

汽车三包规定(草案)

第一章 总则

第一条 为提高产品质量,保护家用汽车产品消费者的合法权益,明确家用汽车产品销售商、制造商、修理商的修理、更换、退货(以下称三包)责任,根据《中华人民共和国产品质量法》及有关法律法规,制定本规定。

第二条 本规定所称家用汽车产品,是指《汽车和挂车类型的术语和定义》(GB/T3730.1)国家标准规定的家用乘用车,包括普通乘用车、活顶乘用车、高级乘用车、小型乘用车、敞篷车、仓背乘用车、短头乘用车以及旅行车、多用途乘用车、越野乘用车(以下统称汽车产品)。

第三条 在中华人民共和国境内汽车销售商、制造商、进口商、修理商,销售、生产、进口、修理汽车产品的,应当遵守本规定。汽车产品的销售商、制造商、修理商应当保证汽车产品符合使用性能、安全性能要求;并按照本规定承担汽车产品三包责任。

汽车产品的使用性能、安全性能以产品的国家标准、行业标准为依据;没有国家标准、行业标准的,以产品的企业标准和使用说明等明示的质量状况为依据;产品的企业标准和使用说明等明示的质量状况高于国家标准、行业标准的,以汽车产品的企业标准和使用说明等明示的质量状况为依据。

第四条 未列入本规定的汽车产品,其修理、更换、退货,按照《中华人民共和国产品质量法》等法律法规,以及销售商、制造商、进口商、修理商对消费者的承诺或者约定执行。

第五条 汽车产品实行谁销售谁负责三包的原则。对于在三包有效期内出现的产品质量问题,消费者与销售商或者修理商、制造商按照本规定的要求解决。销售商与供货商、制造商、修理商之间订立的合同,不得免除其依照法律、法规和本规定应当向消费者承担的三包责任。

第六条 本规定所称消费者是指为消费需要购买汽车产品的自然人。本规定所称制造商是指制造、装配汽车产品并以其名义颁发产品合格证的企业。制造商自行销售汽车产品的视同本规定中的销售商。汽车产品的进口商视同制造商。本规定所称供货商是指向销售商提供汽车产品的企业。本规定所称销售商是指以其名义向消费者直接交付汽车产品并收取货款、开具发票的单位或者个人。

本规定所称修理商是指与制造商、销售商订立代理修理合同,在整车三包有效期内,为消费者免费提供维护、修理的单位或者个人。

第七条 本规定是销售商、制造商、修理商向消费者承担三包责任的基本要求。本规定不免除销售商、制造商、修理商承诺的比本规定更有利于消费者的三包责任,承诺作为明示担保,应当依法履行,否则应依法承担责任。

第二章 销售商的义务

第八条 销售商应当销售经制造商检验合格的产品,同时认真执行进货检查验收制度。汽车产品经过修复,或者办理过任何购车手续的,销售商应当向消费者明示。

第九条 在制造商未设立或者未指定修理商的地域,销售商应当通过与有关维修商签定代理修理合同,为其销售的汽车产品按本规定向消费者负责提供维护、修理。

第十条 销售商销售汽车产品时，应当如实告知消费者以下内容：

- (一) 汽车产品结构、配置、性能、产地；
- (二) 汽车产品已行驶的里程；
- (三) 汽车产品三包承诺的具体内容。

第十一条 销售商向消费者交付汽车产品时，应当符合下列要求：

- (一) 当面检验汽车产品(包括外观、内饰及可检验功能)并试车；
 - (二) 提供发票、三包凭证、产品合格证、中文产品使用说明书及其它随车文件；
 - (三) 明示汽车产品三包有效期和三包方式；
 - (四) 提供修理商名单、地址和联系电话，并不得限制消费者在上述修理商名单中选择修理商；
 - (五) 按随车文件向消费者交清随车工具、附件、备件；
 - (六) 在三包凭证上填写销售商有关信息；
 - (七) 提醒消费者认真阅读安全注意事项，并按产品使用说明书的要求使用、维护；
- 对于进口汽车产品，还应当提供海关出具的《货物进口证明书》和检验检疫机构出具

的《进口机动车辆随车检验单》;

