

完善汽车三包规则 加强消费者权益保护

律者，所以定纷止争也。行政机关作为法律的执行主体之一，应当充分发挥法律的指引作用，充分运用法律的规范作用，切实维护广大消费者的合法权益。

由于家用汽车产品具有价值高、技术性强的属性，近年来也不断成为消费投诉的热点，成为市场监管部门和各级消费者组织亟须解决的棘手问题。解决家用汽车产品消费争议问题，首先就是要明确家用汽车生产者、销售者、购买者之间的权利义务、质量责任，以更好地指引消费者合法维权，有效解决消费争议，保护消费者权益。

定纷止争，前提是明确民事主体各方权利义务关系。2021年1月1日施行的《中华人民共和国民法典》，其合同编使用了较多篇幅对合同中标的质量要求进行了明确。《中华人民共和国消费者权益保护法》中也对经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的相关责任作出规定。这些都是从法律层面对民事活动中产品或者服务质量的要求。但上述规定都较为原则，还需要配套部门规章、文件对其进行细化。

《家用汽车产品修理更换退货责任规定》的修订出台，正是在我国汽车产业智能化、网联化、绿色化发展的背景下，紧贴国家发展战略，突出问题导向，通过扩大三包适用范围、细化质量要求、降低退车换车成本、优化责任免除条件、创新争议解决机制、加大处罚力度，积极回应了近年来发生的汽车三包热点问题，让制度走在前面，更好满足人民日益增长的美好生活需要。

汽车三包规定在一定程度上既是政府部门的强制性要求，也是汽车买卖合同双方当事人的合意。规章施行后，市场监管部门在处理汽车三包争议时，应当妥善处理好违法行为和民事争议的关系，对于违法行为要严格依据法律、法规、规章的要求进行查处，对于民事争议的处理应当坚持合法合理、公平公正，充分尊重合同双方的意思自治精神，同时还要能够站在消费者角度，真正做到以人民为中心，维护公平竞争秩序，以推动汽车产品高质量供给带动汽车产业的高质量发展。

● 文 | 本刊特约评论员

P07

FOCUS TOPIC

《家用汽车产品修理更换退货责任规定》全解析



P14 我国汽车消费投诉情况及工作建议



卷首语 EDITORIAL

01 完善汽车三包规则 加强消费者权益保护

| 本刊特约评论员

要闻资讯 TRENDING NEWS

05 市场监管要闻

06 地方简讯

本期话题 FOCUS TOPIC

《家用汽车产品修理更换退货责任规定》全解析

08 《家用汽车产品修理更换退货责任规定》主要修改内容解读

| 薛国芹

11 《家用汽车产品修理更换退货责任规定》实施要点

| 李宣庆

14 我国汽车消费投诉情况及工作建议

| 栗元广

17 汽车三包制度的重要技术支撑文件

| 王琰

19 汽车三包责任第三方争议处理机制的实践探索

| 吴友生

深入贯彻全国市场监管工作视频会议精神

22 强化信用监管 构建信用导向的营商环境

| 刘燕

24 “六个着力”推动平台经济和数字经济行稳致远

| 庞锦

26 坚持“严”字当头 强化风险防控

扎实做好食品生产安全监管工作

| 马纯良

28 担当质量认证职责使命 服务经济社会高质量发展

| 刘卫军

30 努力开创新时代认可与检验检测事业发展新局面

| 董乐群

各地局长谈“稳”和“进”

32 坚持首善 综合施策 更好服务市场主体持续健康发展

| 冀岩

- 34 奋斗新征程 书写新华章 全力服务经济社会高质量发展
| 金洪钧
- 36 强化监管 优化服务 在服务吉林振兴发展中体现担当作为
| 张洪彬
- 38 稳中求进 守正创新 努力开拓市场监管事业新局面
| 陈学军
- 40 聚力“三稳两强一提升” | 韩永生
- 42 踔厉奋发 笃行不怠 绘制市场监管工作新画卷 | 王福平
- 44 优化营商环境 加快双量跃升 促进湖南市场主体高质量发展
| 向曙光
- 46 在“四新”新征程上，做“四化”新贡献 | 阳向东
- 48 真抓实干 攻坚克难 推动青海市场监管事业高质量发展
| 马骥
- 50 推动兵团市场监管工作高质量发展 | 刘本军

