

ICS 03.100.20

A 10

TACPIC

天津市平行进口汽车流通协会标准

T/TCAPIC001-2024

平行进口汽车三包服务规范

Three guarantees Service Standards of Parallel Import Cars

TCAPIC
天津市平行进口汽车流通协会

2024-2-20 发布

2024-3-1 实施

天津市平行进口汽车流通协会 发布

目 次

前 言	3
引 言	4
1 范围	5
2 规范性指引文件	5
3 术语和定义	5
4 总则	9
5 平行进口汽车三包责任的政策依据	9
6 平行进口汽车三包服务的责任要求	13
7 平行进口汽车三包服务的责任主体	14
8 平行进口汽车三包责任义务履行的方式及要求	14
9 平行进口汽车三包服务执行流程	17
10 平行进口汽车销售合同条款约定	18
11 客诉纠纷处理机制	18
附录 A（资料性附录） 保险公司申请材料一览表	20
附录 B（资料性附录） 企业自主承担三包责任申请材料一览表	21
附件 C（规范性附录） 平行进口家用汽车三包责任期内的主要总成和系统的主要零件种类范围（包含表 1、表 2、表 3 及表 4）	22

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由天津市平行进口汽车流通协会提出。

本标准由天津市平行进口汽车流通协会归口。

本标准主要起草单位：天津市平行进口汽车流通协会、天津市商务局、滨海新区投资和贸易促进局、天津质量监督管理中心、中国汽车技术研究中心、中国汽车流通协会、中国太平洋财产保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司、北京鼎盛保险经纪有限责任公司、上海锦天城（天津）律师事务所、深圳市平行进口汽车商会、广东省汽车电子商务促进会、天津自贸区森扬国际汽车城有限公司、天津滨海国际汽车城有限公司、天津太平洋国际汽车城有限公司等。

本标准主要起草人：朱彤、崔健、郑星、陈海峰、王海洋、齐欣、杨瑞雪、张婷婷、卢弢、张宏斌、苏尔复、王智学、吕征、牛宏建、刘珏、牛志远、王润宝、江函等。

TCAPIC
天津市平行进口汽车流通协会

引 言

国家市场监督管理总局于 2022 年 1 月 1 日正式实施《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（总局令（2011）第 43 号）的三包法规要求。2014 年 10 月 23 日，国务院办公厅以国办发（2014）49 号印发《关于加强进口的若干意见》，该《意见》第五条指出，进一步优化进口环节管理，调整汽车品牌销售有关规定，加紧在中国（上海）自由贸易试验区率先开展汽车平行进口试点工作。该《意见》中首次正式提到“汽车平行进口试点工作”，正式拉开了我国平行进口汽车试点工作的序幕。2015 年 1 月 7 日，上海发布《关于在中国（上海）自由贸易试验区开展平行进口汽车试点的通知》，《通知》明确允许“注册在上海自贸区的汽车经销商，经商务部进口许可，从事进口国外汽车的经营活动”。首个平行进口汽车试点城市诞生。同年 4 月 20 日，国务院印发《中国（天津）自由贸易试验区总体方案的通知》，通知中明确“支持开展汽车平行进口试点，平行进口汽车应符合国家质量安全标准，进口商应承担售后服务、召回、“三包”等责任，并向消费者警示消费风险。”随后，平行进口汽车试点在全国遍地开花，截止到目前，全国平行进口汽车试点区域已覆盖 26 个省市，汽车平行进口试点对象共计 200 余家。天津口岸基于二十余年的平行进口汽车（小贸车）运营经验，领跑全国平行进口汽车行业。

2017 年 4 月 5 日，商务部签发 2017 年第 1 号令《汽车销售管理办法》，原《汽车品牌销售管理实施办法》同时废止。本《办法》最大的变化就是打破品牌专属垄断，促进汽车市场多渠道发展，公平竞争，第三十六条表示，供应商通过平行进口方式进口的汽车按照平行进口相关规定办理。说明我国充分认可和承认平行进口方式进口汽车的贸易模式，并认可平行进口汽车行业相关的政策法规。

纵观以上平行进口汽车行业的相关政策法规，平行进口汽车行业必须全面积极落实售后服务、召回、三包等主体责任，然而鉴于平行进口汽车行业发展时间不长及售后服务体系建立仍存在不足等行业实际情况，致使目前行业在售后服务方面，尤其在三包责任的履行方面尚有不完善之处，缺乏系统的规范性要求和监管。因此，天津市平行进口汽车流通协会在天津市商务局的指导下，充分走访行业企业和消费者，与相关专业机构充分交流研讨，结合平行进口汽车行业实际拟定本规范，旨在规范平行进口汽车三包责任的有效落实履行，提高平行进口汽车的售后服务保障，提升消费者的服务感受，保护消费者合法权益，为平行进口汽车行业稳健发展打下坚实的售后服务基础。

