

进口家用汽车三包手册

进口家用汽车 三包服务手册

目录

<u>1. 重要提示</u>	4
<u>2. 三包服务</u>	7
<u>2.1 三包对象</u>	7
<u>2.2 三包期限</u>	7
<u>2.3 三包内容</u>	8
<u>2.4 使用补偿</u>	9
<u>2.5 三包维修流程</u>	11
<u>3. 三包免责情形与事项</u>	13
<u>4. 保养</u>	14
<u>5. 各品牌车型保养周期表</u>	15

1. 重要提示

尊敬的车主：

1) 本手册是您的车辆享受三包服务的重要凭证，请您仔细阅读本手册，它将向您阐明您的爱车所享受的三包服务内容。

2) 中国人民财产保险股份有限公司（以下称“PICC”）为您的爱车提供三包服务，在接受维修或保养服务前，请向服务人员出示本手册。

3) 请遵守本手册的规定，即使您将爱车转交第三方使用或护理也应如此。这是确保您爱车顺利享有三包权利的重要前提。

4) 在车辆包修期内，请定期、及时到 PICC 授权的服务中心对您的爱车进行保养/维护工作。

如果没有按照规定进行保养/维护，则只有在指定的机构检验检测并提交有关损坏部件报告之后 PICC 才能决定能否提供三包保障。

4) 请您务必保留涉及常规保养和维修的单据。在接受三包服务时，请将所要求的所有相关单据提交服务人员。

5) 请您明确知悉本手册所规定的三包免责情形与事项，该部分需车主自行承担。

6) PICC 授权的服务网络包括品牌 4S 店及各级维修厂，您可通过服务电话 4008195518 的指引，就近选择授权三包服务网点。

7) 包修服务所选用的备件，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。

- 8) 我们推荐您在购车的同时购买 PICC 机动车商业保险，这样在您的爱车发生故障时，可及时得到 PICC 提供的无限次免费故障救援服务（50 公里范围内），方便快捷，为您免去后顾之忧。
- 9) 如车辆转卖他人，须填写车主变更（过户）记录并拨打服务电话 4008195518 登记备案，本手册请一并转交新车主（仅限转卖给个人）。
- 10) 在您爱车的三包期内，无论是需要常规保养或者三包服务时，请务必拨打服务电话：4008195518，由客服人员协助您选择就近的授权三包服务网点，这会是您获得三包服务的前提。当您的爱车超过三包有效期，但仍在包修期内，您仍可以凭此手册享受包修服务。

销售者签章：

注 1：车辆类型及车辆规格参见产品合格证。

注 2：车辆识别代号是三包凭证唯一编号。

注 3：维修服务网点信息请登录“进口家用汽车三包网”网站查询，也可以致电进口家用汽车顾客服务中心，电话：4008195518。

注 4：此凭证为样本，正式文件另行打印。

2. 三包服务

2.1 三包对象

根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的规定，仅限于进口家用汽车享受三包服务，即机动车行驶证上的“所有人”是“个人”，并且“使用性质”为“非营运”的车辆。

如车辆在使用过程中，车辆所有人变更为非个人，或者使用性质变更为营运，则此车辆自变更之日起不再享受三包服务。

2.2 三包期限

三包有效期和包修期自购车发票开具之日起计算。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

2.3 三包内容

1) 在包修期内，车辆出现产品质量问题，我们为您提供免费维修。

①发动机、变速器的主要零件出现产品质量问题的，您可以免费更换发动机、变速器。发动机或变速器主要零件种类范围请查看表 1《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》。

②易损耗零部件在其质量保证期内出现产品质量问题的，您可以免费更换易损耗零部件。易损耗零部件的种类范围及其质量保证期请查看表 2《进口家用汽车三包责任期内易损耗零部件种类范围及质量保证期》。

2) 在三包有效期内，符合以下更换、退货条件的，凭《三包服务手册》、购车发票原件可以选择更换、退货。

免费更换、退货情形：

自购车发票开具之日起 60 日内或者行驶里程在 3000 公里之内（以先到者准），出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏情形的。

非免费更换、退货情形：

① 因严重安全性能故障累计进行了 2 次修理，严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的；

② 发动机、变速器累计更换 2 次后，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（发动机、变速器与其主要零件更换次数不重复计算）。发动机、变速器的主要零件的种类范围请查看表 1《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》。

- ③ 转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身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、车身的主要零件的种类范围请查看表 1《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》。
- ④ 因同一产品质量问题累计修理超过 5 次的。

2.4 使用补偿

按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》更换或者退货的，除 3.3 中列明的免费更换、退货情形外，您应当支付因使用汽车产品所产生的合理使用补偿费用。请查看表 3《进口家用汽车三包责任期内的使用补偿系数和特殊零件说明》。