产品质量 QUALITY OF PRODUCT

- 52 质量认证助力“双循环”发展相关建议 | 刘宗德 吴海文
- 54 以质量管理体系建设为支撑 推动区域产业提质升级
| 张友青 王俊强

特约专栏 GUEST COLUMN

计量科普

- 56 碳达峰碳中和愿景下计量在钢铁产量核查中的应用及建议
| 赵风勇 于晓燕 刘平 马堃 张瑞锋

特别策划 SPECIAL REPORT

保障北京冬季奥运会，市场监管在行动

- 58 坚持严字当头 全力以赴做好冬奥食品安全保障工作
| 王博
- 60 扎实开展特种设备服务保障工作 守牢特种设备安全关
| 焦健超
- 62 燕赵大地筑起冬奥知识产权保护新长城 | 焦力强 牛雅超

P58 坚持严字当头 全力以赴做好冬奥食品安全保障工作



P62 燕赵大地筑起冬奥知识产权保护新长城



P78 数字赋能，打造校园食安“绍兴样本”



市场监督管理

国家市场监督管理总局主管
市场监督管理工作指导综合性期刊
2022年第3期 总第1326期

主管 国家市场监督管理总局
主办 中国工商出版社
出版 《市场监督管理》编辑部

总编辑 洪丹
副总编辑 李轶群 洪筠 李富民 张力伟

编辑部主任 李程
编辑部副主任 马佳
期执行编辑 李桂星
采编 管维 杨茜麟 屈午阳 李桂星
张可 刘美晨 洪海
美编 曹彦 李艳慧

编辑部电话 010-63731078
投稿邮箱 work@byaic.cn
图片投稿 tupian@byaic.cn

发行单位 中国工商出版社
发行方式 自办发行
发行部电话 010-63735995 010-83616859
传真 010-63711281 010-83610373
广告部电话 010-63722678
传真 010-63722058

国际标准连续出版物号 ISSN 2096-6563
国内统一连续出版物号 CN 10-1618/F2

本刊地址 北京市丰台区丰台东路58号人才大厦7层
邮政编码 100071

印刷 北京盛通印刷股份有限公司
定价 20.00元

出版日期 2022年2月1日

商事登记 COMMERCIAL REGISTRATION

65 民营经济监管体制改革的四川探索 | 伍国庆

广告监管 ADVERTISING REGULATION

《互联网广告管理办法（公开征求意见稿）》相关问题探讨（下）

67 互联网链接广告的审查与责任浅析 | 张公霞

69 算法推荐广告合规监管初探 | 杜东为

71 试议新“一键关闭”条款中各方权益保护问题 | 夏天

探索思考 EXPLORE

74 市场监管“首违不罚”规则的理论建构与实践探索 | 何霞

76 浅议虚假宣传与虚假广告的竞合与法律适用 | 李裕鑫 肖龙

食品药品 FOOD AND DRUG

78 数字赋能，打造校园食安“绍兴样本” | 周峰 赵一梦

80 打造“食安夜校”破解食品安全监管服务难题 | 林国防 马德省

消费维权 CONSUMER RIGHTS

82 探索线下无理由退货 营造安全放心消费环境 | 钱玲

知识问答 QUESTIONS&ANSWERS

84 市场监管知识问答

半月刊茶座 ESSAY

86 放权不免除业务指导 | 盛小伟

87 精准、精细，处罚才不会“翻车” | 徐上



市场监管要闻

全国标准化工作会议在京召开

1月14日，全国标准化工作会议在京召开，学习宣传《国家标准化发展纲要》（以下简称《纲要》），认真落实国务院标准化协调推进部际联席会议和全国市场监管工作会议要求，总结2021年工作，研究部署2022年重点任务。市场监管总局党组成员、副局长、国家标准委主任田世宏出席会议并讲话。田世宏强调，《纲要》描绘了新时期标准化发展的宏伟蓝图，对我国标准化事业发展具有重要里程碑意义。要充分认识到《纲要》的重大意义，准确把握《纲要》的深刻内涵，深入抓好《纲要》的贯彻实施。