平行进口汽车三包服务规范

1 范围

本标准规定了平行进口汽车三包服务的责任要求、承担主体、履约方式、服务执行流程、纠纷解决机制等规范和要求。

本标准适用于平行进口汽车进口商（试点对象/非试点对象）、保险公司及售后服务网点等相关单位的管理和评价。

2 规范性指引文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 5624-2019 汽车维修术语
- GB 7258-2017 机动车运行安全技术条件
- GB/T 16739.1-2014 汽车维修业开业条件 第1部分：汽车整车维修企业
- GB/T 16739.2-2004 汽车维修业开业条件 第2部分：汽车综合小修及专项维修业户
- GB/T 18344-2016 汽车维护、检测、诊断技术规范
- GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- 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
- 《汽车维修工国家职业技能标准》，GZB 4-12-01-01

3 术语和定义

GB/T5624-2019、GB/T 16739.1-2014 和 GB/T 16739.2-2004 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 汽车平行进口 Parallel import of automobile

指进口未经境外原厂汽车生产企业授权的汽车产品的贸易活动。

3.2 平行进口汽车 Parallel import car

指通过平行进口贸易模式进口的汽车，指在汽车生产授权销售体系之外，由除总经销商以外的其他进口商从境外进口的汽车，与国内授权经销商渠道平行。

3.3 平行进口汽车进口商/供应商 Parallel import car importer

平行进口汽车进口商也叫供应商，指从境外通过平行进口贸易模式进口汽车的经营商，也是汽车平行进口试点对象。

3.4 平行进口汽车经销商 Parallel import car dealer

指获得平行进口汽车资源并进行销售的经营商，进口商/供应商如涉及终端零售业务，也同时兼具经销商身份。

3.5 平行进口汽车售后服务商 Parallel import car after-sale service provider

平行进口汽车售后服务商，是指为平行进口汽车售后提供汽车维修、修理等服务活动的进行过机动车维修备案的经营商。

3.6 三包售后服务网络 Parallel import carservice outlets

指承保机构为消费者提供三包售后服务的售后服务商共同构成三包售后服务网络。

3.7 三包责任 Three-guarantees responsibilities

根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（总局令 2021 年第 43 号）、《汽车销售管理办法》（商务部 2017 年第 1 号令）、国务院印发《中国（天津）自由贸易试验区总体方案》（国发〔2015〕19 号）及《中国（天津）自由贸易试验区汽车平行进口试点管理办法》（市商务局、市工业和信息化局、市公安局、市生态环境局、市交通运输委、市市场监管委、天津海关、滨海新区政府等 8 部门 2023 年 4 月 20 日联合发布）政策内容，明确平行进口汽车也应依法承担家用汽车三包责任，且由试点对象承担平行进口汽车产品质量追溯的责任主体，依法履行产品召回、质量保障、售后服务、家用汽车“三包”、平均燃料消耗量核算等义务。试点对象应对以其为“进口用户”申请的中华人民共和国自动进口许可证进口或代理进口的平行进口汽车承担三包责任。

3.8 平行进口汽车三包责任主体 Main body of parallel import car three-guarantees responsibilities

指平行进口汽车三包责任的承担主体。根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》，三包责任由销售者依法承担。销售者依照规定承担三包责任后，属于生产者的责任或者属于其他经营者的责任的，销售者有权向生产者、其他经营者追偿。2015年4月8日国务院印发《中国（天津）自由贸易试验区总体方案》（国发〔2015〕19号），明确指出“支持开展汽车平行进口试点，平行进口汽车应符合国家质量安全标准，进口商应承担售后服务、召回、“三包”等责任，并向消费者警示消费风险。”2017年4月5日商务部第1号令颁布的《汽车销售管理办法》第三十六条指出“供应商通过平行进口方式进口汽车按照平行进口相关规定办理。”因此，可以明确平行进口汽车三包责任主体为进口商（试点对象）。

3.9 汽车平行进口试点对象 Pilot objects of parallel import of automobile

汽车平行进口试点对象（以下简称试点对象）按照主体规模和经营方式分为试点平台和试点企业，均需经过地方评审商务部备案。试点平台是指具有平行进口汽车全产业链服务能力，并为其认定和管理的会员企业提供金融支持、通关手续、仓储物流、展示销售、售后服务等一站式服务的企业。试点企业是指为满足自身销售需求自主完成汽车平行进口相关业务的企业。试点对象是平行进口汽车产品质量追溯的责任主体，依法履行产品召回、质量保障、售后服务、家用汽车“三包”、平均燃料消耗量核算等义务。

