

编者按: 2013年10月1日,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(以下简称“汽车三包”)正式实施。《汽车维修与保养》杂志记者特此采访了北京祥龙博瑞汽车服务集团总工程师、著名汽修专家魏俊强,他客观、全面、详细地解读了“汽车三包”。

“汽车三包”的实施对汽车后市场将有何影响?在执行过程中专家们在技术鉴定上会做哪些工作?汽修行业应该做哪些准备来迎接“汽车三包”的实施?规定实施后,消费者购买新车应注意些什么……针对“汽车三包”出台后各方面将面临的一些问题,魏俊强老师进行了详细解读,希望与广大读者共享。

专家解读 “汽车三包”

◆文/北京 魏俊强



魏俊强

(本刊专家委员会委员)

北京祥龙博瑞汽车(服务)集团总工程师
全国劳动模范
五一劳动奖章获得者

随着《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的正式实施,将会给整个汽车后市场带来多方面的影响。

“汽车三包”使售后问题有法可依

“汽车三包”直到现在才开始实施,远远滞后于其他机电产品、家用电器产品的“三包”服务,这主要是因为它涉及的问题多而复杂,需要与相关职能部门进行沟通,需要研究具体的实施方案,而且就汽车本身而言,它是一个复杂的机构,不像其他商品那样容易判定相关的责任范畴。其他普通商品单件体积小,而汽车形体大,在修理、更换、退货过程中涉及的问题相对复杂,它不仅涉及到零部件、整车,而且还牵扯到税收、牌照等相关问题。所以“汽车三包”经过了长时间的酝酿与方方面面的准备,如今才真正进入到实施阶段。

汽车如同其他商品一样不尽完美,会存在一些质量问题。“汽车三包”政策出台之前,汽车生产商就有保修的相关服务,其中也涉及到汽车退换。对于汽车用户而言,如果购买到问题产品,就会涉及到维修、更换或退货,那么就需要弄清楚哪些问题属于关键问题,不能完全靠维修来解决;哪些属于次要问题,是可以修复的。如果经检测发现车辆没有涉及到安全的大问题,只是有一些瑕疵,在汽车保修期内则主要以修复为主。之前也同样发生过车辆退换的情况,但在“汽车三包”出台之前,无论是修理还是退换都因没有明确规定而无法从法律层面进行界定。“汽车三包”政策出台以后,对汽车生产商、销售商、汽修企业等的责任和义务在法律上有了些界定,当汽车出现问题,特别像退车这样的问题,就有了法律依据。

今年10月1日开始实施“汽车三包”的相关规定,在未来的一段时间里,将会经历一个各方面都需要适应并且根据实际情况不断对相关规定做出调整的磨合期。

“汽车三包”对汽修企业要求更高

“汽车三包”出台以后,对汽修企业在维修流程和“三检制度”(包括进厂检验、过程检验和出厂检验)的执行提出了更高要求。

原来汽车出现了问题,送到汽修企业后对修理的次数和时间没有限制。“汽车三包”不仅明确地限定了修复的次数和时间,还对汽修企业的一些维修行为也作了限定。过去维修项目的名称没有细分,往往重叠,容易造成误解。现在“汽车三包”对维修过程中的每个维修项目名称都进行了明确,比如同样是发动机故障,必须写清楚发动机什么时候出现故障,发动机的哪个部件出现故障等,这就避免维修时因小问题更换大零件而产生高额费用。消费者和汽修企业也要秉承汽车出了问题以后在保证质量的前提下首先考虑修复的原则,如果汽车的状况可以列入修车的范畴而不必列入换车的范畴,能修则修,因为换车会造成多方面的损失。

“汽车三包”中规定:“在家用汽车产品三包有效期内,因产品质量问题修理时间累计超过35日的,或者因同一产品质量问题累计修理超过5次的,消费者可以凭三包凭证、购车发票,由销售者负责更换。”此规定对维修人员的维修水平提出了更高的要求,由于有次数和时间限制,维修人员必须在一定时间内修好汽车的故障。首先,对于所维修汽车的诊断提出了更高的要求,如果想尽快修好,就需要精确地进行诊断,通过有效的手段,在减少维修次数的前提下将汽车修好。其次,如果有些维修人员在不认真处理的情况下将汽车搁置,也会延长维修时间,这就对维修人员的工作效率和工作态度提出了更高的要求。

另外,等待配件是修理时间长的一个主要因素,一款新车出厂以后,它的配件供应都处于紧张状态,运送过程也会消耗一定的时间,有时可能要等待1个月,这样超过35日以后,车主要退车,维修人员就有压

力了。这就要求汽修企业在提高配送速度以及提高诊断准确率方面采取相应的措施。汽修企业应准备充足的配件，如果没有准备，有需要时就要以最快的速度寻找最佳货源。运输方面，一般陆路运输大概需要7天，国内空运只需要几个小时，如果是国际的配件可能运送的时间还会长一些。35天不是一次性的，而是累加的。累加的次数加上时间，使维修人员快速维修面临挑战和考验。所以如何从各方面着手来提高维修效率是汽修企业应该尽快思考的问题。

