

《家用汽车产品修理、更换、 退货责任规定》

释 义

国家质检总局法规司 编著
国家质检总局质量管理司



中国质检出版社
中国标准出版社

《家用汽车产品修理、更换、退货 责任规定》释义

国家质检总局法规司 编著
国家质检总局质量管理司

中国质检出版社

中国标准出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》释义/国家质检总局法规司, 国家质检总局质量管理司编著. —北京: 中国标准出版社, 2013. 10
ISBN 978 - 7 - 5066 - 7323 - 5

I. ①家… II. ①国…②国… III. ①汽车—商业服务—法规—法律解释—中国 IV. ①D922. 294. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 201659 号

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 787 × 960 1/16 印张 19.25 字数 376 千字

2013 年 10 月第一版 2013 年 10 月第一次印刷

*

定价 42.00 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

序

我国产品“三包”制度始于80年代中期。为保护消费者，国家先后出台了一系列法规，如《产品质量法》等。针对某类产品价格高、技术含量高、消费投诉高的三高特点，质检总局出台了执行性、细化的部门规章，至今已有五部。汽车三包规定最近出台，2013年10月1日实施。这部规章与广大消费者密切相关。因此备受关注，非常重要，产生了重大的社会影响。

近年来，中国汽车消费快速增长，一跃成为全球最大市场。根据《中华人民共和国2012年国民经济和社会发展统计公报》统计显示，2012年末全国民用汽车保有量达到12089万辆（包括三轮汽车和低速货车1145万辆），比上年末增长14.3%，其中私人汽车保有量9309万辆，增长18.3%。民用轿车保有量5989万辆，增长20.7%，其中私人轿车5308万辆，增长22.8%。据此测算，每百户居民汽车拥有量已超过20辆，标志着中国在家用汽车拥有比例上整体迈入汽车社会门槛，家用汽车产品已经成为普通老百姓的生活“消费品”。随着中国汽车产销量快速增长，汽车质量、维修服务纠纷大幅度增长，汽车投诉数量成倍增长。有关汽车产品质量纠纷不断见诸报端。为保护广大消费者的合法权益，经过8年多的努力，汽车三包规定已于2012年12月29日正式发布，自2013年10月1日起施行。

汽车三包规定立法项目社会关注度高、协调部门多、技术性强、工作难度大。为此，质检总局法规司先后召开立法听证会、两次公开向社会征求意见，多次召开专题会研究和立法审查，并进行了相关调研活动。立法听证会广泛征集听证代表人，从海量报名者信息中筛选人员名单，确保公平公正，有代表性；在征求意见阶段，共收到各方面反馈意见千余条，我们对此进行了梳理和采纳，对消费者、企业等高度关注的条款，进行认真研究，反复修改，多次召集有关

企业进行交流和听取意见。据不完全统计汽车三包规定修改草案共近 50 余稿。汽车三包规定立法践行了公开透明、协商一致、广泛代表、科学合理和非歧视原则。

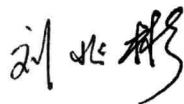
制定汽车三包规定，就是要保护消费者的合法权益。1986 年，我们国家就确定了“三包”制度，1993 年的产品质量法，把“三包”写入了法律，质检总局成立到现在，前后已经有 5 个规章专门对 20 多类产品都实施了三包，对价值含量比较高、技术含量比较高、社会投诉量比较高的“三高”产品，我们都制定了专门的规章。比如说手机、微型计算机、家用电器等。在家用汽车产品质量纠纷中，由于汽车技术复杂，消费者与经营者信息不对称，消费者在处理三包纠纷谈判中往往处于弱势，需要制定法律予以规范。

制定汽车三包规定，就是要为企业构建公平竞争的市场环境。企业作为产品质量的第一责任主体，既要承担产品责任，对消费者负责，也要承担社会责任。政府作为公共事务的管理者，有义务采取有效措施，对市场交易进行必要的法律规范，构建公平竞争的市场环境。特别是汽车，它要公平竞争，就是要规则公平、条件公平、责任也要公平。制定汽车三包规定，可以明确经营者各方的法律义务、责任，保护消费者合法权益，促进企业之间的公平竞争，维护正常的市场秩序。

制定汽车三包规定，就是要完善法制，走向社会共治。市场经济条件下，公民社会的建立，消费者首先要学会自治；其次我们要想管好质量，必须靠社会的共治。我们制定这样一个规章，主要是政府要为消费者搭建一个平台，要让这个消费者跟企业能够坐到平等的位置上，能够平等的对话和谈判，这是我们立法的初衷。其次就是要制定一个规则，把三包的期限、条件等要求明确出来，让消费者跟企业能够公平对话。再次就是要降低维权的成本，由自治到共治，能够达到互利、能够达到共赢、能够达到和谐。汽车三包规定在总结其他产品三包规定的立法经验、充分考虑国情和汽车产品特点的基础上进行法律规范，引导和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，为消费者和相关企业在处理汽车质量问题争议时提供坚实的法律支撑和平台，在法律的框架内进行协商、协调，解决矛盾，达到和谐目标。