3.10 平行进口汽车三包责任工作组 Working group on three-guarantees responsibility of parallel import car

为保证平行进口汽车三包责任得到全面有效落实，特组建平行进口汽车三包责任工作组（以下简称工作组），工作组由与平行进口汽车三包责任落实深度相关的政府部门、行业协会、保险公司、保险经纪公司、法律机构、鉴定机构、平行进口汽车进口商、维修企业和消费者代表等共同组成，常设机构设立在天津市平行进口汽车流通协会秘书处。工作组负责对三包承保的保险公司的资质、汽车三包责任保险产品条款、售后网络、服务流程等内容进行审核，就三包责任保险的产品及服务提交表决，并形成产品是否准入的决议。工作组负责组织建立平行进口汽车三包信息公开制度，协助相关机构建立平行进口汽车三包信息管理及服务系统，承担企业三包执行方案及有关信息管理等工作，有效落实平行进口汽车三包信息公开，提高行业售后服务水平，保障消费者三包合法权益，提升消费者信心，打造天津平行进口汽车售后三包服务品牌，促进平行进口汽车行业健康、有序、快速发展。

3.11 平行进口汽车三包责任险 Parallel import automobile three-guarantees liability insurance

指以汽车平行进口试点对象进口的平行进口汽车产品的三包责任为承保风险的一种责任保险,当被保险人进口的平行进口汽车产品质量不合格,在法律及法规判定下属于“三包”应承担的赔偿责任由保险公司依照保险合同约定承担相应的赔偿责任。

3.12 平行进口汽车三包责任险保险责任 Insurance liabilities of parallel import automobile three-guarantees liability insurance

试点对象可以通过购买保险公司完成依法备案的三包责任保险产品落实平行进口汽车三包责任。被保险人在保险期间内进口、销售、维修、服务的平行进口汽车产品(以下简称“被保险产品”),在正常使用情况下因产品质量问题出现故障,根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》应由被保险人承担的修理、更换、退货责任,保险人将根据保险合同的约定负责赔偿。

3.13 平行进口汽车三包责任险共保体 Co-insurance of parallel import automobile three-guarantees liability insurance

指通过联合多家具有三包保险承保资质的保险公司共同承担三包责任险责任风险的保险模式。参与保险公司按初期设定好的承保份额分摊保费和风险,由指定首席保险人先行收取保费并出具保单,为客户提供保险服务,负责处理赔案并告知其他共同保险人按比例分摊赔款。

3.14 首席保险人 Leading Insurer

也称首席承保人、主要保险人。在共同保险中,指在承保条款上带头接受保险的人,一般也是承保金额最大的公司。

3.15 共同保险人 Co-Insurer

也称共同承保人、联合保险人。在共同保险中除首席保险人之外参与联合承保的公司。

3.16 三包责任险投保人 Policy holder of three-guarantees liability insurance

指与保险公司订立三包责任险保险合同,并按照保险合同负有支付保险费义务的人或组织,在平行进口汽车行业中,平行进口汽车进口商(试点对象)视同生产者,是平行进口汽车三包责任的第一责任人。

3.17 三包履约能力 Three guarantees performance capability

指三包责任主体履行三包服务的实际能力,主要包括服务能力和支付能力,服务能力主要指人员配备、机构设置、风险管控、售后服务网络建设、投诉管理安排等情况,支付能力指注册资本、资金实力、偿付能力等情况。

4 总则

4.1 根据行业相关政策指导,平行进口汽车进口商(试点对象)应承担其所进口或代理进口的平行进口汽车的家用汽车三包服务责任,依据相关标准和规范要求严格落实三包服务,以保障消费者的合法权益。

4.2 在政策法规规定的时间或理赔范围内,平行进口汽车进口商(试点对象)应无偿提供平行进口汽车的包修、包退和包换服务,确保车辆正常使用。

4.3 平行进口汽车三包服务相关企业和机构应依法经营,公平公开,诚信服务。

5 平行进口汽车三包责任的政策依据

5.1 《家用汽车产品修理更换退货责任规定》

根据国家市场监督管理总局令于2021年颁布的《家用汽车产品修理更换退货责任规定》三包有效期和包修期自销售者开具购车发票之日起计算;开具购车发票日期与交付家用汽车产品日期不一致的,自交付之日起计算。

具体期限如下:

- (1) 三包有效期:自购车发票开具日期起2年或50,000公里,以先到者为准;
- (2) 包修期:自购车发票开具日期起3年或60,000公里,以先到者为准;
- (3) 家用汽车产品自三包有效期起算之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),因发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机的主要零部件出现质量

问题的，消费者可以凭三包凭证选择更换发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机。修理者应当免费更换。