第十二条 销售商应当受理并妥善处理消费者的咨询、查询、投诉。

第十三条 销售商不得销售不符合法定标识要求的汽车产品,不得以不合格产品冒充合格产品。

第三章 修理商的义务

第十四条 修理商应当具有交通行政主管部门核发的相关资格证书,并应当具备必要的服务场所、设施、设备、维修工艺技术文件和专业人员。

第十五条 修理商应当与制造商或者销售商订立代理修理合同。代理修理合同应当约定制造商或者销售商提供技术资料、技术培训、维修用零部件、维修费、备用车、拖运费及补偿费等。

第十六条 修理商应当严格执行维护和修理用总成、零部件的进货检查验收制度。修理商用于维护和修理的总成、零部件应当是制造商提供或者认可,并检验合格的新的装车件。在整车三包有效期内,修理商应当为消费者提供不少于两次的免费维护,具体维护内容应当按照制造商提供的使用说明的规定进行。

第十七条 修理商应当建立并执行汽车产品的维护和修理记录存档制度。消费者有权查阅本人产品的维护和修理记录。

第十八条 修理商应当认真、完整、真实地填写维护和修理记录。维护和修理记录内容应当包括送修时间、行驶里程、送修症状、检查结果、维护和修理项目(此项需消费者确

认)、更换的总成、零部件名称和编号、材料费和工时,以及拖运费、提供备用车或者补偿费、交车时间、修理商和消费者签名等。维护和修理记录应 1 式 3 份,分别由消费者、制造商、修理商保存。提供给消费者的维护和修理记录应当以书面形式表达。修理商应当在向消费者交车时,当面交接验收、核对,并向消费者提供维护和修理记录。

第十九条 在整车三包有效期内,汽车产品发生因产品质量问题而产生的故障无法行驶或者不能正常行驶时,修理商应当提供电话咨询服务,开展现场维修服务,或者承担合理的车辆拖运费。

第二十条 修理商应当保持维护和修理所需的零部件、总成的合理储备,确保维护和修理工作的正常进行,避免因缺少零部件、总成而延误维护、修理时间。

第四章 制造商的义务

第二十一条 制造商应当严格执行出厂检验制度,未经检验合格的产品,不得出厂。

第二十二条 制造商生产、销售的产品应当具有产品合格证、中文产品使用说明书、三包凭证等随车文件,其中:

(一) 产品使用说明书应当按照国家标准 GB9969.1《工业产品使用说明 总则》; GB5296.1《消费品使用说明 总则》规定的要求编写。汽车产品所具有的使用性能、安全性能,未列入国家标准、行业标准及企业标准的,其技术性能指标、工作条件、工作环境应当明确在使用说明书中。

(二) 在随车文件中应有随车提供的工具、附件、备件等物品清单。

(三) 汽车产品三包凭证应当包括产品名称、规格、型号、发动机编号、车辆识别代码 (VIN)、产品合格证编号; 制造商名称、邮政编码、地址、客户服务电话; 销售商名称、地址、邮政编码、电话、销售日期; 修理商名称、地址、邮政编码、电话; 三包项目、有效期等内容。

第二十三条 制造商应向修理商提供中文技术资料, 用于指导维护和修理。

第二十四条 制造商应当在省区范围内建立与其销售量相适应的具有相关资格证书的维修网点, 与修理商签订代理修理合同, 约定汽车产品三包、维护、修理服务、损失赔偿等有关的事项。制造商应向国家质量监督检验检疫总局 (以下简称: 国家质检总局) 缺陷产品管理中心备案维修网点资料及三包凭证等。

第二十五条 制造商应当保证汽车产品停产后五年内继续提供修理零部件。

第二十六条 制造商应当妥善处理消费者的直接或者间接查询、投诉, 并提供服务。

第五章 汽车产品三包责任

第二十七条 汽车产品的三包有效期包括整车三包有效期, 主要总成、系统和损耗件三包有效期。三包有效期自销售商开具购车发票之日起计算。

整车三包有效期为 2 年或者 40000 公里, 以先达到者为准; 主要总成和系统 (见附件二、附件三) 三包有效期为 3 年或者 60000 公里, 以先达到者为准; 损耗件 (见附件一) 及其它零部件的三包有效期达不到整车三包有效期的, 由制造商明示在三包凭证或者产品使用说明书上。

