

# 汽车“新三包”泰城悄然落地

## 出现五种质量问题,汽车可退可换

本报记者 曹剑

10月1日《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(以下简称《汽车三包规定》)正式实施。泰城市市不温不火,并没有想象中那样铺天盖地宣传,似乎大家都在无形之中突然出了新政策。汽车新三包政策已经悄然到来。

### 汽车“新三包”政策 10月1日开始实施

今年的“十一”对广大车友来说,最振奋人心的事莫过于:10月1日《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(以下简称《汽车三包规定》)正式实施。虽然从年初就已经透露消息,但是实施之前众多车上都是坚持到临近实施的一个月,才有所动静。

其实,在《汽车三包政策》正式实施之前,就已经有汽车厂家抢先将其“落地”,不少经销商追捧汽车新政,以“三包”为口号,新政策成为其最新的促销手段。“汽车三包”能为维护消费的权益,方便消费者的用车生活能起到作用,也可以肯定,被经销商促销的一个很好的宣传机会。

尽管在九月份才宣布提前“三包”,但并非抢订单的促销作秀。东风日产打出的口号非常值得令人玩味:不是“提前三包”,而是“全面接轨”。但仔细研判后笔者认为,这不是文字游戏。早在2012年11月底,东风日产就发



布了“品质无忧承诺”,宣布对旗下NISSAN和启辰两大品牌的新车采取“7天包换”的政策,成为国内首个作出“包换”承诺的主流合资车企。

换言之,东风日产已经把“三包”工作做在了前面,并且经过近一年的尝试和运营,积累了一定的经验。9月份与国家政策的全面接轨,是响应政策、顺其自然的。其服务效果,也远胜于对“三包”的执行和理解尚且停留在纸面上的众多车企。

而泰安岳海集团旗下几家4S店,都接到上级部门通知,提前一个月享受三包政策。在岳海兰泰雪弗兰4S店里,一摞《三包客户协议》放在金领结专员李小

姐面前,购车市民可以签订三包协议,其中有一条特别暖人心:“甲乙双方如发生纠纷,本着平等友好原则协商解决”。

此外,宝骏汽车也在9月中旬左右,打出了“宝骏汽车提前让消费者享‘新三包’承诺”的宣传口号,宝骏汽车在国家“三包”政策草案提出前,就已经开始执行5年或10万公里超长动力总成质保,领先国内众多主流合资车企。

### 尽管政策落地 如何取证有困难

总体而言,从“新三包政策国庆节实施”消息发布以来,可

谓姗姗来迟,法规算是让消费者在维权的道路上前进了一大步,但因为很多细节没有明文规定,还是让人颇为担心。因为在真正实施的过程中,也会引起纠纷的产生。

比如,“汽车三包”规定了新车在修理、更换、退货的过程中,厂家、经销商应该担当的责任,但却没有对汽车质量问题进行明确规定。并且,车一旦出现质量问题,“三包”也将面临取证难。而异地购车出现问题等,4S店更容易出现推诿。

无论如何,汽车“三包”对消费者而言肯定是有总比没有强,期待着该法规的日渐完善,不过编辑在此提醒大家,购车前一定要多了解厂家、经销商的售后服务承诺,并且不要轻信口头承诺,尽量与经销商签订书面合同。

泰东路一家4S店,销售总监告诉记者,在三包政策实施之前,全员培训就培训了三四次,但是没有一个人能掌握得非常好,因此等到国庆节才迟迟推出,下一步计划继续全员培训,至少让理赔专员能了解更多的三包规定。

或者这位销售总监的话说出了众多4S店的共同心声。不管如何,“新三包”政策在泰安已经落地,泰安买车市民可以借用新规定,维护自己的利益。

### 五种质量问题 可退换货

一直以来,“举证难、鉴定难、索赔难”都是困扰车主的三大问

题,记者了解到,新三包政策实施后,五种质量问题可退换车。

根据规定,新规对家用汽车产品的“包修期”和“三包有效期”作了区分,规定包修期限不低于3年或行驶里程6万公里,“三包”有效期限不低于2年或行驶里程5万公里,以先到者为准。包修期内出现产品质量问题,可以免费修理;在“三包”有效期内,如果符合规定的退货条件、换货条件,消费者可以凭“三包”凭证、购车发票等办理退货或换货手续。

新规同时规定,遇到五种质量问题消费者可以选择换货或退货:从销售者开具购车发票60天内或者行驶里程3000公里之内,出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂、燃油泄漏等情况的;严重的安全性能故障累计做2次修理仍然没有排除故障,或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,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;转向系统、制动系统、悬架系统、前后桥、车身当中的同一主要零件累计更换2次后,仍然不能正常使用的;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。

目前的“三包”主要针对为生活消费需要而购买和使用的乘用车。因此,家用汽车用于营运目的将不享受“三包”;有些单位为汽车营运、生产经营活动而购买使用的汽车产品,也不在“三包”范围之内。

齐鲁晚报主办

星光文化传播 承办

www.tangw.com

宝骏汽车 可靠的伙伴

倾城之SHOW婚博会

Fashion show wedding culture exposition

一站式搜购 大奖任你拿 宝骏汽车开回家!

“倾城之SHOW”婚庆文化博览会

10月25-27日

会址:中兴时代大厦

垂询电话:138 5481 5454 (高)

购宝骏汽车,续享3000元惠民补贴!

宝骏630 国际品质新家轿

乐驰 高性能微轿

宝骏汽车一通用在华四大品牌之一

上汽通用五菱

泰安康立汽贸有限公司

伙伴热线:0538-5897222 服务热线:4001018630

4S店地址:泰安高新开发东区泰明路(小井转盘北1000米路东)

2S店地址:泰山国际汽车城泰东路(路北)