

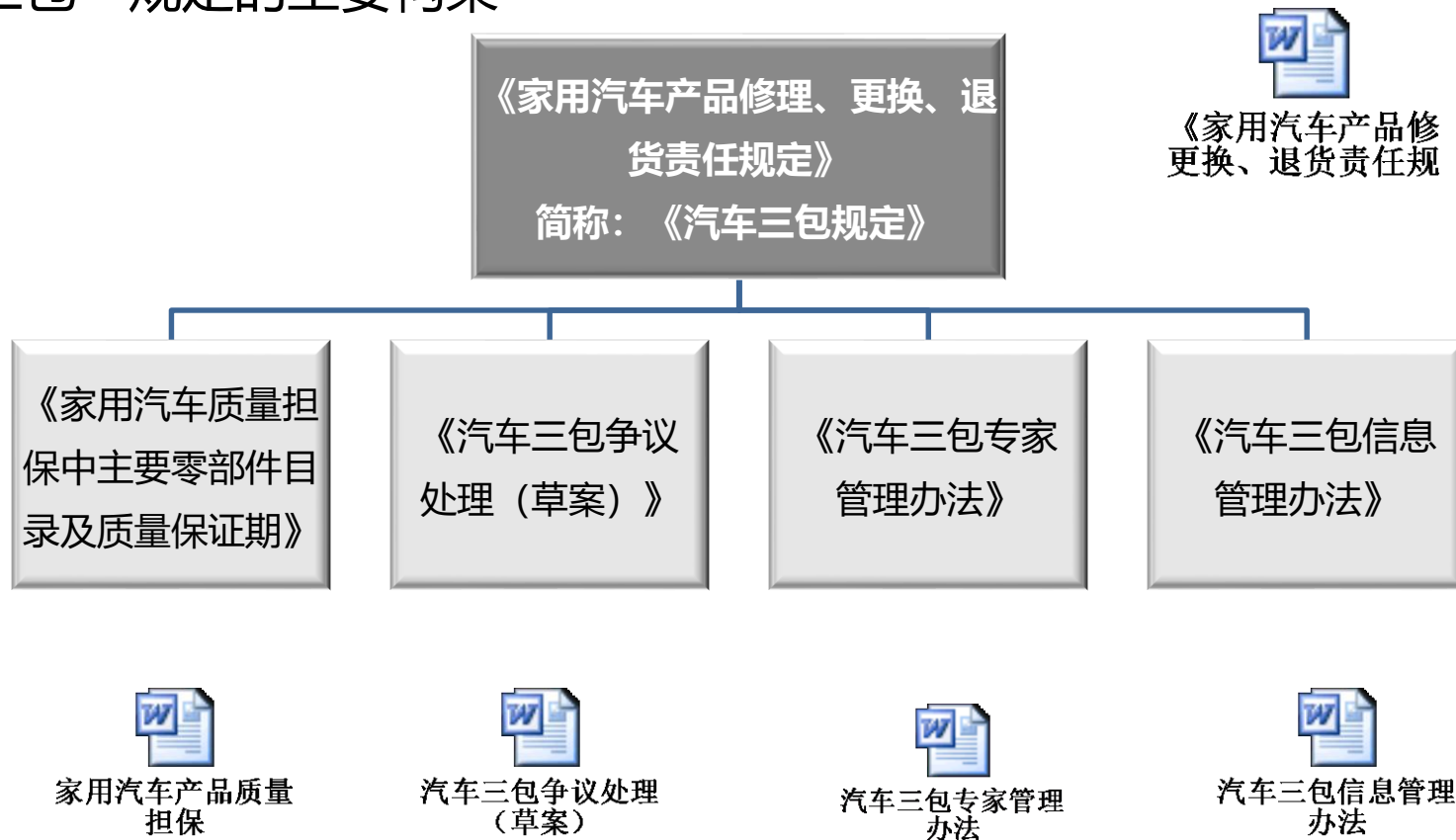
课程内容

一、三包法的背景说明

二、三包法的重点解读

家用汽车三包：包修、包换、包退

“三包”规定的主要构架



“汽车三包规定” 重点解读

重点名词解释

- **三包**：包括产品的包修、包换（换车、换总成零部件）、包退（退车）。
- **包修期**：包修的限定期限。家用汽车产品包修期限不低于**3年或者行驶里程6万公里**，以先到者为准。
- **三包有效期**：产品包换、包退的限定期限。家用汽车产品三包有效期限不低于**2年或者行驶里程5万公里**，以先到者为准。
- **易损件质保期**：零部件明细由国家规定，质保期由生产者根据相关法规要求**自行设定**。

