

# 中华人民共和国

## 国家质量监督检验检疫总局公告

2013 年第 77 号

### 质检总局关于发布《家用汽车产品三包信息和争议处理技术咨询人员管理办法》的公告

为贯彻落实《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》（简称“汽车三包规定”），我局制定了《家用汽车产品三包信息和争议处理技术咨询人员管理办法》，现予公布，自 2013 年 10 月 1 日起施行。

特此公告。

质检总局

2013 年 7 月 4 日

# 家用汽车产品三包信息和争议处理 技术咨询人员管理办法

## 第一章 总则

第一条 为落实《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”）中家用汽车产品三包信息备案和公开制度，规范家用汽车产品三包责任争议处理技术咨询人员（以下简称“专家”）的管理，制定本办法。

第二条 国家质检总局负责组织制定汽车三包信息和专家管理规范，并进行监督管理；省级质监部门负责本行政区域内的汽车三包争议处理信息和专家管理工作；地方各级质监部门应对争议处理信息进行汇总分析，并向上级质监部门报送争议处理信息和专家使用情况。

第三条 国家质检总局缺陷产品管理中心（以下简称“管理中心”）组织建设汽车产品三包信息系统和汽车三包专家管理系统，承担有关信息备案和信息分析工作；协助省级质监部门建立专家库，承担全国专家库的管理、技术交流与师资培训等汽车三包日常工作。

## 第二章 汽车三包信息管理

第四条 为了落实汽车产品有关经营者义务，鼓励经营者做出并履行严于汽车三包规定的三包责任承诺，便于消费者查询汽车

三包信息，生产者应按照本办法规定统一备案如下信息：

（一）生产者基本信息。包含生产者名称、地址、邮编、组织机构代码、汽车三包客服电话、联系人姓名、手机、电话、传真、Email 等信息；

（二）车型信息。包含车型的公告名称、商品名称和年款、发动机型号和排量、变速器型号、轮胎品牌和型号，以及其他相关配置信息等。

（三）生产者约定的销售和修理网点信息。包含销售者和修理者的名称、法定代表人、组织机构代码、地址、邮编、三包客服联系人、三包客服电话、手机、传真、Email 等信息；

（四）产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册、车辆识别代号（VIN）编制规则等家用汽车产品三包有关信息。包含汽车产品包修期和三包有效期；易损耗零部件的种类范围、名称及其质量保证期；严于汽车三包规定的三包责任承诺；发动机、变速器、转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的主要零件种类范围和名称；退换车所涉及的使用补偿系数；需要根据车辆识别代号（VIN）定制的防盗系统、全车线束等特殊零部件种类范围和名称；

（五）由各级质监等有关行政部门、消费者权益保护组织等第三方社会中介机构参与处理的汽车三包责任相关争议信息，以及涉及仲裁和诉讼的汽车三包责任争议信息，汽车产品更换、退货信息，汽车产品质量担保相关统计信息。

生产者已按照有关法律法规向管理中心备案的相关信息，可以不重复备案。

第五条 生产者对以上备案信息应当及时进行更新。其中，生产者应当在新车型上市销售前适时备案第四条第 2 款和第 4 款规定的信息。

第六条 生产者应当通过汽车产品三包信息系统，公开汽车三包相关信息，供公众查询。

生产者公开的信息范围如下：车型信息，销售和修理网点信息，产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册等家用汽车产品三包有关信息。

生产者应公开汽车三包责任争议处理的方式和渠道，并在随车文件中向用户提供。

第七条 国家质检总局应当为汽车生产者公开汽车三包信息提供统一的信息发布平台。对职责所知悉的商业秘密和个人信息，不得泄露。

质监部门处理汽车产品三包争议时，应当在汽车产品三包信息系统中填报争议处理信息。

第八条 管理中心负责处理和分析有关汽车三包信息，定期向国家质检总局提交汽车三包相关信息分析报表。

收到有关汽车三包争议的投诉举报信息，管理中心应按照相关法律法规规定，及时提交有关部门的产品质量申诉处理机构进行处理。

### 第三章 专家管理

第九条 国家质检总局负责组织编制专家培训教材，制定专家遴选标准、聘书格式和专家库建设规范。

省级质监部门通过汽车三包专家管理系统建立本省专家库，负责专家的遴选、培训、使用和管理等工作。省级质监部门应当根据本行政区域内的汽车产销量、行业特点和三包责任争议等情况，制定专家库的具体组建和专家遴选管理规范，确定专家的人员来源、专业结构、数量和地域分布。

第十条 有关单位、经营者和消费者应配合省级质监部门的专家库建设，推荐符合条件的专家。

专家应符合如下基本条件：

- (一) 有良好的业务素质和职业道德，无不良记录；
- (二) 在汽车设计制造、维修、检测、教学科研、质量鉴定，以及法律政策、产品质量和安全管理等领域从事相应专业技术工作 5 年以上。对于汽车维修领域专家，应有汽车诊断、维修或索赔等相关专业技术学习和培训经历，并取得相关资质；
- (三) 熟悉汽车三包相关法律、法规、标准和程序，并能够胜任汽车三包责任争议处理工作；
- (四) 本人愿意并能够以独立身份参加三包责任争议处理工作，接受质监部门的监督；
- (五) 身体健康，年龄在 65 周岁以下。