表 1：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

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）
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
车身	车身骨架
	副车架
	纵梁、横梁
	前后车门本体

表 2：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

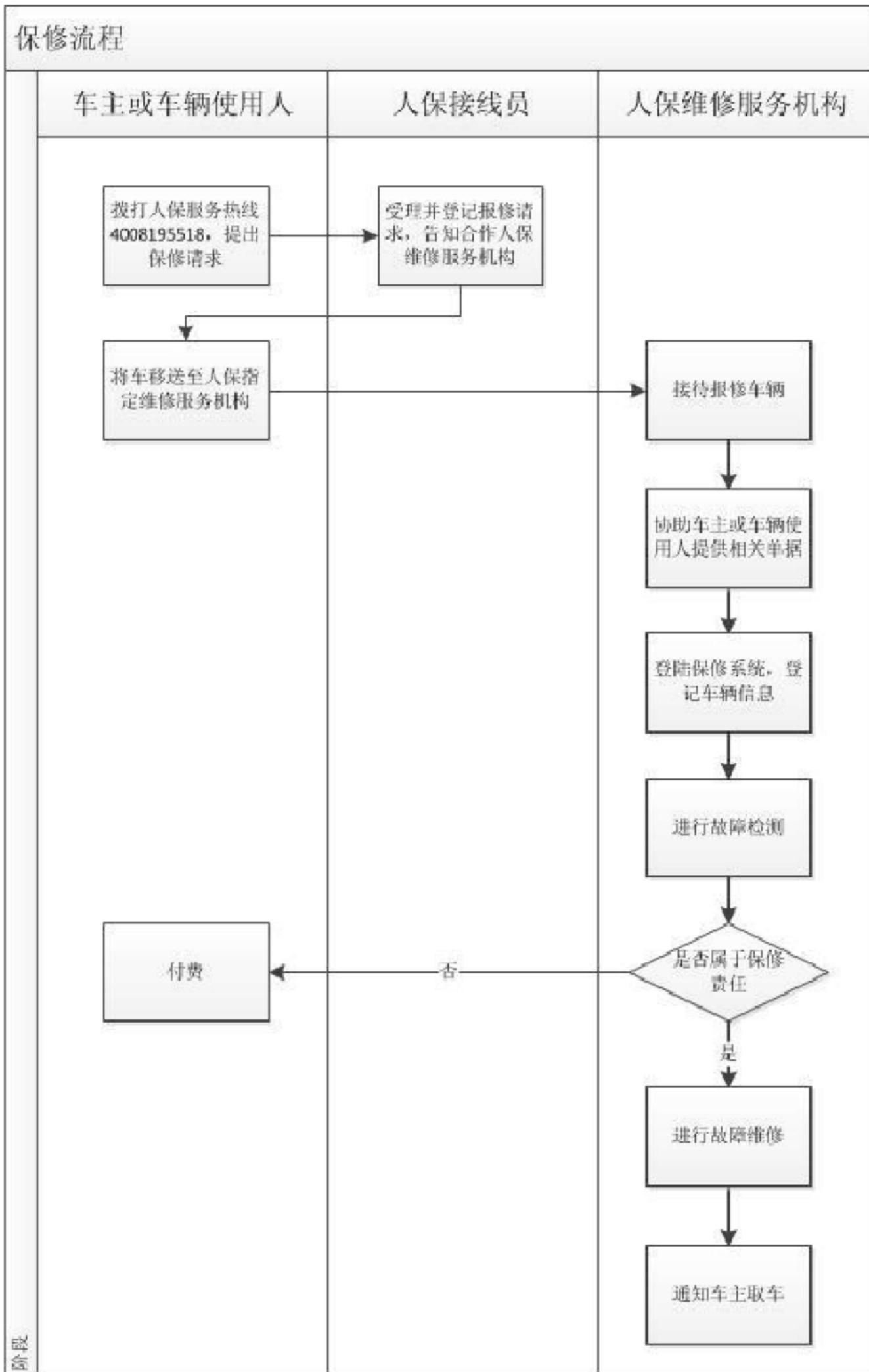
序号	名称	质保期限
1	空气滤清器	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
2	空调滤清器	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
3	机油滤清器	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
4	燃料滤清器	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
5	火花塞	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
6	制动衬片	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
7	离合器片	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
8	轮胎	1 个月或者行驶里程 2,000 公里，以先到者为准
9	蓄电池	1 个月或者行驶里程 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 3: 进口家用汽车三包责任期内的使用补偿系数和特殊零件说明

