

陕西省汽车质量争议处理中心 编著

“家用汽车三包” 知识及案例分析与维权



中国质检出版社
中国标准出版社

014038692

D922.294.4

77

“家用汽车三包” 知识及案例分析与维权

陕西省汽车质量争议处理中心 编著



D922.294.4
77

中国质检出版社

中国标准出版社

北京



北航

C1726294

SP3820110

图书在版编目 (CIP) 数据

“家用汽车三包”知识及案例分析与维权/陕西省汽车质量
争议处理中心编著. —北京: 中国质检出版社, 2014. 4
ISBN 978-7-5026-3995-2

I. ①家… II. ①陕… III. ①汽车—商业服务—法规—基
本知识—中国 IV. ①D922.294.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 053440 号

内 容 提 要

本书内容包括《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》及配套文件、家用汽车三包知识问答、汽车三包争议调解典型案例、汽车三包争议申诉途径和联系方式等内容。同时, 还收录了与汽车三包规定相关法律法规、国家标准和规范性文件, 以及国内各品牌汽车三包责任期限、全国售后服务电话、在陕销售网点及联系方式, 全国各省 (直辖市、自治区) 质监部门处理汽车三包争议的工作机构等资料。

本书为广大消费者理性维护权益提供指导, 也为汽车经营者及相关部门工作人员处理汽车三包争议、规范诚信服务提供帮助。

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100013)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室: (010) 64275323 发行中心: (010) 51780235

读者服务部: (010) 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 850 × 1168 1/32 印张 5.75 字数 131 千字

2014 年 4 月第一版 2014 年 4 月第一次印刷

*

定价 26.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107

编委会名单

主 编 高 阳

副主编 宋艺光 支良生 宋建忠 贾大平

编 委 (按姓氏笔画为序)

刘明科 吕 宝 孙 峰 朱小洁

闫文强 齐广儒 张 景 刘军刚

仲 蕾 李 伟 李 江 李海刚

杜久富 杨再研 杨志杰 肖红伦

周主会 武彦军 贾生杰 郭荣庆

黄 刚 熊志清

编 辑 金岳田 李 馨

前言



自2013年10月1日起,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(以下简称“汽车三包规定”)正式实施,汽车三包真正进入了磨合期,由于汽车三包牵连许多方面的利益,既关系消费者维权的利益,又关系到生产者的质量保障水平,还与销售者售后服务和维修能力密切相关,所以说它是撬动我国汽车产业和消费链条良性升级的支点,是从汽车大国向汽车强国转变升级的发力点,已经对中国汽车产业、汽车消费和汽车社会产生了重大影响。

近一段时期,伴随着汽车三包规定的实施,各地质量技术监督部门受理的汽车三包争议申诉不断增加,争议的主要问题在于销售者和消费者对汽车三包规定的学习不全面、理解上有偏差。目前,与汽车三包规定配套的标准及文件主要有3个,其一:《家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证》(GB/T 29632-2013)规定了汽车主要总成和系统的主要零件、易损耗零部件和需定制特殊零部件的种类范围及三包凭证等内容,但并没有将其他零部件排除在三包范围之外;其二:《家用汽车产品严重安全性能故障判断指南》为相关方在处理三包争议过程中提供了对汽车严重安全性能故障进行判断的原则和方法;其三:《家用汽车产品信息和争议处理技术咨询人员管理办法》明确了汽车三包信息备案和公开制度,鼓励经营者做出并履行严于汽车三包规定的三包责任承诺,便于消费者查询汽车三包信息。所以,许多情况下要将三者结合起来理解,根据具体的问题具体分析,必要时请技术咨询专家进行咨询和判断。

从法律关系上说,汽车三包规定所调整的是产品瑕疵担保

或者产品质量的违约责任，企业是产品质量的第一责任人，汽车三包就是企业必须承担的民事法律责任。因为消费者和企业之间都存在着知识结构和信息的严重不对称，大部分消费者的判断能力和认知能力或者说民事行为能力是非常有限的，所以由政府部门科学利用法律手段，建立符合市场经济发展要求的产品质量监督机制，履行对公共事务的管理职能，解决群众反映的问题，推动对消费者的保护也是必需的。所以，各相关部门要不断提高处理汽车类消费申诉的水平和工作效率，进一步规范汽车销售、售后服务行为，激励汽车企业为消费者提供更优质的产品和更完善的服务，才能维护好消费者的合法权益，促进汽车行业健康发展。我们呼吁：中国的汽车强国梦，从落实汽车三包做起。