第十一条 专家可由个人申请或单位推荐，由单位推荐的，应事先征得被推荐人同意。

第十二条 申请人或推荐单位应向质监部门提交下列书面申请材料：

(一)《专家申请表/推荐表》(见附件1)；

(二)个人身份证明材料；

(三)学历和学位证明，汽车诊断、维修或索赔、检测、质量和安全管理相关培训证书或其他资质证明材料，包括：职称证书、国家职业资格证书、汽车维修技能认证证书等。

第十三条 专家的遴选程序如下：

(一)由申请人在专家管理系统中填报个人信息，打印《专家申请表/推荐表》，并按要求提交相关书面申请材料。省级质监部门组织对申请人资质进行评审，符合条件者在专家管理系统中登记；

(二)省级质监部门组织对符合条件者开展培训，将培训情况在专家管理系统中登记，对培训合格并拟聘请的，通过专家管理系统自动生成专家聘书编号(编号规则见附件2)；

(三)省级质监部门按照专家聘书样式要求(见附件3)，统一样式制作聘书，向专家颁发，并与专家签署行为规范和保密承诺书。

第十四条 专家的数量和技术能力不能满足三包争议处理技术咨询要求时，省级质监部门应及时按专家遴选程序进行增补。

第十五条 选取专家参与争议处理技术咨询工作，应当符合以下要求：

（一）专家应当与相关经营者、车辆品牌和消费者无利害关系；

（二）专家的知识结构和技术能力应当与争议涉及的问题相适应。

第十六条 各级质监部门在汽车三包争议处理过程中，对争议涉及的质量问题需要进行分析判断的，应当从专家库中选择专家提供技术咨询，并将专家工作情况在专家管理系统中进行记录。

本行政区域内的专家无法满足争议处理需求的，质监部门可以跨区域选择专家进行技术咨询。

第十七条 经争议双方同意，也可以在第三方争议处理机构的组织下，从专家库中选择专家进行技术咨询。专家应当出具书面技术咨询意见，作为三包责任争议处理的参考依据。技术咨询涉及的专家交通、食宿、劳务等费用，由争议双方协商支付。

各级质监部门可以推荐相关争议处理机构承担技术咨询的组织工作。

第十八条 专家应遵守下列纪律：

（一）遵守国家法律、法规，严守职业道德，遵守签署的行为规范和保密承诺书；

（二）客观、公正地参与汽车三包责任争议处理和技术咨询工作，避免造成汽车相关经营者之间借从事技术咨询进行不正当

竞争；

(三) 在参与汽车三包责任争议处理和技术咨询期间，不得擅自与争议相关方发生不正当的利益关系；

(四) 不得擅自将汽车三包责任争议处理情况向任何单位或个人公布，并对相关资料进行保密。

第十九条 专家任期为5年。任期结束前6个月，由省级质监部门组织复审，符合聘任条件的专家可继续留任。

第二十条 专家在任期内相关信息发生变化的，应及时以书面形式告知质监部门，质监部门应将变更情况核实后在专家管理系统中登记。专家的联系方式发生变化时，可以自行在专家管理系统中变更。

第二十一条 有下列情形之一的，省级质监部门应及时在专家管理系统中记录，办理专家解聘手续，并通知专家所在单位和本人：

(一) 本人不愿意、无法承担或技术能力不能够承担汽车三包责任争议处理和技术咨询工作的。

(二) 违反国家法律法规和相关纪律，出现不良记录的；

(三) 违反专家行为规范、保密承诺书规定内容的；

(四) 不再符合第十条规定的基本条件的。

第二十二条 本办法由国家质检总局负责解释。

第二十三条 本办法自2013年10月1日起施行。

附件 1 :

## 汽车三包责任争议处理专家申请/推荐表

姓 名		性 别		照 片 ( 1 寸照片 )
出生年月		政治面貌		
民 族		健康状况		
身份证号				
学 历		学 位		
工作单位				
单位类别		现服务品牌		
现从事工作		现工作年限		
职 务		职 称		
电 话		手 机		
通信地址				
邮 编		E-mail		
专业技术职务 和职业资格				
技术组别	<input type="checkbox"/> 发动机 ; <input type="checkbox"/> 底盘 ; <input type="checkbox"/> 车身 ; <input type="checkbox"/> 电气 ; <input type="checkbox"/> 法律政策; 注 : 请根据个人技术专长 , 只能单选一类组别。			

工 作 简 历	
技 术 专 长	请详细说明熟悉何种业务与技术，有何业绩、成果和著作。
备 注	

个人意见：

本人能够以独立身份从事汽车三包责任争议处理技术咨询工作。

签 字：

年 月 日

推荐单位意见：

盖 章

年 月 日

市级质监部门审核意见：

盖 章

年 月 日

省级质监部门评审意见：

盖 章

年 月 日

附件 2 :