“汽车三包规定” 重点解读

重点名词解释

- **经营者**：包括生产者、销售者、向销售者提供产品的其他销售者、修理者等。
- **销售者**：是指以自己的名义向消费者直接销售、交付家用汽车产品并收取货款、开具发票的单位或者个人。
- **修理者**：是指与生产者或销售者订立代理修理合同，依照约定为消费者提供家用汽车产品修理服务的单位或者个人。

“汽车三包规定” 重点解读

重点名词解释

■ 三包法第四十三条

- 家用汽车产品，是指消费者为生活消费需要，而购买和使用的乘用车。
- 乘用车，是指相关国家标准规定的，除专用乘用车之外的乘用车。

概念阐述

- 出租车、公用车、专用乘用车（邮政车、警用车等）等都不在三包规定范畴！但是该维修的维修！只是不适合一些法规的规定。
- 行驶证上面是运营的，都不在此规定。
- 政府部门的公务车车参照三包法作法，只是不适合一些法规而已。

“汽车三包规定” 重点解读

重点名词解释

判断家用汽车的几个要素：

1、乘用车：

行驶证中的“车辆类型”

2、家用：

行驶证中的“所有人”

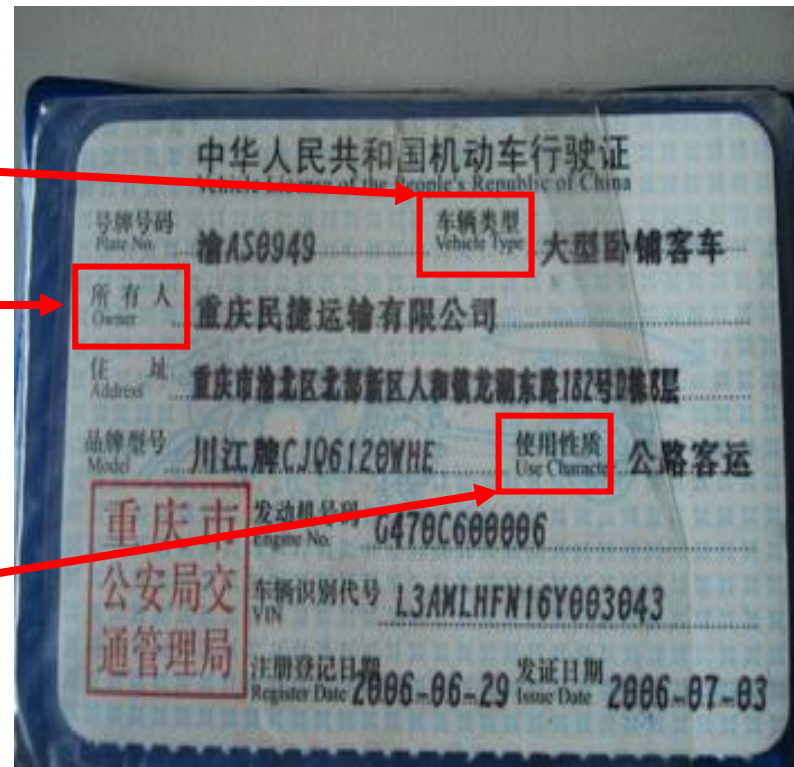
车辆购买、登记为个人（自然人）。

非机关、企事业单位等法人；

3、生活消费：

行驶证中的“使用性质”