市场监管总局印发《关于推进企业信用风险分类管理进一步提升监管效能的意见》

2022年1月13日，市场监管总局印发《关于推进企业信用风险分类管理进一步提升监管效能的意见》（以下简称《意见》），在市场监管系统全面推进企业信用风险分类管理，从而进一步优化监管资源配置，提升监管效能，推动构建信用导向的营商环境，实现高质量发展。《意见》明确，各省级市场监管部门到2022年底建立通用型企业信用风险分类管理工作机制，到2023年底，实现

企业信用风险分类管理与专业领域监管的有效结合，力争用3年左右的时间，市场监管系统全面实施企业信用风险分类管理。据了解，通用型企业信用风险分类将不代替市场监管各专业领域对企业的分级分类。

市场监管总局与非盟委员会签署质量基础设施领域合作计划

近日，市场监管总局副局长蒲淳与非洲联盟委员会委员穆昌加在中国驻非盟使团的协助下，签署《中华人民共和国国家市场监督管理总局与非洲联盟委员会质量基础设施领域合作计划》（以下简称《合作计划》）。《合作计划》是在市场监管领域落实中非合作论坛第八届部长级会议共识文件《中非合作2035年合作愿景》《中非合作论坛—达喀尔行动计划（2022—2024）》等的重要举措，也是实施《中华人民共和国政府与非洲联盟关于共同推进“一带一路”建设的合作规划》的重要安排。

市场监管总局 公安部 农业农村部联合发布农村假冒伪劣食品专项执法行动十大典型案例

2020年10月，市场监管总局、公安部、农业农村部、商务部、

中华全国供销合作总社联合印发通知，在全国范围内开展为期一年的农村假冒伪劣食品专项执法行动，严厉打击经营未经检验检疫的肉类、食品中添加非食用物质、“三无”食品、超过保质期食品等人民群众深恶痛绝的违法行为。近日，市场监管总局、公安部、农业农村部联合发布了10件农村假冒伪劣食品专项执法行动典型案例，包括：浙江金华查处浦江县龙鼎副食品商行生产经营标注虚假生产日期食用油及擅自从事食盐批发业务案、重庆渝北查处毛顺明农副产品经营部非法使用工业松香加工猪头肉案等。

市场监管总局（标准委）发布五项污水资源化领域国家标准

日前，市场监管总局（标准委）批准发布了《水回用导则再生水厂水质管理》等5项污水资源化领域推荐性国家标准，以推动再生水等非传统水源的安全高效利用，促进水资源节约集约利用。此次发布的五项国家标准，标准技术水平与国际标准接轨，填补了国内污水资源化领域标准空白，将为我国污水资源化利用发展和节水型社会建设提供重要标准依据，对于加强再生水分级管理，引导污水再生处理技术开发与优化进步，促进再生水行业快速发展具有重要意义。

北京：规划使用冬奥食品总仓，确保运动员和奥运工作人员食品安全

为了保障食品安全，北京市统一规划使用了冬奥食品总仓，所有运动员食品按照统一采购、统一验收、统一检测、统一贮存、统一配送的“五统一”原则，经检验检测合格之后进入总仓。总仓建立了严格的疫情防控工作机制，构建了食品全流程运输配送和运行服务保障机制，实现食品安全，物流顺畅，供应充足。