三包主要包括：

- 1) 家用汽车产品的三包有效期不得低于 2 年或者行驶里程 50,000 公里，以先到者为准；包修期不得低于 3 年或者行驶里程 60,000 公里，以先到者为准。

三包有效期和包修期自销售者开具购车发票之日起计算；开具购车发票日期与交付家用汽车产品日期不一致的，自交付之日起计算。

- 2) 家用汽车产品在包修期内出现质量问题或者易损耗零部件在其质量保证期内出现质量问题的，消费者可以凭三包凭证选择修理者免费修理（包括免除工时费和材料费）。

修理者能够通过查询相关信息系统等方式核实购买信息的，应当免除消费者提供三包凭证的义务。

- 3) 家用汽车产品自三包有效期起算之日起 60 日内或者行驶里程 3000 公里之内（以先到者为准），因发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机的主要零部件出现质量问题的，消费者可以凭三包凭证选择更换发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机。修理者应当免费更换。

- 4) 家用汽车产品在包修期内因质量问题单次修理时间超过 5 日（包括等待修理零部件时间）的，修理者应当自第 6 日起为消费者提供备用车，或者向消费者支付合理的交通费用补偿。经营者与消费者另有约定的，按照约定的方式予以补偿。

- 5) 家用汽车产品自三包有效期起算之日起 7 日内，因质量问题需要更换发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机或者其主要零部件的，消费者可以凭购车发票、三包凭证选择更换家用汽车产品或者退货。销售者应当免费更换或者退货。

- 6) 家用汽车产品自三包有效期起算之日起 60 日内或者行驶里程 3000 公里之内（以先到者为准），因质量问题出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂、燃油泄漏或者动力蓄电池起火的，消费者可以凭购车发票、三包凭证选择更换家用汽车产品或者退货。销售者应当免费更换或者退货。

- 7) 家用汽车产品在三包有效期内出现下列情形之一，消费者凭购车发票、三包凭证选择更换家用汽车产品或者退货的，销售者应当更换或者退货：

(一) 因严重安全性能故障累计进行 2 次修理，但仍未排除该故障或者出现新的严重安全性能故障的；

(二) 发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机因其质量问题累计更换 2 次，仍不能正常使用的；

(三) 发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机、转向系统、制动系统、悬架系统、传动系统、污染控制装置、车身的同一主要零部件因其质量问题累计更换 2 次，仍不能正常使用的；

(四) 因质量问题累计修理时间超过 30 日，或者因同一质量问题累计修理超过 4 次的。

发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机的更换次数与其主要零部件的更换次数不重复计算。

需要根据车辆识别代号（VIN）等定制的防盗系统、全车主线束等特殊零部件和动力蓄电池的运输时间，以及外出救援路途所占用的时间，不计入本条第一款第（四）项规定的修理时间。

8) 家用汽车产品符合本规定的更换条件，销售者无同品牌同型号家用汽车产品的，应当向消费者更换不低于原车配置的家用车产品。无不低于原车配置的家用车产品，消费者凭购车发票、三包凭证选择退货的，销售者应当退货。

9) 销售者为消费者更换家用汽车产品或者退货，应当赔偿消费者下列损失：

(一) 车辆登记费用；

(二) 销售者收取的扣除相应折旧后的加装、装饰费用；

(三) 销售者向消费者收取的相关服务费用。

相关税费、保险费按照国家有关规定执行。

10) 消费者依照本规定第二十四条第一款规定更换家用汽车产品或者退货的，应当向销售者支付家用汽车产品使用补偿费。补偿费的计算方式为：

补偿费=车价款（元）×行驶里程（公里）/1000（公里）×n。

使用补偿系数 n 由生产者确定并明示在三包凭证上。使用补偿系数 n 不得高于 0.5%。

11) 三包有效期内销售者收到消费者提出的更换家用汽车产品或者退货要求的，应当自收到相关要求之日起 10 个工作日内向消费者做出答复。不符合更换或者退货条件的，应当在答复中说明理由。

符合更换或者退货条件的，销售者应当自消费者提出更换或者退货要求之日起 20 个工作日内为消费者完成更换或者退货，并出具换车证明或者退车证明；20 个工作日内不能完成家用汽车产品更换的，消费者可以要求退货，但因消费者原因造成的延迟除外。

- 12) 按照本规定更换的家用汽车产品，其三包有效期和包修期自更换之日起重新计算。
- 13) 包修期内家用汽车产品所有权发生转移的，三包凭证应当随车转移。三包责任不因家用汽车产品所有权的转移而改变。
- 14) 经营者合并、分立、变更、破产的，其三包责任按照有关法律、法规的规定执行。
- 15) 包修期内家用汽车产品有下列情形之一的，可以免除经营者对下列质量问题承担的三包责任：

