|  |  |
| --- | --- |
| ICS | XXXX |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png XXXX |   XXXX |

旅居车团体标准

T/XXX XXXX—XXXX

旅居车三包服务规范

Three-guarantee service specifications for recreational vehicles

（本草案完成时间：2025年8月20日）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中国汽车工业协会  发布

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件参考GB/T 29632-2021《家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证》、《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（2021年7月22日国家市场监督管理总局第43号公布），在家用汽车三包零部件及售后三包服务标准基础上，根据旅居汽车产品的特性制定。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国汽车工业协会旅居车（房车）分会提出。

本文件由中国汽车工业协会旅居车（房车）分会归口。

本文件起草单位：浙江戴德隆翠汽车有限公司、江西江铃汽车集团旅居车有限公司、重庆长安专用汽车有限公司、扬州赛德房车有限公司。

本文件主要起草人：刘伟良、杨浩、刘立海、毛长景、朱麒、李林、袁航。

1. 引言

随着我国旅居汽车保有量不断增加和旅居汽车工业的发展，旅居汽车产品售后服务成为影响消费者切身利益的重要问题。为了规范旅居汽车产品三包服务的范围与要求，明确旅居汽车产品三包主要零部件种类范围及三包要求，提升旅居汽车产品市场服务水平。现依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》，在GB/T 29632-2021《家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证》、《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（2021年7月22日国家市场监督管理总局第43号公布）的基础上结合旅居车基本情况制定本标准。

本标准是结合旅居车基本情况，依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》，在GB/T 29632-2021《家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证》、 《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（2021年7月22日国家市场监督管理总局第43号公布）基础上对旅居车三包服务的补充。

旅居车三包服务规范

* 1. 范围

本文件规定了旅居车产品（一下简称“旅居车产品”）三包涉及的主要总成和系统的主要零部件、易损耗零部件的种类范围以及三包凭证等内容。

本文件文件适用于旅居车产品的经营者、销售者和维修者履行旅居车产品三包责任的相关活动。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 22550 旅居车辆 术语

GB/T 29632 家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证

《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（2021年7月22日国家市场监督管理总局第43号公布）

《中华人民共和国产品质量法》

《中华人民共和国消费者权益保护法》

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

三包 repair，replacement and return warranty of automobile

（汽车）产品经营者、销售者和修理者在质量保证期内，因汽车产品质量问题，对汽车产品修理、更换和退货的活动及责任。

1. 质量保证期包括维修期、三包有效期和易损耗零部件的质量保证期。

[来源：GB/T 29632-2021,3.1]

整车

旅居车辆 eisure accommodation vehicle

满足旅行或野外工作居住要求和道路车辆使用要求的车辆。

1. 车厢装有隔热层，车内装备有桌椅，睡具（可由桌椅转变而来）、炊事设施、储藏（包括食品和物品）设施、卫生设施及必要的照明等设施。
2. 包括旅居车和旅居挂车。

[来源：GB/T 22550-2023，3.1.1]

旅居车 motor caravan

依靠自身动力驱动行驶的旅居车辆。

[来源：GB/T 22550-2023，3.1.]

A型旅居车 A-type motor caravan

在大型载客汽车或三类底盘基础上加装生活设施等专用设施而成的旅居车。

B型旅居车 B-type motor caravan

在中型载客汽车、小型载客汽车或封闭式货车基础上加装生活设施等专用设施而成的旅居车。

C型旅居车 C-type motor caravan

在二类底盘或多用途货车基础上加装厢体、生活设施等专用设施而成的旅居车。

装置及部件

总成 assembly

（汽车）有若干零部件、组合件或附件组合装配而成，并具有独立功能的汽车组成部分。

1. 总成主要包括发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机等。

[来源：GB/T 29632-2021，3.]

系统 system

（汽车）为实现规定功能以及达到某一目标而构成的相互关联的集合体或装置。

[来源：GB/T 29632-2021，3.]