为了帮助广大消费者、汽车经营者和相关部门处理汽车三包争议的工作人员学习，进一步加深对汽车三包规定更全面的认识和理解，正确运用法律法规，维护消费者和经营者的合法权益，我们整理编辑了本书。本书共分5个部分，分别介绍了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》及配套文件、家用汽车三包知识问答、汽车三包争议调解典型案例、汽车三包争议申诉途径和联系方式等内容。同时，本书还收录了与汽车三包规定相关法律法规、国家标准和规范性文件，以及国内各品牌汽车三包责任期限、全国售后服务电话、在陕销售网点及联系方式。另外，收录了全国各省（直辖市、自治区）质监部门处理汽车三包争议的工作机构等资料，供大家学习和使用参考。

本书在编辑过程中，得到陕西省质量技术监督局大力支持，陕西省汽车三包争议处理技术咨询专家积极供稿和修改审阅，在此一并表示衷心感谢。

本书力求全面准确，因时间紧迫和水平有限，难免挂一漏万，不当之处，欢迎批评指正。

编者

2014年1月20日

目 录



第一部分 《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》 和规范性文件及标准

家用汽车产品修理、更换、退货责任规定	2
家用汽车产品三包信息和争议处理技术咨询人员 管理办法	13
家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证 (GB/T29632—2013)	25
家用汽车产品严重安全性能故障判断指南	32

第二部分 家用汽车三包知识问答

1. 为什么要出台家用汽车三包规定，其背景意义是什么？	36
2. 实施汽车三包规定，对汽车行业的发展会带来怎样的影响？	36
3. 与国外相比，我国目前出台的汽车三包制度有哪些特点？	37
4. 什么是家用汽车产品？	37
5. 企事业单位用车、公务车、营运车等非家用车如何三包？	38

6. 处理汽车质量问题为什么“以修为主”? 38
7. 在三包期内,汽车因质量问题坏在路上,拖车的费用该由谁承担? 38
8. 包修期和三包有效期有什么不同? 39
9. 包修期和三包有效期从何时算起? 39
10. 为什么说解读汽车三包标准不能脱离汽车三包规定? 40
11. 汽车主要零件和易损耗零部件的范围是如何确定的? 40
12. 对汽车厂家自行确定零部件质保期有什么限制? 41
13. 除标准规定易损件范围外的其他零部件的包修期怎么规定? 41
14. 随车工具和附件是否按汽车三包规定进行三包? 41
15. 进口汽车因配件、维修技术等因素难以满足 35 日维修时间该怎么办? 42
16. 更换的汽车如果高于原车配置,其差价由谁支付? 42
17. 对既换不到同品牌型号的车、也换不到同品牌不低于原来配置的车,怎么处理? 42
18. 因质量问题退车,车辆购置税怎么处理? 43
19. 购买二手车是否继续享受汽车三包政策? 43
20. 哪些情况不能享受汽车三包待遇? 43
21. 消费者与 4S 店发生三包争议,采取什么方式解决? 44
22. 解决三包争议,双方应该保持什么样的心态? 44
23. 技术专家参与解决汽车三包争议的创新作用是什么? 45
24. 判断汽车质量问题为什么首选技术专家咨询? 45
25. 为什么说一般情况下,不采取检验或鉴定来解决质量责任



纠纷?	46
26. 被退换车辆进入二手车市场有什么规定?	46
27. 汽车三包和汽车召回有什么本质的不同?	46
28. 汽车销售者作为三包的第一责任主体, 要落实哪些措施?	47
29. 消费者如何用三包规定维权?	47
30. 政府职能部门怎样才能使汽车三包规定落到实处? ...	48

第三部分 家用汽车三包争议调解典型案例

1. 新车外观改装, 40 天后出现燃油泄露, 并非不能换车或退 货	50
2. 包修期内, 单次修车超过 5 日, 应提供备用车或给予补偿	51
3. 三包有效期内, 发动机气门出现问题, 免费更换	52
4. 新车转向助力系统出现问题, 车主要求退换车	53
5. 易损耗零部件在质保期内出现问题, 没有免费更换	54
6. 在三包有效期内, 汽车制动系统出现故障, 灵活处理	55
7. 新车漏机油, 能否换车?	56
8. 暖风循环泵及发动机机舱线束出现问题均免费更换	57
9. 驾驶员操作不当, 造成方向机横拉杆和半轴断裂责任自负	58
10. 车主自行改装电路系统, 导致该车起火, 责任自担 ...	60
11. 新车空调不能使用, 免费维修	63
12. 变速箱异响无法忍受, 4S 店免费更换变速器	64
13. 转向失效导致事故发生, 销售商赔偿损失、更换新车	65
14. 车主未到指定 4S 店保养, 三包责任依然存在	66