天津：从严从重从快查处疫情防控期间哄抬物价行为

1月9日，天津市市场监管委发布《关于维护市场价格秩序严厉打击价格违法行为公告》，强调凡是在新冠肺炎疫情防控期间借机哄抬价格、囤积居奇造成价格过快上涨的，都属于严重价格违法行为，市场监管部门将依法从严从重从快查处，对典型案例予以公开曝光。

广东：商业秘密保护示范基地建设工作启动

1月11日，在市场监管总局

价监竞争局指导下，广东省市场监管局在佛山市顺德区举行2022年广东省商业秘密保护示范基地建设工作启动仪式，并为佛山顺德基地揭牌。2022年，广东省市场监管局将在全省设立5个省、市、区联合建设的商业秘密保护基地、工作站。佛山作为闻名全国的先进制造业大市，正在加快培育万亿级先进制造业产业集群，推动佛山制造业转型升级，在更深层次、更高水平上参与全球产业分工，加快构建具有国际竞争力的现代产业体系。

海南：着力优化自贸港竞争环境

今年1月1日，《海南自由贸易港公平竞争条例》正式施行。作为全国第一个强化竞争政策试点实施省份，海南将推进公平竞争政策实施作为经济治理体系和治理能力现代化、打造一流营商环境的重要内容，紧紧围绕“强化竞争政策”试点，着力夯实公平竞争政策制度基础，全面落实公平竞争审查制度，持续加强竞争监管执法，大力开展公平竞争倡导，推动试点工作取得明显成效，打造海南自由贸易港公平竞争市场环境。下一步，海南将进一步完善“1+N”公平竞争政策制度体系，建立管理闭环，加大

社会监督、责任追究力度，深入推进公平竞争政策实施。

甘肃：全面开展城镇燃气安全排查整治

为全面排查整治燃气安全隐患问题，有效防范化解重大安全风险，近日，甘肃省市场监管局印发了《全省市场监管系统城镇燃气安全排查整治工作实施方案》（以下简称《方案》）。《方案》要求，自即日起至2022年12月底，分4个阶段、从5个方面（燃气压力管道安全监管、液化石油气瓶安全监管、压力容器安全监管、特种设备检验检测机构责任落实、燃气器具及相关产品安全监管）做好城镇燃气安全排查整治工作。

武汉：“六个优化”服务企业开办“再提速”

近日，湖北省武汉市市场监管局等7部门联合发出《关于进一步优化企业开办服务的通知》，提出以“六个优化”服务企业开办“再提速”。通知指出，在巩固和深化企业开办“210”标准基础上，武汉市将进一步加大改革力度，持续提升企业开办服务水平，全力打造国内一流营商环境。

《家用汽车产品修理更换退货责任规定》全解析

汽车产业不但是国民经济的支柱产业，更是拉动内需、激发消费潜力的重要产品。同时，家用汽车是消费者除房产以外具有较高价值的家庭耐用商品，其质量问题特别是三包问题牵动着千万家庭的利益，其监管工作关系到践行以人民为中心的发展思想。

2012年12月29日，原质检总局公布了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，自2013年10月1日起施行。该规章填补了国内汽车消费市场三包责任监管的空白，实施以来，在落实经营者汽车三包责任、保护消费者合法权益、倒逼汽车企业提升产品和服务质量、促进汽车产业快速发展等方面发挥了重要作用。随着我国经济社会快速发展，该规章也出现一些不适应的情况，亟须修订。市场监管总局成立后，即着手启动修订工作。经过广泛征求意见、调研论证和反复修改，2021年7月22日，国家市场监督管理总局第43号令公布《家用汽车产品修理更换退货责任规定》，自2022年1月1日起施行。

《家用汽车产品修理更换退货责任规定》是家用汽车三包责任的基础性规定，是维护广大消费者权益的一部重要规章。本期特邀请市场监管总局法规司、质量发展局，以及中国消费者协会、市场监管总局缺陷产品管理中心、中车云商（北京）信息技术有限公司有关负责人撰文，从不同角度对规章的主要内容和实施要点等进行解读，以期帮助各级市场监管部门和消费者保护组织乃至广大汽车生产、销售、修理企业切实做好规章的学习、宣贯和实施工作。