汽车底盘 automobile chassis

汽车底盘由传动系、行驶系、转向系和制动系四部分组成。底盘是支承、安装汽车发动机及其部门、总成、成形汽车的整体早泄，并接受发动机的动力，使汽车产生运动，保证正常行驶。

车身 car body

车身指旅居车用来载人装货的部分， 车身包括车窗、驾驶舱、乘客舱、发动机舱、行李舱、上装旅居车箱体、副车架、车身骨架及其车身结构件、车门、踏步等。

电气设备 electrical equipment

电器设备是在电力系统中对发电机、变压器、电力线路、断路器等设备的统称，旅居车的电气设备除底盘电器设备外，还包含旅居车上装部分用于生活起居的家电设备、影音系统、电路系统等设备。

内饰设施 interior facilities

旅居车内部用于休闲、生活所用的内饰设施，包括沙发、沙发卡座、床及床垫、桌、车内爬梯、吊柜等。

水路系统 waterway system

旅居车内部用于休闲、生活所用的储水、排水、通水、用水相关的管路、附件及设施，包括雨设施、坐便器、污水箱、水泵、净水箱、全车水路管道及其控制阀门、开关等。

炊事设施 kitchen facilities

旅居车内用于烹饪的炊事设施及附件系统，包括燃气管道、储气罐、燃气灶、电磁炉、微波炉、电烤箱等。

安全辅助系统 cafety assistance system

旅居车内辅助安全的设施、设备，包括烟雾报警器、灭火器等。

* 1. 旅居车产品经营者、销售者、维修站义务
     1. 旅居车产品经营者义务

经营者应当严格执行出厂检验制度；未经检验合格的旅居车车产品，不得出厂销售。

经营者应当向国家质检总局备案经营者基本信息、车型信息、约定的销售和修理网点资料、产品使用说明书、维修保养手册、保修信息、责任争议处理等产品三包有关信息，并在信息发生变化时及时更新备案。旅居车产品使用说明书、保修信息、维修保养手册、责任争议处理涉及底盘部分资料与信息可直接使用底盘经营者所提供的与产品对应的说明书、三包凭证、维修保养手册、三包争议处理信息等三包有关信息；旅居车经营者根据旅居车加装部分备案旅居车产品使用说明书、保修信息、维修保养手册、责任争议处理信息。

旅居车应当具有中文的产品合格证明或相关证明以及产品使用说明书、保修信息、维修保养手册等随车文件，其随车文件可由底盘部分与旅居车整车部分组成，由旅居车经营者负责提供。

其中底盘部分可直接使用底盘出厂时的随车文件，产品合格证明或相关证明为旅居车整车证明，产品使用说明书、保修信息、维修保养手册内容可为除底盘以为的相关内容，其与底盘的随车文件共同组成旅居车随车文件。

旅居车底盘三包凭证内容应符合《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（2021年7月22日国家市场监督管理总局第43号）第二章“经营者义务”的规定。

* + 1. 旅居车销售者义务

销售者销售者应当建立进货检查验收制度，验明旅居车产品的随车文件。

销售者应当向消费者交付合格的旅居车产品，并履行下列规定：

与消费者共同查验旅居车产品的外观、内饰等可以现场查验的质量状况；

向消费者交付随车文件以及购车发票；

按照随车物品清单向消费者交付随车工具、附件等物品；

对照随车文件，告知消费者旅居车产品的三包条款、包修期、三包有效期、使用补偿洗漱、修理者网点信息的查询方式；

提醒消费者阅读安全注意事项并按照产品使用说明书的要求使用、维护、保养旅居车产品；

消费者遗失三包凭证的，可以向销售者申请补办。销售者应当及时免费补办。

* + 1. 旅居车维修者义务

保修期内旅居车产品因质量问题不能安全行驶的，修理者应当提供免费修理咨询服务；咨询服务无法解决的，应当开展现场服务，并承担必要的车辆拖运费用。

保修期内修理者用于修理的零部件应当是生产者提供或者认可的合格零部件，并且其质量不得低于原车配置的零部件质量。

修理者应当建立修理记录存档制度。修理记录保存期限不得低于6年。

修理记录应当包括送修时间、行驶里程、消费者质量问题陈述、检查结果、修理项目、更换的零部件名称和编号、材料费、工时及工时费、车辆拖运费用、提供备用车或者交通费用补偿的情况、交车时间、修理者和消费者签名或者盖章等信息，并提供给消费者一份。

消费者因遗失修理记录或者其他原因需要查阅或者复印修理记录，修理者应当提供便利。

* 1. 旅居车三包责任
     1. 旅居车产品底盘部分三包责任
        1. 旅居车产品底盘部分总成、系统、主要零部件、易损零部件及底盘特殊零部件的种类范围

旅居车产品底盘相关的主要总成和系统、主要零部件、底盘易损耗零部件及底盘特殊零部件种类范围按《家用汽车产品三包主要零部件种类范围及三包凭证》GB/T 29632—2021执行。