（一）消费者购买时已经被书面告知家用汽车产品存在不违反法律、法规或者强制性国家标准的瑕疵；

（二）消费者未按照使用说明书或者三包凭证要求，使用、维护、保养家用汽车产品而造成的损坏；

（三）使用说明书明示不得对家用汽车产品进行改装、调整、拆卸，但消费者仍然改装、调整、拆卸而造成的损坏；

（四）发生质量问题，消费者自行处置不当而造成的损坏；

（五）因不可抗力造成的损坏。

经营者不得限制消费者自主选择对家用汽车产品维护、保养的企业，并将其作为拒绝承担三包责任的理由。

- 16) 销售者销售按照本规定更换、退货的家用汽车产品的，应当检验合格，并书面告知其属于“三包换退车”以及更换、退货的原因。

“三包换退车”的三包责任，按照当事人约定执行。

5.2 《中国（天津）自由贸易试验区总体方案的通知》

2015 年 4 月 20 日，国务院关于印发《中国（天津）自由贸易试验区总体方案的通知》（国发〔2015〕19 号），通知中明确“支持开展汽车平行进口试点，平行进口汽车应符合国家质量安全标准，进口商应承担售后服务、召回、“三包”等责任，并向消费者警示消费风险。”

5.3 《汽车销售管理办法》

2017年4月5日，商务部令2017年第1号《汽车销售管理办法》正式颁布，2017年1月1日正式实施。经商发展改革委、工商总局同意，《汽车品牌销售管理实施办法》（商务部、发展改革委、工商总局令2005年第10号）同时废止。第五条 在境内销售汽车的供应商、经销商，应当建立完善汽车销售和售后服务体系，保证相应的配件供应，提供及时、有效的售后服务，严格遵守家用汽车产品“三包”、召回等规定，确保消费者合法权益。第六条 本办法所称供应商，是指为经销商提供汽车资源的境内生产企业或接受境内生产企业转让销售环节权益并进行分销的经营者以及从境外进口汽车的经营者。本办法所称经销商，是指获得汽车资源并进行销售的经营者。本办法所称售后服务商，是指汽车销售后提供汽车维护、修理等服务活动的经营者。第八条 汽车行业协会、商会应当制定行业规范，提供信息咨询、宣传培训等服务，开展行业监测和预警分析，加强行业自律。第三十六条 供应商通过平行进口方式进口汽车按照平行进口相关规定办理。

5.4 天津市商务局、市工业和信息化局、市公安局、市生态环境局、市交通运输委、市市场监管委、天津海关、滨海新区政府等8部门发布《中国（天津）自由贸易试验区汽车平行进口试点管理办法》

2023年4月20日商务局、市工业和信息化局、市公安局、市生态环境局、市交通运输委、市市场监管委、天津海关、滨海新区政府等8部门发布《中国（天津）自由贸易试验区汽车平行进口试点管理办法》，为推动中国（天津）自由贸易试验区（以下简称天津自贸试验区）汽车平行进口试点工作有序开展，加强对消费者合法权益的保护，依据有关法律、法规、规章和文件规定，结合本市开展汽车平行进口试点工作的实际情况，制定本办法。第二十四条，试点对象可采用自建、资源共享、多渠道合作等方式，形成覆盖销售区域的售后服务网络。严禁试点对象诱导消费者签订“三包”免责协议。鼓励试点对象以自行购买“三包”责任保险的方式落实《家用汽车产品修理更换退货责任规定》。

6 平行进口汽车三包服务的责任要求

6.1 三包责任要求

平行进口汽车进口商（试点对象）应根据企业实际情况选择本规范第 8 条约定的三包服务履行形式，主动承担《家用汽车产品修理更换退货责任规定》对应的平行进口汽车三包责任（整车保修、包退、包换），且在车辆销售时应及时出具《三包责任服务手册》，无偿提供三包服务。

6.2 售后服务网络要求

平行进口汽车进口商（试点对象）所选择的三包服务提供商应具备完善的、可覆盖全国省域及 80%以上地级市的售后服务网络，可以为平行进口汽车消费者提供专业、及时的三包售后维修等相关服务。

6.3 监督管理要求

平行进口汽车三包责任主体应按有关规定向业务主管部门和天津市平行进口汽车三包责任工作组进行平行进口汽车“三包”和召回执行方案的申请和备案，且按要求留存销售信息记录，并将三包落实相关信息及凭证上传至业务主管部门指定的三包管理平台。

7 平行进口汽车三包服务的责任主体

经中华人民共和国商务部审批的汽车平行进口试点对象为平行进口汽车产品质量追溯的责任主体，依法履行产品召回、质量保障、售后服务、家用汽车“三包”等义务。试点对象应对使用其申请的《中华人民共和国自动进口许可证》自主进口或代理进口的平行进口汽车承担三包责任。