在“汽车三包”实施之前，汽修企业应第一时间采取相关措施来应对可能面临的问题。比如组织相应的技术专题研讨会、做好相关人员的培训工作、理顺配件渠道、完善相应的网络系统，比如维修次数的提示、维修时间的限制、相应的预警系统等。这些措施基本上能够防止车辆维修超出所规定的维修次数与维修时间。汽修企业应采用更精准的管理方法去执行“汽车三包”的相关规定。

“汽车三包”要求技术鉴定三步走

可以预见，“汽车三包”在执行过程中会遇到技术上“鉴定难”的问题，其中包括造成故障的责任认定等问题。质监局在实施“汽车三包”之前考虑了很多方案，比如专家咨询库的技术支持。专家咨询库集合了行业内具有资质的权威专家，其中有维修技师、汽车工程师、汽车用品（轮胎、玻璃、油漆等）行业的专家等，这些专家都具备丰富的行业经验，熟知所研究领域，对问题的理解很有深度。行业管理部门会在处理问题过程中参考专家给出的信息和建议。

举个例子，假如轮胎出了鼓包问题，轮胎方面的专家就可以分析轮胎鼓包的原因，有可能是轮胎本身的材质问题，也有可能是在使用过程中受到磕碰、刮压，或因存放不当等引起的。如果是因为产品本身的质量问题所造成的，那就由汽车生产商或销售商来实现“汽车三包”的相关服务；如果是因为车主的使用不当造成的，那就无法退换，不在“汽车三包”范围内。

专家给出一些参考性意见，但这不是最终的判定，不具备法律效力，主要是以专家的知识经验和对所发生的事情做出合理的说法和解释。

一辆汽车是由多个部件组成的复杂体，当它出现问题，可能与车辆自身的设计、制造、驾驶员的使用情况等都有相应的关系，对于问题车辆的鉴定分为以下三步。

第一步关于责任是否明确的问题。当车出现问题以后，对于很明确的问题，属于“汽车三包”服务范围内的，汽车生产商按“汽车三包”的程序来做出相关的解决与服务。如果是存在质量方面的问题，比如零件的缺陷，要看是否存在争议，针对缺陷的性质和部位及其大小等进行判别，或进行缺陷调查，本着公平、公正的原则使各方损失降到最低。

第二步是关于汽车是否按常规使用的问题。比如夏季多水坑，有些车主在汽车使用过程中涉水，发动机可能出现顶缸现象，这很难说明是发动机的质量问题还是涉水所造成的问题，需要对其进行进一步的鉴定工作。鉴定过程中，单纯采用一些设备去检测，有些时候不能完全检测出故障的原因，所以除了技术鉴定，维修人员还需要通过与车主谈话沟通，确认使用时的具体情况。发动机解体以后，还需要通过汽修企业一些有经验的技师来做出判定，实质上发生问题最后都是靠“人”来解决。

第三步是对材质和质量的专业鉴定。这需要具有先进检测设备和技术能力的专门汽车研究所或者一些大的汽修企业，给出一个检测报告，来判定故障原因。

通过以上三步的鉴定过程，如果还有争议，那就需要通过法律部门来做出最终裁定。

“汽车三包”指导消费者合理维权

消费者购买新车以后，应严格按照汽车的使用规定来使用，并且应该了解“汽车三包”政策中每一个规定的期限。

可能会有这样的情况发生，有些消费者买了新车没有及时使用。比如北京的一些车

主买了新车以后，还没有申请到汽车牌照，就先把汽车放在家里，待办理好汽车牌照开始使用后才发现汽车有问题，再要求退换，却已经超过了“汽车三包”规定的退换车期限，那就只能做维修处理了。也有的车主买了汽车以后特别爱惜，不经常使用，导致发现问题时已经过了“汽车三包”中的退换期限，那么即使车辆问题是可以退换的重大问题，也只能做维修处理了。这里建议车主买完新车后，不要只顾着爱惜汽车，而要按照汽车生产商规定的要求正常使用。

消费者还应该注意，不要故意无限度地使用汽车，不要超出汽车的正常使用范围，要按照使用手册正常驾驶。发现问题，要与汽车生产商或销售商及时沟通，尽量不要把矛盾升级到打官司的阶段，沟通是最好的渠道，如果与汽车生产商或销售商沟通良好，有可能得到比法院判定还要多的补偿。

消费者应该对自己的权利范围有所了解。“汽车三包”规定：“在家用汽车产品三包有效期内，符合更换条件，销售者无同品牌同型号家用汽车产品，也无不低于原车配置的家用车产品向消费者更换的，消费者可以选择退货，销售者应当负责为消费者退货。”

