

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。泰城车市不温不火，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”能为维护消费者的权益、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能源采取“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

可退换车

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、燃油泄漏等情形的；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、前后条、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

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—通用在华四大品牌之一

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）

上汽通用五菱
SGMW