



售后服务承诺

上海汽车集团股份有限公司（以下简称“上汽集团”）对销售的车辆作如下售后服务承诺：

维修质量保证：上汽集团将严格按车辆的质保期限（整车 3 年/10 万公里（两者以先到达者为准）的质量担保期（特殊地区按地方标准执行），新能源车型三电系统关键零部件，即高压电池包、驱动电机（TM）、驱动电机控制器（TC）、整车控制单元（IMCU）提供 8 年或者 15 万公里（两者以先到达者为准）的质量担保期（特殊地区按地方标准执行）的相关约定为用户车辆提供相应保修服务，并保证维修质量。

*易损耗件保修期以及具体质量保证细则在用户手册中明示；

*针对具体用户享有的额外的质保期限的权益，以用户实际签署的相关权益告知书为准。

售后服务网络保障：售后服务网络将依托目前上汽集团授权的售后服务中心开展服务，销售区域为国家许可的城市。

售后服务人员资质保证：授权售后服务中心售后服务的关键岗位相关人员（包括站长、技术经理、服务经理等），满足三年及以上专业工作经历且经过上汽集团的专业培训与考核。

售后服务项目及内容：授权售后服务中心可为用户车辆提供维修保养、检查、检修等服务，并由上汽集团为用户提供 24 小时 400 热线电话咨询服务

备件供应：上汽集团已建立备件供应体系，并管理授权售后服务中心为用户提供及时和充足的备件。各授权售后服务中心在维修过程中严格按照规定使用原厂纯正配件，并按车辆及零部件的质保期限提供质量担保维修，配件价格透明，并提供相应配件咨询服务。配件服务体系在浙江拥有储备齐全的备件中心库，并在华南、华中、西南、华北区域中心城市分别建立了备件分库，在中心库和分库设置日常运输线路&紧急快运。对于中心库和分库周边城市的服务中心，通常情况下常规订单可在发出后 1 天内到达服务中心，其余非偏远地区通常情况下可在发出后 2-3 天内到达服务中心；紧急订单通常为 1-2 天内到达服务中心（偏远地区&特殊情况除外）。以便快速满足用户的维修需求。

问题反馈机制：用户车辆若在使用过程中出现疑问，可通过上汽集团的 24 小时 400 热线电话或授权售后服务中心的服务电话进行咨询，也可以直接到授权售后服务中心进行咨询或检查，授权售后服务中心在维修过程中，将使用专业先进检测设备，多级质检控制为用户车辆提供专业、快捷的维修。

质保期索赔：在质保期内整车及相应配件，上汽集团将根据各车辆《保修及保养手册》规定，提供免费的质量担保服务。在索赔系统将根据配件的质保期限（如高压电池组等特殊零件享受 8 年 15 万公里）维护相应配件的索赔条件，并在索赔系统中对更换相关信息进行记录。

整车和零部件回收：对于质保期内更换的零部件，上汽集团会定期将索赔件回运，提供给专业供应商进行分析。对于分析完毕的零部件，销毁后，交由专门的具有废品回收资质的机构回收。上汽集团已与有资质的动力电池回收企业签订了服务协议，并建立动力电池回收利用的监督、监控体系，保证动力电池回收再利用顺利实施。上汽集团会持续建设与国家政策相适应的废旧电池梯次利用及报废回收体系，促进动力电池的循环利用。

产品在出现质量、安全、环保等方面严重问题时的应对措施：上汽集团通过营销数智平台（i-TAC）及 24 小时 400 热线电话，密切关注并及时反馈车辆信息。若需要产品召回，会按国家及公司规定及时、有效通知缺陷车辆的车主；按照召回实施方案实施召回，消除车辆缺陷。

上海汽车集团股份有限公司