《家用汽车产品修理更换退货责任规定》 主要修改内容解读

文 | 市场监管总局法规司一级巡视员 薛国芹

2021年7月22日，国家市场监督管理总局第43号令公布《家用汽车产品修理更换退货责任规定》，自2022年1月1日起施行。修改后的规章，按照总则、经营者义务、三包责任、争议的处理、法律责任、附则的内容共计6章、42条。具体有以下十个方面：

第一方面：完善退车、换车情形

一是增加7日内因质量问题免费更换或者退货的情形。针对消费维权中出现的痛点、堵点问题，参考民法典、电子商务法有关规定，本次修改新增了7日内汽车出现重大质量问题无理由退换车的规定。

二是降低消费者更换、退货的条件。原规章规定因质量问题修理时间超过35日或者因同一产品质量问题累计修理超过5次的，消费者可以选择换车。修改后规章第二十四条中将条件进一步降低，将修理时间超过35日缩短为30日，将修理次数超过5次缩短为4次，同时明确出现上述情形消费者可以选择更换，也可以选择退车。

三是明确更换、退货要求。修改后的规章第二十八条中规定，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。同时，针对销售者无法在20个工作日内为消费者办理完成更

换家用汽车产品的情形，增加消费者可以要求退车的规定。

第二方面：降低退车换车成本

一是下调消费者退换车时向销售者支付补偿费的系数。原规章规定除按照规定应当免费更换的情形以外，消费者选择更换或者退货的，应当向销售者支付合理的补偿费用。本次修改，将原规章的补偿系数由“0.5%至0.8%”降至“不得高于0.5%”。

二是增加销售者赔偿消费者退换车损失的规定。考虑到公平原则及相关质量担保责任，修改后的规章第二十六条规定，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：车辆登记费用，销售者收取的扣除相应折旧后的加装、装饰费用，销售者向消费者收取的相关服务费用。

第三方面：扩大三包规定适用范围

一是将家用电动汽车的电池、电机、电控等专用部件纳入三包调整范围。修改后的规章增加了家用纯电动、插电式混合动力汽车产品三包相关要求，弥补了立法空缺。

二是将皮卡车纳入三包调整范围。目前皮卡

车已逐步从货运功能转向家用载客为主，美国、欧盟、日本、澳大利亚等国家和地区也一直对皮卡车实施三包管理。为此，本次修改将皮卡车纳入三包范围。

三是将污染控制装置纳入三包条件。根据环保部的意见，严格落实《大气污染防治法》的有关规定，将污染控制装置质量问题纳入三包退换车条款。

第四方面：优化免除三包责任的条件

一是限制了瑕疵汽车产品的范围。原规章规定：消费者所购家用汽车产品已被书面告知存在瑕疵的，经营者对所涉及产品质量问题，不承担本规定所规定的三包责任。修改后的规章第三十二条将瑕疵的范围限定在“在不违反法律、法规或者强制性国家标准的瑕疵”的汽车产品。

二是减少了免除三包责任的情形。删除原规章第三十条第二项规定的“家用汽车产品用于出租或者其他营运目的的”，不再直接将其作为免除三包责任的情形之一。需要注意的是，由于规章所称的家用汽车产品，指消费者为生活消费需要而购买的乘用车和皮卡车，因此在能否适用三包规定上，还应结合家用汽车产品的定义进行判断。

第五方面：提高消费者接受服务的便利性

一是简化消费者享受三包的条件。三包凭证不再作为消费者享受三包服务的必要凭证。修改后的规章第十九条第二款规定：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。

二是明确经营者不得排除三包责任的规定。针对实践中存在销售者以未在该店保养为由拒绝

三包的情形，修改后的规章中第三十二条第二款规定：经营者不得限制消费者自主选择维护、保养家用汽车产品的经营者，并将其作为拒绝承担三包责任的理由。

三是优化消费者获取修理者信息方式。修改后的规章第九条规定，三包凭证应当包括生产者或者销售者约定的修理者网点信息的查询方式，以既便于消费者查询，也方便经营者实时更新修理者的信息。