8 平行进口汽车三包责任义务履行的方式及要求

平行进口汽车进口商（试点对象）可通过以下三种方式履行三包责任：

8.1 向保险公司直接购买三包责任险

8.1.1 关于保险公司的性质与资质。必须为全国性财产保险公司，在全国省、自治区、直辖市均有服务机构。财务管理制度健全，会计信息真实准确完整，纳税和银行信用良好，上一年度偿付能力大于 150%。

8.1.2 关于三包责任保险产品要求。满足《家用汽车产品修理更换退货责任规定》要求且经国家金融监督管理总局备案的汽车三包（整车保修、包退、包换）责任保险产品（产品备案文件、条款、费率），可提供对应的保单、三包服务手册、维修网络名单及服务方案。

8.1.3 关于服务网络的要求。具备总数不低于 1000 家覆盖全国主要地级市以上城市的售后服务网络，可以为平行进口汽车三包提供专业、及时的售后维修服务。

8.1.4 关于车辆三包信息留存。要求保存车辆三包基本信息（如投保时间、保险凭证/保险单的扫描件、车辆品牌、型号、VIN 码等）及机动车首次销售的车主信息记录（如姓名/公司名称、购车人身份证号码/公司组织机构代码、首次销售上牌地区、首次销售购车发票信息、联系方式、邮寄地址等），并由平行进口汽车试点对象将以上信息上传至业务主管部门指定的平行进口汽车三包管理平台。

8.1.5 关于监督管理。应按有关规定及时向市场监督管理部门、业务指导单位及平行进口汽车三包责任工作组进行平行进口汽车“三包”和召回方案申报及备案。

8.2 向三包责任险共保体购买三包责任险

8.2.1 关于共保体首席保险人保险公司的性质与资质。必须为全国性财产保险公司，在全国省、自治区、直辖市均有服务机构。财务管理制度健全，会计信息真实准确完整，纳税和银行信用良好，上一年度偿付能力大于 150%。

8.2.2 关于共保体共同保险人保险公司的性质与资质。必须为全国性财产保险公司，财务管理制度健全，会计信息真实准确完整，纳税和银行信用良好。

8.2.3 关于三包责任保险产品要求。满足《家用汽车产品修理更换退货责任规定》要求且经国家金融监督管理总局备案的汽车三包（整车保修、包退、包换）责任保险产品（产品备案文件、条款、费率），可提供对应的保单、三包服务手册、维修网络名单及服务方案。

8.2.4 关于服务网络的要求。具备总数不低于 1000 家覆盖全国主要地级市以上城市的售后服务网络，可以为平行进口汽车三包提供专业、及时的售后维修服务。

8.2.5 关于车辆三包信息留存。要求保存车辆三包基本信息（如投保时间、保险凭证/保险单的扫描件、车辆品牌、型号、VIN 码等）及机动车首次销售的车主信息记录（如姓名/公司名称、购车人身份证号码/公司组织机构代码、首次销售上牌地区、首次销售购车发票信息、联系方式、邮寄地址等），并由平行进口汽车试点对象将以上信息上传至业务主管部门指定的平行进口汽车三包管理平台。

8.2.6 关于监督管理。应按有关规定及时向市场监督管理部门、业务指导单位及平行进口汽车三包责任工作组进行平行进口汽车“三包”和召回方案申报及备案。

以保险公司和三包责任险共保体方式承担三包责任的试点企业应提交申报材料，详见附录 A（资料性附录）《保险公司申请材料一览表》。

8.3 企业自主承担三包责任

8.3.1 本标准所称三包自主承担的方式是指经试点对象业务主管部门审核批准，由试点对象自主承担平行进口汽车三包责任的方式。

8.3.2 关于设立条件。

(1) 针对三包责任采取自主承担方式的企业主体必须为以进口及销售平行进口汽车为主营业务的试点对象（试点企业或试点平台）；

(2) 公司主体股权穿透后为国务院国资委下央企或省级地方国资委下国企的控股子公司或分公司，且需提交央企的二级公司或地方国企的一级公司就公司主体进口的平行进口汽车三包责任承担出具担保文件并公证。非国企控制的平行进口车企业，须为具有全国规模的集团化汽车经销企业，具备较强的企业资金实力。需提交就公司主体进口平行进口汽车三包责任承担出具实际控制人个人无限连带担保文件并公证。

(3) 试点对象公司注册资本应当与公司承担三包自保风险相匹配，注册资本不低于 2000 万且须满足 1000 万实缴；

(4) 企业合规经营平行进口汽车业务达 3 年以上，且具有稳定的三包保障需求（保障需求指该企业平行进口汽车年度进口量达到 2000 辆以上）和较强的风险管控能力（如人员配备、机构设置、风险管理水平、偿付能力、再保安排等方面）。