严格来讲，汽车的所有零件都可以换，但“汽车三包”规定了一些主要的退换条件，一些重要的部件或涉及到安全问题的部件，证明在修复过程中很难保证达到车辆安全指标的部件，可以进行车辆退换。一般情况下，经过修复能够达到指标要求，能够满足安全原则的要以修为主、以换为辅。

“汽车三包”规定里还明确说明了哪些是易损零部件，不在“汽车三包”范围之内，这些都给消费者维权提供了重要的依据。很多车主并不十分清楚自己的汽车上，哪些才是所谓的易损零部件。“汽车三包”规定指出：“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。”“汽车三包”出台以后，可能还会出台一些细则规定，来说明哪些零部件损坏以后是可以进行修复处理的，哪些零部件损坏以后是必须更换的。

“汽车三包”保护多方利益

“汽车三包”中规定的一些条例既保护了消费者的利益,同时也保护了汽车生产商、销售商的利益。它不是单方保护,而是多方保护。


原来即使没有“汽车三包”,也有很多车主退车,关系到人身安全或发生重大事故,信誉好的汽车生产商或销售商也会给消费者更换,只不过现在是用一个法律条文,即“汽车三包”来限制,这使一些行为规范更加明确,既能更大程度保护消费者的利益,也能防止一些过度维权行为的发生。有了新的法律条文以后,汽车出现问题时,消费者就不用惊慌,能够有法可依来保护自己的合法权益。原来有一些车主

受某种利益驱使而进行过度维权,甚至发动媒体对汽车生产商进行负面宣传,汽车生产商或4S店为了好的声誉而采取很多不得已的措施去解决。“汽车三包”出台以后,很多此类问题能够避免了,对汽车生产商而言,在“汽车三包”范围内,该给消费者维修、退换,就要做预案和相关的服务,这样在出现问题以后,才能够与客户进行有效地沟通。所以“汽车三包”对于汽车消费者、汽车生产商、汽车销售商都是有利的。

“汽车三包”的实施并不会增加汽修企业的维修量,因为在出台“汽车三包”之前汽车生产商就有保修制度,有的生产商规定是2年,有的规定的是3年,还有更长

的是4年。“汽车三包”规定的是:“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。”所以“汽车三包”的规定还是很合理的,并没有超出原来汽车生产商规定的范围,但是在实施以后,可能细节方面还需要进一步完善。

“汽车三包”是多维角度的保护,也是能够更加明确责任和义务的行业规范,需要大家认真解读,在实施过程中认真执行,共同为汽车市场更好地发展而努力!

(整理/文二霞) 

实耐宝携手东方赛车队挺进大越野

——深度合作发布会及产品推广会圆满成功



2013年9月11日下午,东方赛车队与实耐宝公司在北京举行深度合作发布会及产品推广会,宣布双方将进行更为深入而广泛的合作。在此前的环塔拉力赛中东方赛车队便与实耐宝进行过合作,本次是双方的第二次合作。实耐宝将为东方赛车队提供维修、改装工具,为车队维修质量保驾护航。实耐宝中国区营销总经理曾献兴、东方赛车队经理徐军代表双方完成了签约,来自全国数十家媒体及近百名观众到场共同见证了这一重要时刻。

东方赛车队经理徐军表示:“作为一支俱乐部队,能够超越众多厂商队取得这样的成绩,我们感到非常骄傲。能够与实耐宝公司进行合作我们深表荣幸,双方的合作非常愉快,而且效果明显。在今年的环塔拉力赛中,实耐宝为我们的后勤维修提供了可靠保障,这也坚定了我们取得好成绩的信心。好的维修质量能够保障我们下一阶段的比赛,在此我要再次感谢实耐宝给予我们的支持。一直以来,东方

赛车队的口号就是‘永不放弃’,而这与实耐宝公司‘绝不妥协’的精神是相吻合的。这也是我们能够走到一起的原因,希望我们能在即将到来的中国越野拉力赛中用好的成绩回报实耐宝对我们的支持。”

东方赛车队出征9月15日在鸟巢开幕的首届中国越野拉力赛,比赛从北京出发,途径内蒙、甘肃,9月底将在甘肃敦煌收车。历时十多天的赛事从经验、体力、脑力等方面挑战车手的极限,极端的自然环境和路况挑战赛车性能极限,强时快修则是对后勤保障的挑战。征服与绝不妥协将是未来赛场上不变的主旋律。“绝不妥协”也是实耐宝汽车专业维修工具——蓝点工具的品牌精神。这个品牌从面世之初就立志要做让维修技师首选的工具,历经83年的考验与发展已拥有12个大类、2000多种产品,实耐宝更有汽车修理厂专用工具小型仪器以及诊断仪红盒子等其他同类产品所没有的品类,能够更好地满足汽车维修需求。 