第二十八条在三包有效期内，汽车产品出现质量问题，消费者凭三包凭证在指定的或者约定的修理商处办理免费修理（包括工时费和材料费）。符合本规定更换、退货条件，消费者要求更换或者退货的，凭三包凭证、维护和修理记录、购车发票办理更换、退货；因质量问题和修理、更换、退货给消费者造成损失，销售商、制造商、修理商应当负责赔偿相应的损失。

质量问题是指汽车产品出现影响正常使用，或者无法正常使用，或者影响安全，或者产品质量与法律法规、标准以及企业明示的质量状况不符合的情况。

第二十九条 丢失三包凭证或购车发票，但能够证明所购汽车产品在三包有效期内的，消费者向制造商申请补办三包凭证后，仍依照本规定享受修理、更换、退货权利。销售商、制造商有积极协助办理的义务，并在接到消费者申请后 10 个工作日内予以补办。

第三十条产品售出后 30 天之内，出现因产品质量问题而产生的车架开裂、制动系统失灵、转向系统失灵、燃油泄漏等严重安全性能故障，或者变速器、发动机发生附件二主要总成或零部件需维修或更换的质量问题的，消费者可以选择退货、更换、修理。如果消费者选择退货的，销售商应当负责免费退货。

在整车三包有效期内，因严重安全性能故障累计进行了 2 次修理，安全性能故障仍未排除；或者附件二所列总成因产品质量问题，累计更换总成 2 次后，仍不能正常使用的；或者附件三所列系统的同一总成或零部件因产品质量问题，更换 2 次后，仍不能正常使用的，销售商应当负责为消费者退货。

本规定所称严重安全性能故障是指汽车产品存在危及生命安全的质量问题，这种问题使消费者无法正常操纵控制汽车，或者使汽车产品存在起火等危险情况。

第三十一条在整车三包有效期内，因产品质量问题修理占用时间累计不得超过 35 日；超过 35 日的，或者同一质量问题累计修理 5 次后，又出现质量问题的，消费者凭三包凭证、维护和修理记录、购车发票，由销售商负责更换同品牌型号整车，消费者接受更换时应向销售商支付相应的合理使用补偿。修理占用时间的计算自消费者送修之时起，至交车之时止。1 次修理占用时间不足 24 小时的，以 1 日计。

第三十二条在三包有效期内，因汽车产品质量问题不能正常行驶或者不能行驶的，修理商应当提供现场修理，或者提供合理的拖运费。每次修理占用时间（包括等待维修备用件时间）超过 2 日的，修理商应当负责为消费者提供备用车，或者由修理商与消费者协商后给予消费者合理的交通费用补偿。

第三十三条 在损耗件三包有效期内，损耗件出现质量问题，修理商应当负责免费为消费者负责更换。

第三十四条在整车三包有效期内，符合本规定换货条件的，因销售商无同品牌型号整车的，应当更换不低于原车配置的同品牌整车。无同品牌型号整车，也无不低于原车配置的同品牌整车，消费者要求退货的，销售商应当负责为消费者按发票价格退货，消费者接受更换、退货时应向销售商支付相应的合理使用补偿。

第三十五条 换货时，销售商应当向消费者提供新的合格的汽车产品，并提供新的三包凭证。更换后的三包有效期自更换之日起重新计算。

第三十六条按照本规定换货的，销售商应当自消费者要求换货之日起 15 个工作日内向消费者出具更换整车证明。消费者按《中华人民共和国机动车登记办法》凭更换整车证明等资料办理变更车辆登记等事宜，同时按国家税务总局关于车辆购置税有关规定，凭

更换整车证明、更换的新车发票及原车车辆购置税原始完税凭证办理车辆购置税变更手续。更换整车时，所发生的国家规定的有关税费由销售商承担。

第三十七条按照本规定退货的，销售商应当负责为消费者按发票价格一次退清货款（贷款购车的，销售商应当按合同约定一次退清货款），但消费者应支付因使用该车所产生的合理的合理使用补偿。同时，销售商应当自消费者要求退货之日起，15个工作日内向消费者出具退车证明。消费者按《国家税务总局关于车辆购置税有关问题的通知》（国税发[2002]118号）的有关规定，凭退车证明和车辆购置税原始完税凭证办理车辆购置税退税。