(5) 企业应当按照现代企业制度建立独立的三包服务管理机制，在人员、资金、财务管理等方面与公司主营业务建立防火墙。自主承担三包责任的企业应在财务核算设立科目，建立独立的资金监管账户计提三包责任准备金，并由业务主管部门责成平行进口汽车三包责任工作组对进行监督管理，确保计提准备金足以覆盖可能发生的三包责任相关费用。企业对使用其申请的《中华人民共和国自动进口许可证》自主进口或代理进口的平行进口汽车应按不低于车辆销售价格 2.5%的比例计提三包责任准备金，建立独立准备金监管账户，列账核算且保证用于三包的售后服务支出，并制定三包责任的定责、损失确认、维修、费用支付等相应工作流程和机制，做好消费者的三包服务工作。

8.3.3 关于三包责任企业自主承担的责任范围。企业自主承担三包责任义务应根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》中的要求在约定年限内满足整车保修、包退、包换相关内容，可提供对应的三包责任保障协议及三包服务手册。

8.3.4 关于服务网络的要求。拥有总数不低于 1000 家覆盖全国主要地级市以上城市的售后服务网络，企业须与售后服务网点签署明确的维修合作协议，确保可以为平行进口汽车三包提供专业、及时的售后维修服务。

8.3.5 平行进口汽车进口商（试点对象）三包自主承担方式申请。试点对象应向业务主管部门或平行进口汽车三包责任工作组提交企业自主承担三包服务方案（包括企业资质证明材料、三包责任承担方案、三包服务网络、三包服务和赔付流程等），由平行进口汽车三包责任工作组对三包服务方案进行评审，出具评审报告并提报试点对象业务主管部门进行批复，审议通过后方可以企业自主承担方式履行平行进口汽车三包责任义务。

8.3.6 关于车辆三包信息留存。要求保存车辆三包基本信息（如投保时间、保险凭证/保险单的扫描件/复印件、车辆品牌、型号、VIN 码等）及机动车首次销售的车主信息记录（如姓名/公司名称、购车人身份证号码/公司组织机构代码、首次销售上牌地区、首次销售购车发票信息、联系方式、邮寄地址等），并将以上信息上传至业务主管部门指定的平行进口汽车三包管理平台。

8.3.7 关于监督管理。应按有关规定及时向市场监督管理部门、业务指导单位及平行进口汽车三包责任工作组进行平行进口汽车“三包”和召回方案申报及备案。

以企业自主承担的方式履行三包责任的企业应提交申报材料详见附录 B《企业自主承担三包责任申请材料一览表》。

9 平行进口汽车三包服务执行流程

平行进口汽车三包服务执行流程应包含下图核心环节，如实反映平行进口汽车在三包服务中进口商/试点对象、经销商、三包服务供应商、三包服务网络、零配件供应商等各相关企业机构与平行进口汽车消费者之间的相互关系。

11.1 平行进口汽车质量担保纠纷处理

11.1.1 平行进口汽车进口商（试点对象）和三包责任险承保机构是质量担保纠纷的责任主体。

11.1.2 当平行进口汽车发生三包责任相关的质量担保纠纷时，消费者应首先与三包责任险承保机构协商处理，协商不成或存在争议，可寻求平行进口汽车进口商（试点对象）/试点对象协调解决。

11.1.3 当平行进口汽车发生三包责任相关的质量担保纠纷时，消费者应首先与三包责任险承保机构协商处理，协商不成或对缺陷是否属于“三包”存在争议，可申请具有检验、鉴定资质的机构就争议进行检验及鉴定并出具检验鉴定结论。

11.2 平行进口汽车维修质量纠纷处理

11.2.1 平行进口汽车售后服务商是处理维修质量纠纷的责任主体。

11.2.2 当发生平行进口汽车维修质量纠纷时，消费者应首先与售后服务商协商解决，协商不成或存在争议，应寻求三包责任险承保机构介入配合协调解决。消费者与平行进口汽车售后服务商协商处理应符合 JT/T816 中 5.8 关于返修与抱怨处理的相关要求。