* + - 1. 旅居车产品底盘部分总成、系统、主要零部件、易损零部件及底盘特殊零部件的三包凭证

旅居车产品底盘相关的主要总成和系统的主要零部件、底盘易损耗零部件、底盘特殊零部件的三包凭证可直接使用底盘出厂时底盘经营者提供的三包凭证。

* + - 1. 旅居车产品底盘部分总成、系统、主要零部件、易损零部件及底盘特殊零部件的三包范围

旅居车产品底盘的三包责任按《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（2021年7月22日国家市场监督管理总局第43号）第三章“三包责任”执行，其中底盘包修期按底盘经营者提供的三包凭证执行，底盘包修期不得低于3年或者行驶里程6万公里，先到者为准；底盘三包有效期不低于2年或者行驶5万公里，先到者为准。具体按照旅居车产品底盘三包凭证的约定执行。

* + - 1. 旅居车产品底盘部分总成、系统、主要零部件、易损零部件及底盘特殊零部件的三包责任

旅居车产品生产单位应对改装整车三包负责，当旅居车底盘部分总成、系统的主要零部件、易损耗零部件、特殊零部件产生三包服务时由底盘经营者首先承担负责，旅居车经营者有义务组织底盘经营者对三包责任范围内的产品开展三包服务。

* + 1. 旅居车产品上装部分的保修责任
       1. 旅居车产品上装部分总成、系统和主要零部件种类范围

旅居车产品上装部分具备表1所列出总成、系统、主要零部件、易损零部件及特殊零部件的，应由旅居车经营者明示在保修凭证上，不具备表1所列出的总成、系统、主要零部件、易损零部件及特殊零部件的，不需要明示在保修凭证上。

旅居车经营者可根据旅居车产品上装部分的实际结构和配置，增加明示在保修凭证上的主要零部件种类范围

1. 旅居车上装部分总成、系统和主要零部件种类范围

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总成/系统 | 设施/设备 | 主要零部件种类范围 |
| 车身 | 车身结构 | 车身骨架、副车架、纵梁、横梁、玻璃钢板、外面板 |
| 车身墙体 | 乘客舱（箱体）、发动机舱、行李舱、淋浴房、卫生间、居住隔间 |
| 车身零部件 | 前后车门、车窗、天窗、踏步、车门锁、遮阳棚、自行车架 |
| 电气设备 | 家电设备 | 冰箱、、洗衣机、换气扇、空调、热水器 |
| 影音系统 | 导航设备、倒车影像、倒车雷达、电视、卫星天线、音响 |
| 电路系统 | 电气线路、电瓶、充电设备、逆变器、太阳能系统、照明系统 |
| 电气零部件 | 电路保护器、断路器、电气控制开关、插板、内外电源接口 |
| 家具 | 生活设施 | 车内爬梯、储物柜、吧台、屋顶柜、灶台、洗漱盆 |
| 起居设施 | 床、铺位、沙发卡座、桌子 |
| 炊事设施 | 储水设施 | 净水箱、污水箱 |
| 输水设施 | 水路管道、出入水口、控水阀门/开关、水泵 |
| 用水设施 | 淋浴设备、坐便器 |
| 炊事设施 | 燃气管路 | 燃气管道、燃气开关 |
| 炊事设施 | 电磁炉、微波炉、抽油烟机、燃气灶、储气罐 |
| 安全辅助设施 | 安全设备 | 烟雾报警器、灭火器 |

1. 具体主要零部件的定义可参考《旅居车辆 术语》GB/T 22550-2023，3的术语和定义。
   * + 1. 旅居车产品上装部分总成和自主研发具有技术特性的零部件的保修范围

旅居车产品上装部分保修期不得低于1年或行驶里程3万公里，先到者为准，保修期自旅居车销售者开具购车发票之日起计算。

* + - 1. 旅居车产品上装部分外购的总成系统和主要零部件的保修责任

旅居车产品上装部分外购总成系统的主要零部件、易损耗零部件、特殊零部件的保修服务由旅居车经营者负责。

* 1. 旅居车产品三包责任免除、争议处理及法律责任
     1. 旅居车产品三包责任的免除

旅居车产品三包责任免除按照《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（2021年7月22日国家市场监督管理总局第43号）第三章“三包责任”第三十二条执行。

* + 1. 旅居车产品三包责任争议处理

旅居车产品三包责任的争议处理按照《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（2021年7月22日国家市场监督管理总局第43号）第四章“争议处理”执行。

* + 1. 旅居车产品三包过程的法律责任

旅居车产品三包服务过程中的法律责任按照《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（2021年7月22日国家市场监督管理总局第43号）第五章“法律责任”执行