第三十八条按照本规定第三十条第二款、第三十一条第一款和第三十四条对整车更换或退货时，消费者应向销售商支付的合理使用补偿费用的计算公式为： $[(\text{车价款}(\text{元}) \times \text{行驶里程}(\text{Km})) / 1000] \times n\%$ 。使用补偿系数 n 由制造商在 0.5 至 1 之间确定，并在三包凭证中明示。

第三十九条 在整车三包有效期内，销售商应当自消费者要求更换、退货之日起 10 个工作日内，提出答复意见。超过 15 个工作日未答复，或者符合本规定更换、退货条件而答复意见不符合本规定的，或者未按本规定负责更换、退货的，视为故意拖延或者无理拒绝。

第六章 免责规定

第四十条 销售商、制造商、修理商能够证明发生下列情况之一的，不承担三包责任，但应当提供合理的收费修理：

- （一）汽车产品用于出租、租赁或者其他运营目的的；

(二) 无有效发票和三包凭证,又不能证明其所购汽车产品在三包有效期内的;

(三) 发票或者三包凭证上的产品品牌、型号、车辆识别代码(VIN)与要求三包的整车产品的品牌、型号、车辆识别代码(VIN)不符的。

第四十一条 发生下列情形之一的,销售商、制造商、修理商能够证明不是由于产品质量原因造成的,对于所涉及部分,不承担三包责任,但应当提供合理的收费修理:

(一) 消费者购车时,以书面形式被告知汽车产品存在瑕疵的部分;

(二) 因消费者未正确使用、维护、修理产品,而造成损坏的部分;

(三) 使用说明书中明示不得改装、调整、拆卸的,因消费者自行改装、调整、拆卸造成损坏的部分;

(四) 非因产品质量原因发生交通事故而造成损坏的部分;

(五) 发生故障后,消费者自行处置不当,造成损坏的部分;

(六) 因不可抗力造成损坏的部分。

第七章 追偿与争议的解决

第四十二条 销售商承担三包责任后,可以依据与制造商、供货商之间订立的书面产品买卖合同或者相关法律规定,依向制造商、供货商追偿。

制造商或者销售商与修理商订立代理修理合同，因修理商原因给消费者造成损失，制造商或者销售商承担三包责任后，依照代理修理合同向修理商追偿。

第四十三条 在三包有效期内，进口商按本规定向消费者承担三包责任后，凭检验检疫机构出具的检验证书，向境外供货商追偿。

第四十四条 销售商、修理商、制造商破产、兼并、分立、变更的，其三包责任按国家有关法律、法规执行。

第四十五条 消费者因产品三包问题与销售商、制造商、修理商发生争议时，可向消费者组织和当地质量技术监督部门指定的质量投诉处理机构申请调解，必要时向国家质检总局缺陷产品管理中心申请调解。上述机构或组织应当积极受理。当地质量投诉处理机构、消费者组织应当将受理的投诉信息按规定格式向国家质检总局缺陷产品管理中心反馈。

上述机构或组织在受理和调节争议过程中发生的费用由争议双方根据责任承担。

第四十六条 销售商、制造商、修理商未按本规定承担三包责任的，消费者可向产品质量监督管理部门质量申诉处理机构申诉，由产品质量监督管理部门责令改正。

消费者与修理商因修理汽车产品发生争议，可向交通管理部门申请调解，交通管理部门应当积极受理。销售商、制造商、修理商对消费者提出的修理、更换、退货要求故意拖延或者无理拒绝的，由产品质量监督管理部门、交通管理部门依据有关法律、法规的规定给予行政处罚，并予以公告。

第四十七条 消费者因三包问题与销售商、制造商、修理商发生纠纷，可以依照《中华

《中华人民共和国民事诉讼法》的规定，与销售商、制造商、修理商达成仲裁协议，向仲裁机构申请裁决，没有仲裁协议或者仲裁协议无效的，可以向人民法院起诉。

第四十八条 需要进行质量检验或者鉴定的，可以委托依法设立并被授权的国家汽车产品质量检验机构或者省级以上质量技术监督部门指定的鉴定组织单位，进行质量检测或者鉴定。

第八章 附则

第四十九条 本规定由国家质检总局和交通部、国家税务总局按职责分工负责解释。

第五十条 本规定自 之日起施行。