第六方面：细化相关时限要求

一是明确信息备案时限。修改后的规章第十条规定：对于生产者已经在缺陷汽车产品召回信息管理系统上备案的信息，可以不必重复备案；备案信息发生变化的，生产者应当自变化之日起20个工作日内更新备案。

二是明确三包起算时间。原规章规定家用汽车产品包修期和三包有效期自销售者开具购车发票之日起计算。但实践中，存在开具购车发票日期与交付家用汽车产品日期不一致的情况，修改后的规章第十八条对此进一步细化，规定：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。

三是明确修理记录保存时限。原规章未明确规定修理者对修理记录存档材料的保存期限，修改后的规章第十七条规定：修理记录保存期限不得低于6年。

四是进一步精确修理时间的计算标准。原规章规定，修理时间自消费者与修理者确定修理之时起，至完成修理之时止。一次修理占用时间不足24小时的，以1日计。而累计修理时间实践中存在不同理解，比如两次修理时间都不到一天半，有的认为是按3天计算，有的认为是按4天计算。为避免争议，修改后规章第四十条明确规定：累计修理时间，指单次修理时间累加之和。

第七方面：细化经营者责任及要求

一是进一步明确生产者的三包责任。考虑到实际工作中，退换车等重大决策均由生产者决定，三包支出费用也最终由生产者支付。因此，修改后规章第十一条增加了生产者应当积极配合销售者、修理者履行义务的规定。

二是进一步细化三包凭证信息及随车文件范围。修改后规章第九条三包凭证规定中将“产品一致性证书”明确作为基本随车文件，并且，将三包凭证应当包括的内容进行整合罗列，通过三包凭证将相关内容告知消费者，以保障合同履行。

三是明确合同约定三包责任的承担。明确家用汽车产品经营者之间可以订立合同约定三包责任的承担，但不得侵害消费者合法权益，不得免除或者减轻本规定所规定的质量义务和三包责任。鼓励经营者作出严于本规定、更有利于保护消费者合法权益的三包承诺。

第八方面：加大对违法行为的处罚力度

原规章第四十一条对拒绝承担三包责任的行为规定：未按本规定承担三包责任的，责令改正，并依法向社会公布。处罚力度较小，不能有效对违法行为予以惩戒。修改后的规章规定：生产者应当积极配合销售者、修理者履行其义务，不得故意拖延或者无正当理由拒绝销售者、修理者按照本规定提出的协助、追偿等事项。同时，明确

对拒不履行汽车三包责任或者故意拖延等行为，依照《消费者权益保护法》第五十六条予以处罚。

此外，对于经营者没有履行其他三包义务的，修改后的规章规定由市场监管部门予以警告，责令限期改正，情节严重的，处一万元以上三万元以下罚款，并按照有关规定将处罚结果记入全国企业信用信息公示系统向社会公开，以加大信用监管力度。

第九方面：鼓励建立第三方争议处理机制

为了提高争议处理效率，借鉴美国、日本等国家的成熟经验，修改后规章第三十五条中规定，鼓励社会力量建立第三方争议处理机制，为消费者免费提供公正、专业、便捷、高效的汽车三包争议处理服务。这一制度的建立，将进一步节约消费者维权成本，减轻行政机关和司法机关的负担。

第十方面：更加尊重民事主体之间约定要求

一是增加家用汽车产品应当符合当事人约定的质量要求。修改后的规章第七条明确生产者生产的家用汽车产品应当符合法律、法规规定以及当事人约定的质量要求，将消费者与生产者约定的家用汽车产品的质量要求也纳入三包管理范畴之中。

二是增加经营者与消费者可另行约定三包修理补偿方式。修改后规章第二十一条规定，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，以进一步尊重经营者与消费者的契约自由。

责任编辑 / 曾麒