## 专家聘书编号规则

### 一、总体规则

S+区域编号(6位)+组别(1位)+序号(3位)+校验位(1位)。整个编码由专家管理系统根据专家填报信息自动生成。

S □□□□□□ □ □□□ □  
          └──────────┘ └──┘ └──┘  
          区域编号 组别 序号 校验位

例如：S110101C001X，代表：北京市东城区（110101），底盘组（C）的汽车三包争议技术咨询专家，序号为 001。

### 二、区域编号

按照《国家区域代码表》，采用 6 位行政区域编号。如：130000 河北省；130100 石家庄市；130127 高邑县。

### 三、组别

根据专家填报的技术组别分成不同的组别代码，由一位英文字母代表。如：法律政策——L；发动机——P；底盘——C；车身——B；电气——E。

### 四、序号

按照地级行政区域，从 001 顺序排列。

### 五、校验位

按照一定的算法由系统自动生成。

附件 3 :

## 专家聘书样式要求

### 一、专家聘书内容

编号：XXXXXXXXXX

### 聘 书

---

兹聘请您为家用汽车产品三包责任争议处理专家 ( 咨询人员 ) , 有效日期至××××年××月××日。

特发此证。

北京市质量技术监督局

××××年××月××日

### 二、专家聘书格式

#### (一) 聘书尺寸

具体尺寸为 40cm×28cm , 纸张方向为横向。

#### (二) 聘书字体

1、“编号”：楷体-GB2312，二号，加粗；“S11001001X”：Times New Roman，二号，加粗；整体文本右对齐，向左缩进两格。

2、“聘书”两字：华文行楷，90号，加粗，居中。

3、专家姓名：小初号，文本左对齐。

4、聘书正文：华文行楷，小初号，首行缩进四格。

5、单位落款及日期：华文行楷，小初号，文本右对齐。

### （三）封面尺寸

具体尺寸为 42cm×29.2cm，纸张方向为横向。

### （四）封面字体

1、“聘书”两字中间空两格，字体华文行楷，字体大小 130 号，居中。“聘书”二字距离封面顶部 5.5cm。

2、徽标尺寸：10cm×10cm，位置中间居中。

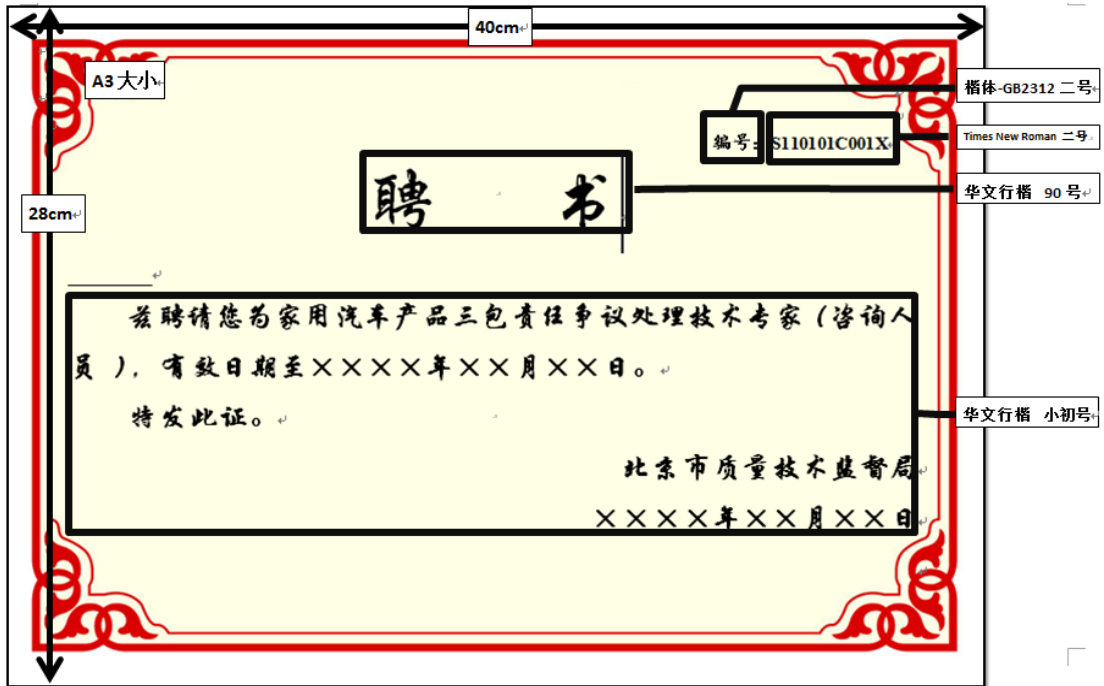
3、单位落款“×××省（市）质量技术监督局”，方正大标宋简体，一号，居中，距离封面底部 2.5cm。

## 三、专家聘书样式图

### （一）封面样式图



### （二）聘书样式图



印送：各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团质量技术监督局。

本局：总局各司局，中国标准化研究院，存档(2)。

质检总局办公厅

2013年7月5日印发