



《家用汽车产品修理更换退货责任规定》 实施要求

国家市场监督管理总局质量发展局

2021年12月16日



主要内容

一 熟练掌握规章内容

二 认真做好实施准备

三 勇于破解投诉难题

四 严厉查处违法行为

五 积极开展宣贯培训



主要内容

一 熟练掌握规章内容

二 认真做好实施准备

三 勇于破解投诉难题

四 严厉查处违法行为

五 积极开展宣贯培训

一、熟练掌握规章内容

》》 重点要掌握好修理、更换、退货的条件

这一部分是规章的核心内容，涉及第三章“三包责任”第十九条至第二十四条中的5条规定。



修理

第十九条规定：在3年或者60000公里包修期内以及易损耗零部件在其质量担保期内，只要家用汽车出现质量问题，销售者、修理者都要负责免费修理。

◆这也包括未来可能出现的氢能源家用汽车等新车型，氢能源家用汽车专用部件虽然未列入规章之中的部分退换条款，但其整车所有部件是包含在汽车三包规定之中的。

一、熟练掌握规章内容

》》（一）重点要掌握好修理、更换、退货的条件



更换

第二十条规定了发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机在60日或者3000公里以内可以更换第二十二、二十三、二十四这三条规定了整车可退、可换

◆实际情况是要么换主要部件，要么退整车，规章并没有单独设立更换整车的规定



退货

第二十二条规定了7日内出现重大质量问题无条件退换货

第二十三条规定了60日或行驶里程3000公里以内，出现重大质量问题无条件退换货

第二十四条规定了2年或者行驶里程5万公里以内反复修不好的4种退换货情形

◆7日退换车的规定，将对整车的水平提出更高的要求



主要内容

一 熟练掌握规章内容

二 认真做好实施准备

三 勇于破解投诉难题

四 严厉查处违法行为

五 积极开展宣贯培训

二、认真做好实施准备

》》（一）生产者一定要重新印制三包凭证



- 1 交付车辆日期
- 2 使用补偿系数
- 3 电动车在三包有效期内和包修期内动力蓄电池的容量衰减限值

配套标准

生产企业要严格按照刚刚颁布的国家标准GB/T 29632-2021《家用汽车产品三包主要零部件种类范围及三包凭证》去进行印制，明年1月1日开始出售的家用汽车要配备新的三包凭证。



二、认真做好实施准备

》 生产者还要完善相关管理信息系统

由于修退换条件改变了，生产企业整个三包管理信息系统也要相应作出调整，否则会影响销售者、修理者的准确执行。



1. 交付信息

2. 电池衰减

3. 记录保存时限

4. 退换车条件

5. 备件管理

6. 退换车时效

7. 三包起算日期

8. 修理次数及时间

.....

二、认真做好实施准备

》》（二）销售者要做好向消费者赔偿退换车损失的准备



01

车辆登记费-----要按照实际产生的费用全部赔偿



02

加装、装饰费-----也需要赔偿，但仅限于由销售者收取的，且允许扣除相应折旧



03

服务费-----主要指销售者向消费者收取的相关服务费如出库费、代上牌费等

生产者要帮助销售者完善相关管理制度，支持销售者依法依规赔付到位。



二、认真做好实施准备

》》（三）修理者要做好提供修理备用车或者支付合理交通费用补偿的准备

——单次修理时间超过5日，要从第6日开始向消费者提供备用车。

——单日是按24小时累计的，不是按自然日计算。

——备用车不要求与送修车辆为同一车型，可以是低配或者高配甚至是其他系列合格车型。

——交通费用补偿，一般可以按照当地上下班打车的费用标准来执行。当然双方也可以约定其他补偿方式，比如赠送免费维保次数等。



主要内容

一 熟练掌握规章内容

二 认真做好实施准备

三 勇于破解投诉难题

四 严厉查处违法行为

五 积极开展宣贯培训

三、勇于破解投诉处理难题

➤截至2021年9月，全国载客汽车共有2.56亿辆，驾驶人4.39亿人。

➤汽车产品投诉数量已经连续多年位居中消协消费类产品投诉榜前列，也是市场监管部门受理投诉较多的产品。

（一）把握好汽车投诉的处理原则

——充满真情——

——客观公正——

——依法办事——

（协商 调解 投诉 仲裁 诉讼）

三、勇于破解投诉难题

》》（二）善于运用第三方争议处理机制来处理投诉

第三十五条：鼓励有关组织建立第三方家用汽车产品三包责任争议处理机制，为消费者免费提供公正、专业、便捷、高效的汽车三包责任争议处理服务。



实践探索：中车云商、北京、江苏、陕西、新疆、湖北



让专业的机构来干专业的事，让产品生产者专业机构付费买单，让消费者免费享受公正、专业、便捷、高效的处理服务，从而让行政机关解脱出来，让司法机构最终兜底。



Q1:消费者对第三方机构的处理结论不服怎么办？

Q2:第三方机构是否会保持客观公正？



主要内容

一 熟练掌握规章内容

二 认真做好实施准备

三 勇于破解投诉难题

四 严厉查处违法行为

五 积极开展宣贯培训

四、严厉查处违法行为

第三十七条 未按照本规定第二章规定履行经营者义务，法律、法规对违法行为处罚有规定的，依照法律、法规执行；法律、法规没有规定的，予以警告，责令限期改正，情节严重的，处**一万元以上三万元**以下罚款。