第四部分 相关法律、法规及规范性文件

中华人民共和国产品质量法	70
中华人民共和国消费者权益保护法	85
中华人民共和国合同法（节选）	99
缺陷汽车产品召回管理条例	124
产品质量申诉处理办法	130
产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法	134

第五部分 家用汽车三包质量争议申诉途径和联系方式

一、家用汽车三包质量争议处理程序	144
二、国家质检总局负责汽车三包工作的机构和联系方式	145
三、全国家用汽车质量争议处理联系方式	145
四、陕西省质量技术监督系统负责家用汽车三包争议的机构及联系方式	147
五、中国境内在售家用汽车品牌、质保期、客服电话及陕西销售网点	147

第一部分

《家用汽车产品修理、更换、 退货责任规定》和规范性文件及标准

家用汽车产品修理、更换、退货责任规定

(2012年12月29日国家质量监督检验检疫总局令第150号发布，自2013年10月1日起施行)

第一章 总 则

 **第一条** 为了保护家用汽车产品消费者的合法权益，明确家用汽车产品修理、更换、退货（以下简称三包）责任，根据有关法律法规，制定本规定。

第二条 在中华人民共和国境内生产、销售的家用汽车产品的三包，适用本规定。

第三条 本规定是家用汽车产品三包责任的基本要求。鼓励家用汽车产品经营者做出更有利于维护消费者合法权益的严于本规定的三包责任承诺；承诺一经做出，应当依法履行。

第四条 本规定所称三包责任由销售者依法承担。销售者依照规定承担三包责任后，属于生产者的责任或者属于其他经营者的责任的，销售者有权向生产者、其他经营者追偿。

家用汽车产品经营者之间可以订立合同约定三包责任的承担，但不得侵害消费者的合法权益，不得免除本规定所规定的三包责任和质量义务。

第五条 家用汽车产品消费者、经营者行使权利、履行义务或承担责任，应当遵循诚实信用原则，不得恶意欺诈。

家用汽车产品经营者不得故意拖延或者无正当理由拒绝消费者提出的符合本规定的三包责任要求。

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》和规范性文件及标准

第六条 国家质量监督检验检疫总局（以下简称国家质检总局）负责本规定实施的协调指导和监督管理；组织建立家用汽车产品三包信息公开制度，并可以依法委托相关机构建立家用汽车产品三包信息系统，承担有关信息管理工作。

地方各级质量技术监督部门负责本行政区域内本规定实施的协调指导和监督管理。

第七条 各有关部门、机构及其工作人员对履行规定职责所知悉的商业秘密和个人信息依法负有保密义务。

第二章 生产者义务

第八条 生产者应当严格执行出厂检验制度；未经检验合格的家用汽车产品，不得出厂销售。

第九条 生产者应当向国家质检总局备案生产者基本信息、车型信息、约定的销售和修理网点资料、产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册、三包责任争议处理和退换车信息等家用汽车产品三包有关信息，并在信息发生变化时及时更新备案。

第十条 家用汽车产品应当具有中文的产品合格证或相关证明以及产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册等随车文件。

产品使用说明书应当符合消费品使用说明等国家标准规定的要求。家用汽车产品所具有的使用性能、安全性能在相关标准中没有规定的，其性能指标、工作条件、工作环境等要求应当在产品使用说明书中明示。

三包凭证应当包括以下内容：产品品牌、型号、车辆类型规格、车辆识别代号（VIN）、生产日期；生产者名称、地址、邮政编码、客服电话；销售者名称、地址、邮政编码、电话等销售网点资料、销售日期；修理者名称、地址、邮政编码、电

话等修理网点资料或者相关查询方式；家用汽车产品三包条款、包修期和三包有效期以及按照规定要求应当明示的其他内容。

维修保养手册应当格式规范、内容实用。

随车提供工具、备件等物品的，应附有随车物品清单。

第三章 销售者义务

第十一条 销售者应当建立并执行进货检查验收制度，验明家用汽车产品合格证等相关证明和其他标识。

第十二条 销售者销售家用汽车产品，应当符合下列要求：

(一) 向消费者交付合格的家用汽车产品以及发票；

(二) 按照随车物品清单等随车文件向消费者交付随车工具、备件等物品；

(三) 当面查验家用汽车产品的外观、内饰等现场可查验的质量状况；

(四) 明示并交付产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册等随车文件；

(五) 明示家用汽车产品三包条款、包修期和三包有效期；

(六) 明示由生产者约定的修理者名称、地址和联系电话等修理网点资料，但不得限制消费者在上述修理网点中自主选择修理者；

(七) 在三包凭证上填写有关销售信息；

(八) 提醒消费者阅读安全注意事项、按产品使用说明书的要求进行使用和维护保养。

对于进口家用汽车产品，销售者还应当明示并交付海关出具的货物进口证明和出入境检验检疫机构出具的进口机动车辆

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》和规范性文件及标准检验证明等资料。

第四章 修理者义务

第十三条 修理者应当建立并执行修理记录存档制度。书面修理记录应当一式两份，一份存档，一份提供给消费者。

修理记录内容应当包括送修时间、行驶里程、送修问题、检查结果、修理项目、更换的零部件名称和编号、材料费、工时和工时费、拖运费、提供备用车的信息或者交通费用补偿金额、交车时间、修理者和消费者签名或盖章等。修理记录应当便于消费者查阅或复制。