和实际使用性质。是否由于租赁、载货、教练培训等非生活用途；



“汽车三包规定” 重点解读

重点名词解释

□产品质量问题

是指家用汽车产品出现**影响正常使用**、无法正常使用或者产品质量与标准法规、企业明示的**质量状况不符合**的情况。

□严重安全性能故障；

是指家用汽车产品存在**危及人身、财产安全**的产品质量问题，致使消费者无法安全使用汽车，包括出现安全装置不能起到应有的保护作用或者存在起火等危险情况。

“汽车三包规定” 重点解读

重点名词解释

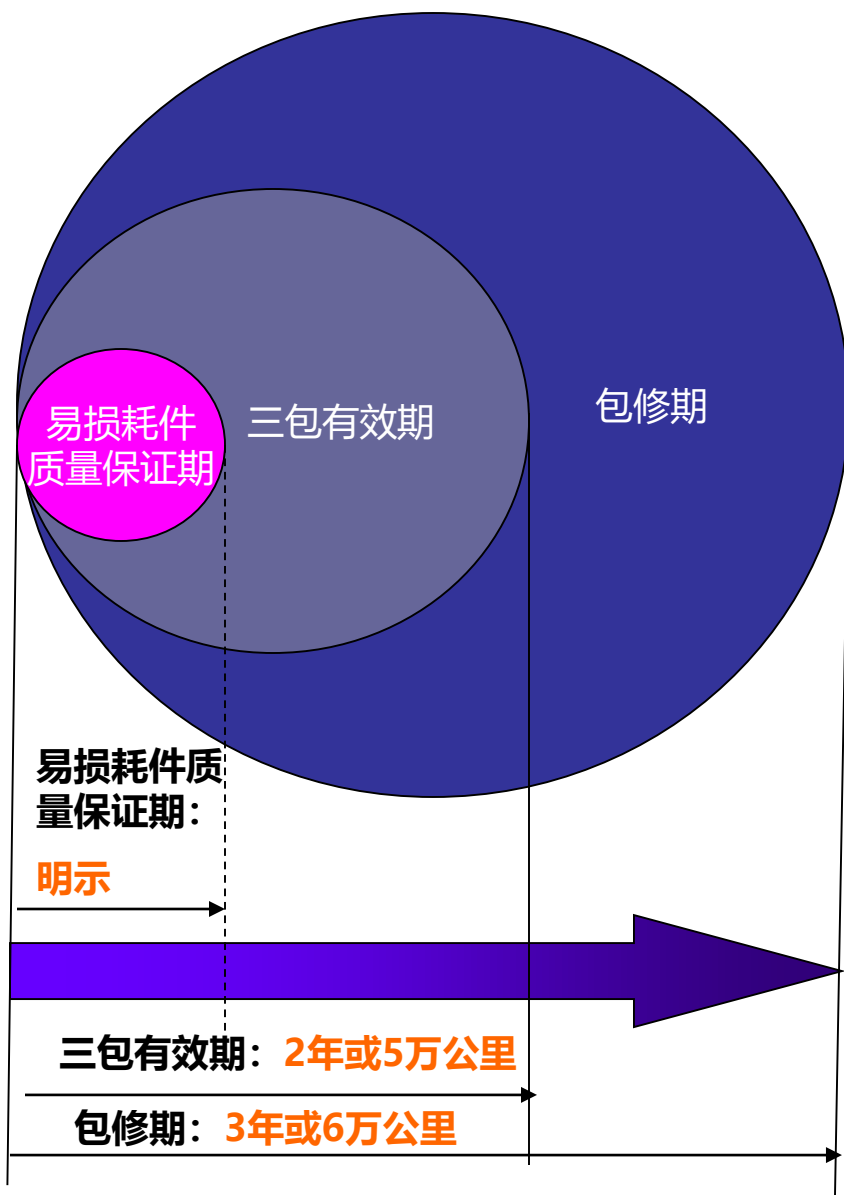
□有效期:

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**。

- 目前经销商存在先销售后开发票，晚开发票的现象，未来将引起纠纷给经销商带来损失。
- 发票金额与实际销售价格不符，日后涉及退车时引起纠纷。
- 虚拟销售（为冲销量拿返利，提前报销售的）。

“汽车三包规定” 重点解读



- 汽车产品：包修期
- 汽车产品：三包有效期
- 易损耗零部件：质量保证期

“汽车三包规定” 重点解读

重点名词解释

□包修

在包修期内，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）。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。

“汽车三包规定” 重点解读

重点名词解释

□包退换

在家用汽车产品三包有效期内：			
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			销售者负责免费更换或退货
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	发动机、变速器累计更换2次总成后，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，总成和主要零件更换次数不重复计算；	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二次，仍不能正常使用	销售者负责更换或退货