一部规章，八年抗战。来之不易，执行更难。规章本身也需要在

实施中不断总结、改进、完善。但这部规章的出台，确实是汽车工业发展大势所趋，符合民意，利国利民。汽车三包规定，辅之完善的配套规定，必将对保障家用汽车消费者合法权益，创建公平竞争的市场环境，促进汽车产业健康发展产生良好和积极的促进作用。愿三包，包出和谐、包出安全、包出良心发展，共同进步。

A handwritten signature in black ink, appearing to read '刘北峰' (Liu Beifeng). The signature is stylized and fluid.

2013 年 7 月 29 日

编写说明

目前,我国已成为全球最大的汽车消费国之一。据统计,2012年全国汽车产、销量双超1900万辆,连续四年居世界第一。一方面汽车产销量快速增长,另一方面汽车质量争议、维修服务纠纷大幅度增长,汽车投诉数量居高不下。特别是家用汽车产品修理、更换、退货(简称“三包”)责任已经成为消费者关注的热点问题。

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、退货责任,2010年10月,国家质检总局在总结移动电话机、微型计算机、家用视听商品等产品三包经验和以往工作的基础上,再次启动了《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”)的立法工作。通过开展立法调研,广泛听取意见,进行立法审查和协调,于2012年12月29日公布《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》,自2013年10月1日起施行。汽车三包规定明确了经营者各方的法律义务、责任,对汽车生产、销售、修理企业,在产品质量和服务质量方面提出了更明确的要求,有利于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,必将对汽车行业健康发展产生积极的促进作用。同时也给消费者维权提供了可以依靠的法律基础,必将增加消费者维权的底气和信心,进一步加强对消费者合法权益的保障。

为了配合汽车三包规定的学习、宣传,便于相关行政管理部门的工作人员、汽车生产经营单位的管理和技术人员、消费者以及其他有关工作人员深入学习、理解和掌握汽车三包规定的立法精神和主要内容,依法履行法定的责任和义务,确保规章的顺利贯彻实施,我们组织编写了这本《〈家用汽车产品修理、更换、退货责任规定〉释义》。《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》共9章48条,分为总则、生产者义务、销售者义务、修理者义务、三包责任、三包责任免除、争议的处理、罚则和附则等内容。本释义对汽车三包规定的条文逐条进行了阐述和解

释，并介绍了有关背景知识和应当注意的问题。同时，本书还收录了与汽车三包规定相关的法律法规、国家标准和规范性文件等参考资料，供大家学习参考。本书力求准确，因时间和水平有限，不当之处，欢迎批评指正。

编著者

2013年7月29日

目 录

Contents

第一部分 家用汽车产品修理、更换、 退货责任规定

国家质量监督检验检疫总局令第150号	3
家用汽车产品修理、更换、退货责任规定	4
《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》起草说明	13

第二部分 《家用汽车产品修理、更换、 退货责任规定》释义

第一章 总则	19
第二章 生产者义务	26
第三章 销售者义务	30
第四章 修理者义务	33
第五章 三包责任	36
第六章 三包责任免除	53
第七章 争议的处理	59
第八章 罚则	66
第九章 附则	81

第三部分 附 录

一、相关法律、行政法规、规章及规范性文件	91
中华人民共和国民法通则（节选）	91
中华人民共和国产品质量法（节选）	95

中华人民共和国消费者权益保护法（节选）	98
中华人民共和国道路交通安全法（节选）	103
中华人民共和国侵权责任法（节选）	107
缺陷汽车产品召回管理条例	108
产品质量申诉处理办法	113
产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法	116
进口汽车检验管理办法	122
汽车产业发展政策	125
汽车品牌销售管理实施办法	140
机动车维修管理规定	146
汽车贸易政策	158
二手车流通管理办法	165
汽车产品外部标识管理办法	171
机动车登记规定	174
关于《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》 有关事宜的公告	194
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	195
二、相关标准	204
汽车和挂车类型的术语和定义（GB/T 3730.1—2001）	204
机动车运行安全技术条件（GB 7258—2012）	220
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）	289

第一部分

家用汽车产品修理、更换、 退货责任规定



国家质量监督检验检疫总局令

第 150 号

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》已经 2012 年 6 月 27 日国家质量监督检验检疫总局局务会议审议通过。现予公布，自 2013 年 10 月 1 日起施行。

局长 支树平

2012 年 12 月 29 日



家用汽车产品修理、更换、 退货责任规定

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；承诺一经作出，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。

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