(一) 对经营者不认真履行三包义务要实施处罚

生产者6条义务：生产合格产品，配备中文随车文件和物品清单（含进口车），要有三包凭证而且内容要齐全，向总局备案车型等信息，积极配合销售者、修理者履行三包义务。

销售者3条义务：建立进货检查验收制度，履行交付义务，免费补办三包凭证等。

修理者4条义务：提供免费修理咨询、现场服务或者支付拖车费用，使用合格零部件，保存修理记录不低于六年并提供查阅、复印便利等。

四、严厉查处违法行为

《消费者权益保护法》第五十六条规定：对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理由拒绝的，责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

(二) 对经营者故意拖延或者无正当理由拒绝承担三包责任要实施重罚

违法情形

- 不执行修退换条款
- 不赔偿退换货损失
- 不按时答复或不提供查阅、复印有关资料等

(三) 实行行政处罚要做到过罚相当、公正公平

重要提示：

- 中央经济工作会议：我国经济发展面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力，明年经济工作要稳字当头、稳中求进。
- 要引导汽车经营者遵纪守法、帮助企业解难脱困，防止任性执法、刁难企业，慎用停产停业、吊销执照等重大处罚权限，确保国家保持平稳健康的经济环境、国泰民安的社会环境、风清气正的政治环境。



主要内容

一 熟练掌握规章内容

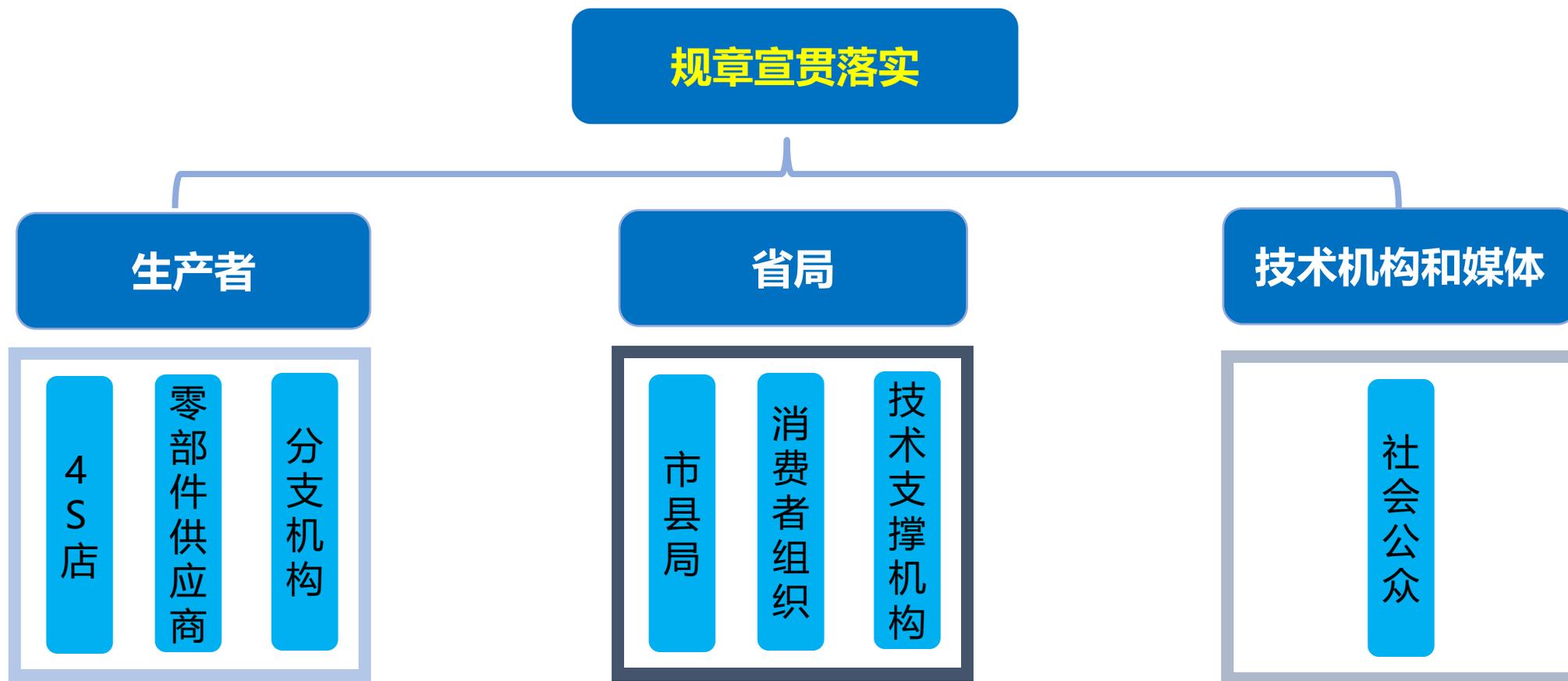
二 认真做好实施准备

三 勇于破解投诉难题

四 严厉查处违法行为

五 积极开展宣贯培训

五、积极开展宣贯培训





谢谢！