“汽车三包规定” 重点解读

重点名词解释

□包退换

在家用汽车产品三包有效期内：

在整车**三包**有效期内，因产品质量问题修理时间累计超过**35日**的。

在整车三包有效期内，同一产品质量问题**累计修理超过5次**的，

销售者负责更换同品牌同型号或以上的家用汽车产品



- 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。
- 1次修理占用时间不足24小时的，以1日计。

“汽车三包规定” 重点解读

退、换整车及总成的规定

免费更换发动机、 变速器总成

自销售者开具购车发票之日起60日内或行驶里程3000公里内，发动机、变速器的主要零件出现质量问题时。（第十七条）

免费退、换整车

自销售者开具购车发票之日起60日内或行驶里程3000公里内，出现转向系统失效、制动系统失效、车身（主体）开裂、燃油泄漏时。（第十九条）

有偿退、换整车

在三包有效期内，出现以下问题，

消费者要求退、换车的，需支付车辆使用补偿：

- ❑因严重安全性能故障累计维修2次，仍未排除或又出现新的严重安全性能故障；发动机、变速器累计更换2次总成后，仍不能正常使用的；
- ❑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；
- ❑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；（第二十三条）
- ❑因产品质量问题，修理时间累计超过35日的；
- ❑因同一产品质量问题，累计修理超过5次的。（第二十条）

易损耗零部件质量担保目录

- 汽车产品的易损耗零部件在其质量保证期内出现质量问题的，消费者可以选择**免费更换**易损耗零部件。
- 质量保证期低于汽车产品包修期的易损耗零部件，其种类范围及其质量保证期由生产者**明示在三包凭证**上。
- 生产者明示易损耗零部件的种类范围不应超出表3所列出的范围。

“汽车三包规定” 重点解读

易损耗零部件的种类范围（表3）

序号	名称
1	空气滤清器
2	机油滤清器
3	燃油滤清器
4	火花塞
5	制动盘/鼓
6	制动摩擦片
7	离合器片
8	轮胎
9	制动液
10	发动机油
11	变速器油
12	液压（转向助力、悬架）油
13	蓄电池
14	遥控器电池
15	灯泡
16	雨刮片

“汽车三包规定” 重点解读

■ 何种情况需提供**备用车或费用补偿**

在家用汽车产品保修期内，每次修理占用时间（包括等待维修备用件时间）超过5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。

交通补偿费结算标准

- 交通补偿费=车辆购车价格/1095*天数
- 车辆购车价格以购车发票为准；

■ 下列情形所占用的时间**不计入**前款规定的修理时间：

- 1.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；
- 2.外出救援路途所占用的时间。

“汽车三包规定” 重点解读

折旧费如何计算

- 按照规定退货车辆，应减去消费者使用该车产生的合理折旧费；
- 销售者依照本规定应当免费更换、退货的除外。
- 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：