第十四条 修理者应当保持修理所需要的零部件的合理储备，确保修理工作的正常进行，避免因缺少零部件而延误修理时间。

第十五条 用于家用汽车产品修理的零部件应当是生产者提供或者认可的合格零部件，且其质量不低于家用汽车产品生产装配线上的产品。

第十六条 在家用汽车产品包修期和三包有效期内，家用汽车产品出现产品质量问题或严重安全性能故障而不能安全行驶或者无法行驶的，应当提供电话咨询维修服务；电话咨询服务无法解决的，应当开展现场维修服务，并承担合理的车辆拖运费。

第五章 三包责任

第十七条 家用汽车产品包修期限不低于3年或者行驶里程60,000公里，以先到者为准；家用汽车产品三包有效期限不低于2年或者行驶里程50,000公里，以先到者为准。家用汽车产品包修期和三包有效期自销售者开具购车发票之日起计算。

第十八条 在家用汽车产品包修期内，家用汽车产品出现产品质量问题，消费者凭三包凭证由修理者免费修理（包括工时费和材料费）。

家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起 60 日内或者行驶里程 3000 公里之内（以先到者为准），发动机、变速器的主要零件出现产品质量问题的，消费者可以选择免费更换发动机、变速器。发动机、变速器的主要零件的种类范围由生产者明示在三包凭证上，其种类范围应当符合国家相关标准或规定，具体要求由国家质检总局另行规定。

家用汽车产品的易损耗零部件在其质量保证期内出现产品质量问题的，消费者可以选择免费更换易损耗零部件。易损耗零部件的种类范围及其质量保证期由生产者明示在三包凭证上。生产者明示的易损耗零部件的种类范围应当符合国家相关标准或规定，具体要求由国家质检总局另行规定。

第十九条 在家用汽车产品包修期内，因产品质量问题每次修理时间（包括等待修理备用件时间）超过 5 日的，应当为消费者提供备用车，或者给予合理的交通费用补偿。

修理时间自消费者与修理者确定修理之时起，至完成修理之时止。一次修理占用时间不足 24 小时的，以 1 日计。

第二十条 在家用汽车产品三包有效期内，符合本规定更换、退货条件的，消费者凭三包凭证、购车发票等由销售者更换、退货。

家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起 60 日内或者行驶里程 3000 公里之内（以先到者为准），家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏，消费者选择更换家用汽车产品或退货的，销售者应当负责免费更换或退货。

在家用汽车产品三包有效期内，发生下列情况之一，消费



《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》和规范性文件及标准

者选择更换或退货的，销售者应当负责更换或退货：

（一）因严重安全性能故障累计进行了2次修理，严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的；

（二）发动机、变速器累计更换2次后，或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题，累计更换2次后，仍不能正常使用的，发动机、变速器与其主要零件更换次数不重复计算；

（三）转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件因其质量问题，累计更换2次后，仍不能正常使用的；转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的主要零件由生产者明示在三包凭证上，其种类范围应当符合国家相关标准或规定，具体要求由国家质检总局另行规定。

第二十一条 在家用汽车产品三包有效期内，因产品质量问题修理时间累计超过35日的，或者因同一产品质量问题累计修理超过5次的，消费者可以凭三包凭证、购车发票，由销售者负责更换。

下列情形所占用的时间不计入前款规定的修理时间：

（一）需要根据车辆识别代号（VIN）等定制的防盗系统、全车线束等特殊零部件的运输时间；特殊零部件的种类范围由生产者明示在三包凭证上；

（二）外出救援路途所占用的时间。

第二十二条 在家用汽车产品三包有效期内，符合更换条件的，销售者应当及时向消费者更换新的合格的同品牌同型号家用汽车产品；无同品牌同型号家用汽车产品更换的，销售者应当及时向消费者更换不低于原车配置的家用车产品。

第二十三条 在家用汽车产品三包有效期内，符合更换条件，销售者无同品牌同型号家用汽车产品，也无不低于原车配置的家用车产品向消费者更换的，消费者可以选择退货，销