持三部分组成：

11.1 车管平台的安全风险预警和排查：

车辆存在质量、安全隐患时，原则上会自动将异常信号发送给极星汽车新能源平台。极星汽车会根据预警信号主动联系客户，采取相应处理预案，保证客户的用车安全。

11.2 事故发生时的救援：

重大事件发生时，用户可通过 24 小时客服热线向极星汽车报案。极星汽车委托专业的机构进行车辆事故的救援工作，在事故发生时，客服人员会第一时间协助车主联系救援公司，确保用户车辆得到及时救援。

11.3 事故发生后的技术支持与召回：

在出现与安全相关的技术问题，极星汽车会通过技术支持手段分析事故原因，并推动品质改善，并按照相关政府部门要求将事件上报。如需召回，极星汽车内部所涉及部门会通力合作，对未消除缺陷的车辆，极星汽车会按照相关规定暂停销售或交付。召回完成之后，极星汽车将提供总结性的报告。

12. 对未尽事宜，经极星汽车与买方可依法进行友好协商沟通和处理。