$$[(\text{车价款 (元)} \times \text{行驶里程 (km)}) / 1000] \times n$$

使用补偿系数n由生产者根据家用汽车产品使用时间、使用状况等因素，在**0.5%至0.8%之间确定，并在三包凭证中明示。**

3000公里/60天内符合退货的车辆不收取折旧费。

发票价格与销售价不一致时，以发票为准

案例计算：

消费者应向销售商支付的合理使用补偿费用的计算方法：

某款车价：80000元

行驶里程：4000公里

补偿系数：0.8%

补偿费用=【80000（元）×4000（公里）/1000】×0.8%=2560元

“汽车三包规定” 重点解读

家用汽车三包争议处理中引入专家技术咨询的形式，目的是借助汽车专业人士的经验，对争议问题提供客观评价，为行政调解提供技术支持。

“争议处理专家库”：

由质检部门组织争议处理专家库，从而更好地解决消费者和汽车厂商之间在汽车产品质量问题上的责任认定等问题。

如 何
解决争议

同时还规定：

要**经争议双方同意**，各级质量技术监督部门和有关机构可以选择专家参与调解工作。

建议：

- 有绝对把握的可以引导客户找专家库鉴定，
- 没有特别把握的，最好与客户协商解决，否则服务站没有退路
- 争议解决的顺序：协商-调解-申诉-仲裁-起诉

“汽车三包规定” 重点解读

三包法的管理机关及权限：

部门	职权
质检总局	• 建立家用汽车产品三包信息公开制度 • 委托相关机关（缺陷产品管理中心）建立家用汽车产品三包信息系统 • 承担有关信息备案与发布、专家库管理等日常工作
各级质量技术监督部门	• 负责产品质量申诉工作（地方各级质量技术监督部门） • 组织三包责任争议处理技术咨询人员库（省级以上质量技术监督部门） • 负责本行政区域内相关信息和专家管理工作（省级以上质量技术监督部门）
消费者权益保护组织等第三方社会中介机构	• 受理三包责任投诉，进行调解处理

“汽车三包规定” 重点解读

汽车召回与三包的区别

汽车召回和“三包”都是为了解决汽车出现的一些质量问题，维护消费者的合法权益。

汽车召回与三包的区别

- 问题的性质不同
- 法律依据不同
- 对象不同
- 范围不同
- 解决方式不同

“汽车三包规定” 重点解读

三包责任免除

在家用汽车产品包修期和三包有效期内存在下列情形之一的，可免除三包责任：

- （一）消费者所购家用汽车产品已被书面告知存在瑕疵的；
- （二）家用汽车产品用于出租或者其他营运目的的；
- （三）使用说明书中明示不得改装、调整、拆卸，但消费者自行改装、调整、拆卸而造成损坏的；
- （四）发生产品质量问题，消费者自行处置不当而造成损坏的；
- （五）因消费者未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理产品，而造成损坏的；
- （六）因不可抗力造成损坏的。
- （七）易损耗零部件超出生产者明示的质量保证期
- （八）无有效发票和三包凭证的。

“汽车三包规定” 重点解读

三包凭证与维修相关规定

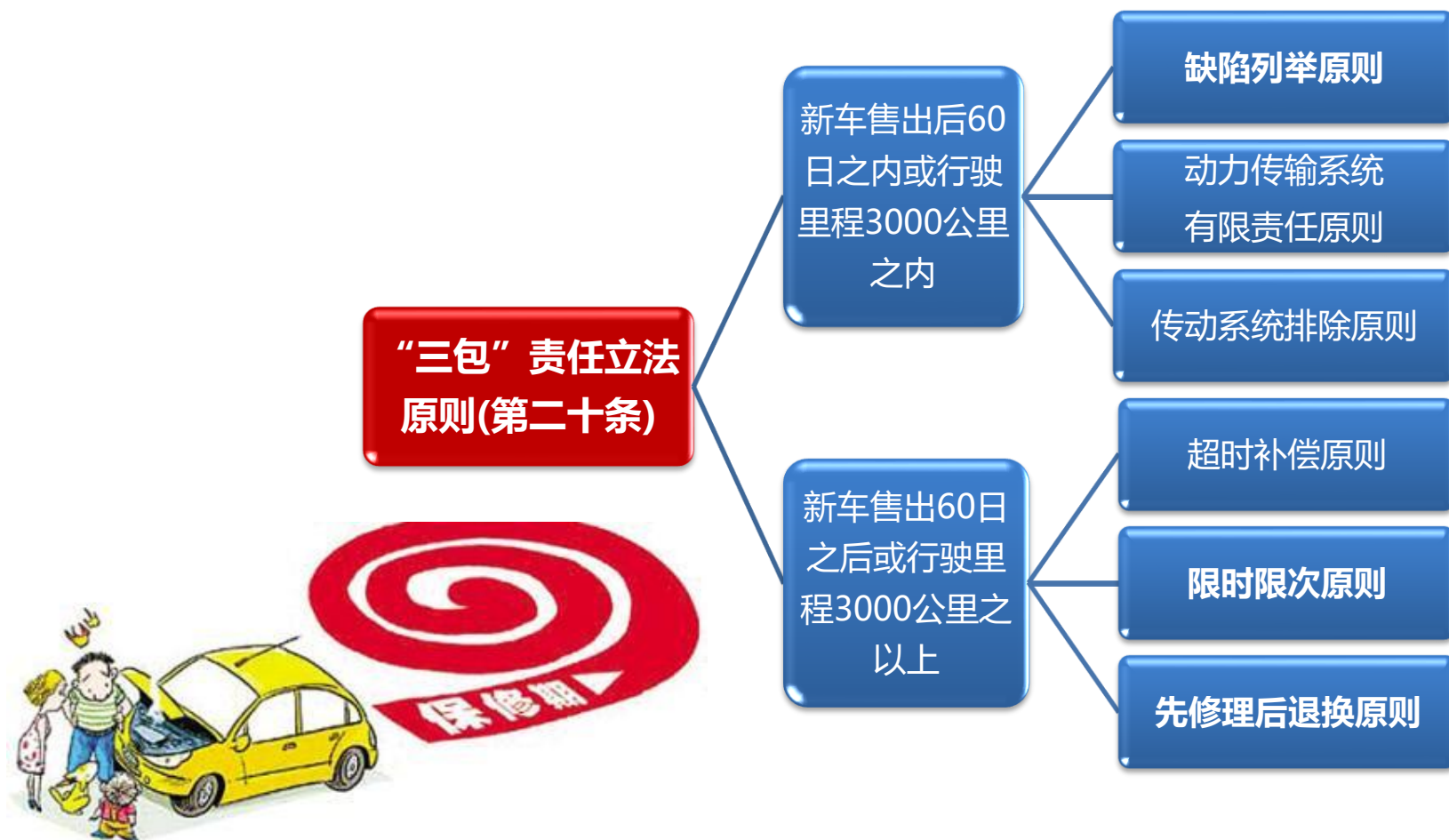
- 第十八条 在家用汽车产品包修期内，家用汽车产品出现产品质量问题，消费者**凭三包凭证**由修理者免费修理（包括工时费和材料费）；
- 第二十条 在家用汽车产品三包有效期内，符合本规定更换、退货条件的，消费者**凭三包凭证、购车发票**等由销售者更换、退货。
- 第三十一条 在家用汽车产品包修期和三包有效期内，**无有效发票和三包凭证的**，经营者可以不承担本规定所规定的三包责任。