换退车的使用补偿系数及计算公式: 补偿系数 $n=0.8\%$; 换退车的使用补偿计算公式为: $\{[\text{车价款 (元)} \times \text{行驶里程 (km)}] / 1000\} \times n$
特殊零部件种类范围: 需要根据车辆识别代号等定制的防盗系统、全车线束

2.5 三包维修流程



3. 三包免责情形与事项

在包修期和三包有效期内，车辆出现产品质量问题，您可依据上述三包服务之规定，办理免费修理、更换、退货相关事宜，但下列情形与事项除外：

- 1) 您购买车辆时已被书面告知存在瑕疵的；
- 2) 车辆用于出租或者其他营运目的的；
- 3) 因未按照《使用说明书》或本手册要求正确使用、维护、修理，而造成损坏的；
- 4) 《使用说明书》明示不得改装、调整、拆卸，但您进行了自行改装、调整、拆卸而造成损坏的；
- 5) 发生产品质量问题，由于您自行处置不当而造成损坏的；
- 6) 使用不符合国家质量标准、《使用说明书》所规定的油液及辅料造成损坏的；
- 7) 因碰撞、倾覆、坠落、火灾、爆炸、自燃，外界物体坠落、倒塌及其他意外事故造成损坏的；
- 8) 水、泄漏气体、侵蚀、动物侵扰等造成损坏的；
- 9) 因自然灾害、不可抗力造成损坏的；
- 10) 故障部件经维修后仍处于维修机构承诺的保修期内损坏的；
- 11) 提高、改善被保险车辆使用性能所产生的额外费用；
- 12) 机动车生产商或零件生产商的产品召回、免费零件更换等行为产生的费用；
- 13) 经国家质量技术监督检验机构或第三方专业技术机构鉴定，被保险车辆因存在设计、制造等方面的原因而在某一批次、型号或类别的机动车辆中普遍存在具有同一质量问题造成的损失、费用或责任；
- 14) 应政府监督管理部门要求而采取的检测或更换零部件的费用；
- 15) 拆解后发现故障不符合手册约定时，检查、拆装机动车的费用；
- 16) 故障发生后未经必要修理而继续使用，致使损失扩大的部分；
- 17) 任何间接损失或费用；
- 18) 无有效购车发票和《三包手册》的。

4. 保养

正确及时的车辆保养使您的爱车处于良好的工作状态，而且也有利于环境保护。所有推荐的保养程序都非常重要，为了保护环境及维持良好的车况，请正确保养您的爱车。

1) 保养周期：

不同品牌车型对保养周期有不同规定，请参考各品牌车型保养周期表，为了更好地磨合新车，首次保养建议在新车行驶 5000 公里或 6 个月（以先到达者为准）进行。

当车辆在以下严苛、恶劣条件行驶时，建议保养周期调整为标准周期的 1/2：

在温度常年高于 30℃ 炎热地区行驶；

在温度常年低于 -15℃ 寒冷地区行驶；

在沙地、渣土路行驶；

经常性短距离行驶；

使用不符合车辆要求润滑油或燃油质量可疑（含硫 > 500ppm）的情况下。

2) 免拆件清洁维护服务：

鉴于非中国规格进口机动车在中国使用可能出现的特殊情况，我们强烈推荐您定期进行汽车免拆件维护服务，其中包括但不限于：

燃油、进排气系统清洗维护

润滑系统清洁维护

变速箱系统清洁维护

动力系统清洁维护

冷却系统清洁维护

空调系统清洁维护

刹车系统清洁维护

车身系统清洁维护

（免拆件指在机动车保养期间，无需拆下即可直接清洗、清洁与维护的零部件或系统）

5. 各品牌车型保养周期表

注：以下保养周期表是各厂商提供的基础数据表，仅供参考

a) 宝马 X5 保养周期：10000 公里或 12 个月

项目名称	第一次保养	第二次保养	第三次保养	第四次保养	第五次保养	第六次保养
行驶里程或期限（以先到达者为准）	10000 公里 /12个月	20000 公里/24 个月	30000 公里/36个 月	40000 公里/48个 月	50000 公里/60个 月	60000 公里/72 个月
主要操作内容 (更换/检查)	发动机机油 机油滤清器	发动机机油 机油滤清器 空气滤清器 空调滤清器	发动机机油 机油滤清器	发动机机油 机油滤清器 空气滤清器 空调滤清器 燃油滤清器	发动机机油 机油滤清器 全部火花塞	发动机机油 机油滤清器 空气滤清器 空调滤清器
	前制动器 后制动器	前制动器 后制动器	前制动器 后制动器	前制动器 后制动器	前制动器 后制动器	前制动器 后制动器
费用	工时费、零件	工时费、零件费	工时费、零件费	工时费、零件费	工时费、零件费	工时费、零件费

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/028062036143007005>