本标准未规定的，参照《家用汽车产品修理更换退货责任规定》、《汽车销售管理办法》、《中国（天津）自由贸易试验区汽车平行进口试点管理办法》等法律、法规和规章执行。

附录 A（资料性附录） 保险公司申请材料一览表

保险公司申请材料一览表

序号	分类	材料名称及要求	备注
一	公司资质	1、公司营业执照（三证合一）复印件（盖公章）； 2、经营保险业务许可证； 3、近三年公司财务审计报告； 4、委托授权书（盖公章），法人代表身份证正反面复印件、受托人身份证正反面复印件（盖公章）； 5、无不良记录声明（盖公章）； 6、全国分支机构一览表及许可证（盖公章）。	
二	产品资料	1、经国家金融监督管理总局备案通过的汽车三包责任保险条款及费率（盖公章），产品备案文件； 2、全国售后服务网点列表（盖公章）； 3、汽车三包责任专家团队列表、介绍及相关资质（盖公章）； 4、保险单（样本）； 5、三包售后服务手册（样本）； 6、三包售后理赔服务方案。	
三	其他资料	1、以共保形式承保的，提交共保协议文本； 2、汽车三包责任保险产品销售及理赔数据管理办法及落实措施； 3、其他可以提供的申报资料。	
备注		共保体方式提交首席承保人相关资料。	

附录 B（资料性附录）企业自主承担三包责任申请材料一览表

企业自主三包承担申请材料一览表

序号	分类	材料名称及要求	备注
一	公司资质	1、公司营业执照（三证合一）复印件（盖公章）； 2、经营平行进口汽车的相关证明资料； 3、近三年公司财务审计报告； 4、委托授权书（盖公章），法人代表身份证正反面复印件、受托人身份证正反面复印件（盖公章）； 5、经过公证的三包履责担保文件； 6、无不良记录声明（盖公章）； 7、三包责任监管账户信息（盖公章）； 7、全国分支机构一览表（盖公章）； 8、银行监管账户相关信息（盖公章）。	
二	产品资料	1、企业三包责任承担方案（盖公章）； 2、全国售后服务网点列表（盖公章）； 3、汽车三包责任专家团队列表、介绍及相关资质（盖公章）； 4、三包凭证（样本）； 5、三包售后服务手册（样本）； 6、三包售后服务方案。	
三	其他资料	1、有再担保安排的，提交相关合同文本复印件（盖公章）； 2、平行进口汽车产品销售及三包售后服务数据管理办法及落实措施； 3、其他可以提供的申报资料。	

附件 C（规范性附录）平行进口家用汽车三包责任期内的主要总成和系统的主要零件种类范围（包含表 1、表 2、表 3 及表 4）

表 1：平行进口家用汽车三包责任期内的易损耗零部件种类范围及质量保证期

序号	名称	质保期限
1	空气滤清器	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
2	空调滤清器	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
3	机油滤清器	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
4	燃料滤清器	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
5	火花塞	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
6	制动衬片	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
7	离合器片	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
8	轮胎	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
9	蓄电池	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
10	遥控器电池	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
11	灯泡	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
12	刮水器刮片	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
13	保险丝及普通继电器 (不含集成控制单元)	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准

表 2：平行进口家用汽车三包责任内的主要总成和系统的主要零件种类范围

主要总成系统	主要零件种类范围
发动机	曲轴、主轴承、连杆、连杆轴承、活塞、活塞环、活塞销
	气缸盖
	凸轮轴、气门
	气缸体
变速器	箱体
	齿轮、轴类、轴承、箱内动力传动元件（含离合器、制动器）
动力蓄电池	电芯
	动力蓄电池箱体
行驶驱动电机	定子组件、转子组件、轴承
	壳体
转向系统	转向机总成
	转向柱、转向万向节
	转向拉杆（不含球头）
	转向节
制动系统	制动主缸
	轮缸
	助力器
	制动踏板及其支架
悬架系统	弹簧（螺旋弹簧、扭杆弹簧、钢板弹簧、空气弹簧、液压弹簧等）
	控制臂、连杆
前/后桥	桥壳、主减速器、差速器
	传动轴、半轴
	减速器（连接行驶驱动电机）
污染物控制装置	颗粒捕捉器
	催化转化器（三元催化器、稀燃型氮氧化物催化转换器、SCR 催化器、氧化型催化转换器）
车身	车身骨架
	副车架
	纵梁、横梁
	前后车门本体

表 3：平行进口家用汽车特殊零部件的种类范围

三包服务选用备件，均取自国内对应品牌型号车辆相对应备件，个别非中国规格进口车在中国大陆地区市场罕有、难觅备件，采购周期将相对较长；进口备件默认采用海运运输，若车主因加急等需求导致改变运输方式，溢价部分由车主自行承担，备件运输在途时间且不计算在三包责任进厂修理时间范围内。

备件范围以保险人定损时“备件”定义为准。

表 4：进口家用汽车三包责任期内的使用补偿系数

换退车的使用补偿系数及计算公式：

补偿系数 $n=0.5\%$ ；换退车的使用补偿计算公式为：

$\{[\text{车价款 (元)} \times \text{行驶里程 (km)}] / 1000\} \times n$

TCAPIC
天津市平行进口汽车流通协会