**三包凭证是用户保修的重要凭证之一，
请告诫用户一定要妥善保管；**

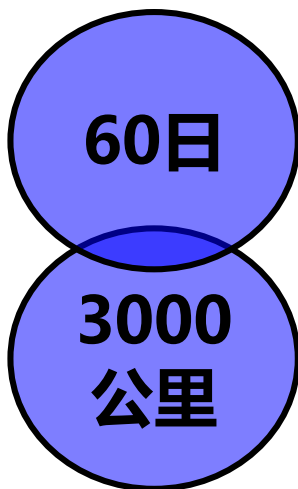
当三包车辆因质量问题维修时必须查验用户的三包凭证

三包责任立法原则（一）



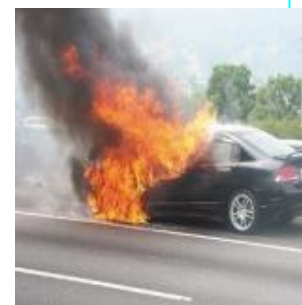
三包责任立法原则（二）

缺陷列举原则(第二十条)



消费者可以选择换车、退车的质量问题仅限于：

- 制动系统失效；
- 转向系统失效；
- 车身断裂；
- 燃油泄漏。



家用汽车产品售出后**60日之内或者行驶里程3000公里之内**，若出现列举的质量问题，会导致消费者无法安全使用汽车，或安全装置不能起到应有的保护作用或者存在起火等危险的情况，因此应该让消费者免费退货或更换。

三包责任立法原则（三）

传动系统排除原则：

家用汽车产品的传动系统出现质量问题，固然会影响车辆的正常使用或无法正常使用，但**不会立即危害人身、财产安全**，所以在新车期加以排除，消费者不可以因为传动系统的质量问题请求退货或者更换。



“汽车三包规定” 重点解读

本条是关于退、换车条件的规定

- 退换车凭据：**三包凭证、购车发票；
- 退换车责任主体：**销售者（特定），可追偿；
- 退换车条件：**
 - 1、产品早期典型“高危故障”：涉及4种故障；
 - 2、三包期内故障：
 - (1) 严重安全性能故障发生2次，未排除或再发；
 - (2) 发动机、变速器主要零部件不累计计算，
 - (3) 转向、制动、悬架、前/后桥、车身的同一主要零件，更换2次，不能正常使用的。

