

江苏省市场监督管理局

苏市监质函〔2022〕189号

省市场监管局关于贯彻落实《家用汽车产品修理更换退货责任规定》的通知

各设区市市场监管局、省产品质量监督检验研究院：

为深入贯彻落实《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（2021年市场监管总局43号令），进一步规范家用汽车产品修理、更换、退货（以下统称“三包”）工作，有效保护消费者合法权益，促进汽车产业高质量发展，结合本省实际，现将有关事项通知如下。

一、职责分工

省市场监管局负责全省家用汽车产品三包指导、协调、监督等工作，建立家用汽车产品三包信息公开制度，依据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第三十五条和第三十六条，委托省产品质量监督检验研究院作为全省家用汽车三包争议处理技术机构。

各设区市的市场监管部门按照职责分工负责本行政区域内家用汽车产品“三包”工作的指导、协调、监督等工作。

省家用汽车“三包”争议处理技术机构按照省局的规定，承担争议信息的收集汇总、受理建议处理、专家库建立与专家日常管理、组织技术分析鉴定与调解等技术支撑工作。

二、工作措施

（一）强化宣贯培训工作。加强与汽车相关媒体合作，对“三包”规定进行系统宣传，让社会各方面认知和了解“三包”工作，更好地推动“三包”工作得到各方面的支持；加强对汽车“三包”规定及其配套的政策法规和标准的宣贯培训，全面提升市场监管执法人员、“三包”争议处理技术机构、消费者保护组织以及广大汽车生产经营修理企业从业人员的法律意识和业务水平，切实保护消费者合法权益。

（二）落实企业主体责任。督促汽车经营企业建立和完善“三包”工作系统，建立快速有效的“三包”争议处理的工作制度，完善技术资源体系，严格执行“三包”规定，妥善处理消费者的咨询、投诉，取消违规设置的“三包”责任免除的霸王条款，积极配合有关行政部门和“三包”争议处理技术机构对家用汽车产品的“三包”争议处理工作。联合相关部门和行业协会，开展汽车售后服务质量提升活动，制订行业汽车售后服务规范，开展汽车售后服务质量的满意度测评，推动汽车售后服务质量不断提升。

（三）创新投诉工作机制。加强汽车“三包”争议处理工作程序规范建设，从争议受理，过程处理，专家鉴定，争议协调处理，档案管理，信息统计等全流程规范化制度建设和管理。完善

和拓展争议处理投诉渠道，建立网络投诉渠道，有效便捷为消费者提供维权保护。加强汽车“三包”争议处理专家库建设，公开选聘一批专业技术强，品德兼优，并积极服务于“三包”工作的专家队伍。加强构建与消费者权益保护委员会协作争议处理工作的合作机制，共建专家技术调查官队伍，更好服务汽车“三包”工作。

（四）加强日常监督管理。各地市场监管部门结合“双随机一公开”，对企业生产、销售、维修企业进行日常监督检查。同时，适时开展汽车“三包”规定落实情况专项检查，重点围绕是否已按汽车“三包”规定落实“三包”凭证、是否履行进货查验义务、车辆销售合同是否合规、是否如实记录车辆保养维修记录等方面，对违法违规行为予以警告并责令限期改正，情节严重的予以查处。加强汽车“三包”的信息公开工作，及时披露汽车“三包”的违法违规信息，建立典型问题的快速响应机制，建立汽车企业诚信体系。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各地市场监管部门要高度重视新的“三包”规定对强化消费者权益保护、推动我国汽车产业高质量发展、构建双循环新发展格局的重要意义，要建立相应的工作机制，强化学习培训，制定符合本地实际的实施方案，落实好汽车“三包”规定。

（二）着力有序推进。各地要结合实际，强化上下联动、加强部门协作，在充分调研的基础上科学制定本地落实汽车“三包”规定的工作目标，明确任务内容，细化工作举措，落实工作责任，确保汽车“三包”规定落实落细。

（三）建立长效机制。省局将构建长效化工作机制，组织对各地汽车“三包”规定落实情况进行调研、督查，及时掌握各地工作情况，以及在落实汽车“三包”规定时出现的新问题和新难点，加强业务指导交流，及时总结提炼管理提升工作经验，确保汽车“三包”规定得到有效落实。

江苏省市场监督管理局

2022年6月14日

（此件依申请公开）