“汽车三包规定” 重点解读

■ 失效：

本规定特指“功能完全丧失”，也包括：突然发生的“功能降低”、“性能下降”。

■ 严重安全性能故障

➤ 两个要件

1、性质/后果严重；2、涉及人身、财产全。

➤ 两类故障：

1、主动安全性：消费者无法安全使用汽车；

2、被动安全性：安全装置不能起到应有的保护作用或者存在起火等危险情况；

➤ 两个前提：

1、故障因产品质量问题造成，与用户操作不当等因素无关。

2、已有故障的事实发生，非猜测或估计；

■ 考虑两种因素：故障严重程度（后果）；驾驶员是否容易避免等。

“汽车三包规定” 重点解读

■ 累计更换：

包括“发动机1次+变速器1次”情况

■ 不重复计算：

发动机与发动机主要零件的更换次数不重复计算；变速器与变速器主要零件的更换次数不重复计算。

例如：发动机缸盖VS发动机总成。

■ 同一主要零件：

指相同的部位，不可拆卸的最小可维修单元（零件）。

例如：发电机规定不得解体维修，只能更换总成，则发电机总成成为同一主要零件。不应理解为发电机内部的组成零件。

影响三包责任的两大重要因素：

■ “产品质量问题”

免费修理、退车换车、更换发动机/变速器、更换易损耗零部件、备用车（交通费用补偿）；

■ “严重安全性能故障”

退车换车。

- 严重安全性能故障是汽车三包规定立法研究、实施的难点！！
- 国家正在研究制定《严重安全性能故障判断指南》

“汽车三包规定” 重点解读

退、换车条件归纳：

换车条件

质量问题
维修时间
累积超过
35天

同一质量问题
维修次数
超过
5次

退、换车条件

60日、3000公里
转向、制动失效
车身开裂
燃油泄漏

2次严重安全故障再发；
发动机、变速器总成或
其同一主要零部件；
转向、制动、悬架前/
后桥、车身同一主要零
部件更换**2次**

退车条件

应换车
但销售者
无货可换的



免费退、换



支付使用补偿

“汽车三包规定” 重点解读

三包凭证格式

信息登记:

生产者信息:			
名称:		邮政编码:	
地址:		客服电话: 400-883-8888	
产品信息:			
产品品牌:		车辆名称:	
生产日期:		型号:	
产品合格证编号:		发动机型号及编号:	
车辆识别代码 (VIN):		颜色:	
销售者信息:			
名称:		邮政编码:	
地址:		销售日期:	电话:
整车质量三包有效期 ¹⁾	整车质量三包有效期:		发动机、变速箱及其他主要总成系统的主要零部件见附表1附表2、
			
易损耗零部件质量保质期及担保里程见附表3 ²⁾			
特殊零部件的种类及质量保质期见附表4、			
公共投诉电话 12315、12305 ³⁾			

- 三包条款:
- 1、整车质量三包有效期自开具购车发票之日起计算;
 - 2、在三包有效期内, 消费者凭三包凭证、购车发票、修理单据、使用说明书在指定地点的售后服务网点办理三包;
 - 3、在三包有效期内累计三包凭证的, 消费者向经销商或服务网点补办三包凭证后, 仍享有三包权利;
 - 4、在三包有效期内发生汽车所有权转移的, 三包凭证应当随车转交;
 - 5、符合整车召回或退货条件, 在整车召回或退货时, 消费者应当支付合理的费用使用补偿费用, 按照国家三包规定, 本公司确定使用补偿系数为 0.8%;
 - 6、需要按照车辆识别代码 (VIN) 定制的特种零部件 (车身\发动机总成) 的运输时间及外出救援路程所占用的时间不计入三包修时间;

- 其它详细条款见国家相关标准法规;
- 三包责任免除 (不属于三包责任的情况):
- 1、汽车产品用于出租、租赁或者其它商业目的, 其他类型非国家强制性标准所要求的汽车产品;
 - 2、无有效发票和三包凭证, 发票或者三包凭证上的产品品牌、型号、车辆识别代码与要求三包的汽车产品不符的;
 - 3、因使用者未按使用说明书要求安装、保管、使用汽车或图样说明 (如燃油、润滑油规格、保养) 造成的故障;
 - 4、因自然灾害、火灾、车祸, 以及基于图样引起的二次损伤而造成的损坏或故障; 因不可抗力造成其他的损坏;
 - 5、发生故障后, 消费者自行处置不当, 造成的损坏; 人为制造的故障或超出担保期限的故障;
 - 6、因未使用原厂零部件、油液及辅料所导致的故障或使用对汽车有损害的工具导致的故障;
 - 7、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、拆卸造成的损坏;
 - 8、超出产品标准值之外的改装方法 (要求或汽车拉力要求) 或超出产品技术;
 - 9、因未按产品说明书或维修技术要求进行定期检修、保养和调试造成的故障;
 - 10、因消费者未按使用说明书要求正确使用、维护、修理产品, 而造成损坏的;
 - 11、消费者购车时, 以书面形式被告知和汽车产品存在瑕疵的;
 - 12、由于自然磨损引起的零部件消耗;

“汽车三包规定” 重点解读

三包凭证格式

附录 1: 发动机和变速箱的主要零件件

星 星	主要事件
一級星	市和區
	區、鎮、鄉、鎮
	市和區
	市和區
二級星	市和區
	市和區
	市和區
	市和區

附錄 2: 其他主要集成系統及其主要零件件。

基礎課程類		基礎學科類		基礎課程類		基礎學科類	
公共類	公共基礎知識	公共類	公共基礎學科	公共類	數學(基礎)(含微積)	公共類	數學(基礎)(含微積)
	政治、經濟與社會、法律常識		政治、經濟與社會、法律常識		英語(基礎)		英語(基礎)
	自然科學常識		自然科學常識		英語(提高)		英語(提高)
	體育常識		體育常識		122、123 技術專業學科		122、123 技術專業學科
專業類	專業基礎知識	專業類	專業基礎學科	專業類	124、125 管理專業學科	專業類	124、125 管理專業學科
	專業知識(含專業課)		專業知識(含專業課)		126、127 經濟專業學科		126、127 經濟專業學科
	英語、口語		英語、口語		128、129 社會專業學科		128、129 社會專業學科
	專業知識和專業能力		專業知識和專業能力		130、131 藝術專業學科		130、131 藝術專業學科
職業類	職業基礎知識、會計、法律常識	職業類	職業基礎學科	職業類	職業基礎學科	職業類	職業基礎學科
	職業知識、會計、法律常識		職業知識、會計、法律常識		職業知識、會計、法律常識		職業知識、會計、法律常識

附註1: 品牌機原價估計種類及數量僅供參考(品牌機村價以各製造商為準)。

[illegible]

【中】表 4. 檢驗單據的種類及覆查備忘錄 (日期和時間以舉例為準)。

[illegible][illegible]

2. 附表 1 所列出的主要事故系统按事故原因分为三类: 一类是零部件的故障或磨损引起; 二类是不按操作程序使用造成的; 三类是其他原因造成的。

1. 對像 1 所製出的基性樹脂部件從其表面剝離外出即為無缺陷的。儘管像可以這樣完全剝離基性樹脂部件。

4. 附錄 4 中的檢核單附件應於最遲提供輸出「打靶報告」前, 準備完成打靶或填寫。

图 10-1-1

- [illegible]

“汽车三包规定” 重点解读

三包凭证补办管理

- 客户丢失《三包凭证》后向销售服务商申请，交验以下具有一致性的证明和资料：
 - 用户身份证原件及复印件
 - 行驶证原件及复印件
 - **购车发票原件**及复印件
 - 车辆铭牌照片
 - 车辆注册登记栏原件及复印件
 - 100元补办费用（用于工本费、邮寄费等）。
 - 服务站补办前，需对车辆进行审查：
 - **维修技师核查**：有无发生**过重大交通损伤**事故和**使用不当**引发的损坏；
 - **保修员核查**：车辆的使用性质、整车是否在三包期以内检查车辆**是否按时进行保养**。
- 以上任何环节存在异常，不予补办。