《旅居车辆三包服务规范》

（征求意见稿）

编制说明

标准起草组

2025年8月

目 次

[一、工作简要过程 0](#_Toc73003573)

[二、标准编制原则和主要内容 4](#_Toc73003574)

[三、采用国际标准和国外先进标准情况 5](#_Toc73003575)

[四、主要试验验证情况 5](#_Toc73003576)

[五、与现行法律、法规和政策及相关标准的协调性 9](#_Toc73003577)

[六、贯彻标准的要求和措施建议 10](#_Toc73003578)

[七、其他需要说明的事项 10](#_Toc73003579)

# 一、工作简要过程

（一）任务来源

2021年12月，国务院发布《“十四五”旅游业发展规划的通知》有关重点推进夜间旅游装备、旅居车及营地、可移动旅居设备等，提出了推进自驾车旅居车旅游，实施自驾游推进计划，形成网络化的营地服务体系和比较完整的自驾车旅居车旅游产业链，推出一批自驾车旅居车营地和旅游驿站，合理确定营地和驿站疫情防控责任。

2023年9月，国务院印发《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》的通知，提出优化自驾车旅居车外出旅游配套服务。

随着中国经济高速发展，旅居车行业的迅速发展及市场普及，相关市场售后三包服务标准不全，急需行业明确旅居车售后三包服务范围，为生产、销售企业及市场提供标准，以促进旅居车行业售后服务的提升。

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》对家用汽车产品三包主要零部件种类、范围进行了定义；

国家市场监督管理总局令第43号《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》对家用汽车产品修理、更换、退货责任及三包有效期进行了规定；

旅居车作为家用汽车产品的一种，上述两份标准均可对旅居车底盘部分的三包及售后服务提供参考，但旅居车上装部分的三包服务范围及三包有效期缺乏依据。

为完善旅居车辆三包服务，2024年5月10日，在中国汽车工业协会房车分会指导下，组织召开了《旅居车辆三包服务规范》团体标准立项专家评估论证会议。2024年6月11日，中国汽车工业协会正式下文通知《旅居车辆三包服务规范》完成团体标准立项，项目计划号为2024-41。

（二）主要起草单位及任务分工

在本标准的研究制定工作过程中，与行业专家进行了多次研讨并开展了广泛的调研工作和大量的验证工作，得到了相关行业协会、车辆生产企业的支持，取得了大量具有建设性的意见、建议和数据，保证本标准的制定质量。主要起草单位名单如下：

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。

本标准主要起草人：刘伟良、杨浩、刘立海、毛长景、朱麒、李林、袁航。上述同志承担的主要工作如下：

——刘伟良、杨浩：负责组织与协调，负责主要标准体系框架与技术内容的编写与确定。

——刘立海、毛长景、朱麒、李林、袁航：负责调研国内各主要房车生产企业的三包服务情况，对标国外旅居车三包服务标准，确定旅居车的三包服务范围、三包服务内容以及免责事项，参与标准内容的研讨与确定。

（三）主要工作过程

1、开展调研

2024年6月开始，标准编制相关人员开始进行相关资料收集与调研，主要情况整理如下。

（1）旅居车市场分析

国内旅居车市场发展潜力巨大。目前国外旅居车的生产和销售主要集中在美国、欧洲、加拿大、澳大利亚几个国家和地区，其中美国和欧洲占有全球90%的消费市场。截至2024年底，全球旅居车保有量约2500万辆，北美旅居车市场保有量约为1500万辆，居全球首位。自2001年中国首辆自主知识产权的自行式旅居车下线以来，经过20多年来的不断前进，我国旅居车行业初步形成了“研发一生产一销售一消费一露营”的产业链条。纵观国际市场，旅居车在国际上的发展历程已有百年，而中国旅居车产业则处于起步阶段，欧美国家在旅居车保有量及旅居车千人占比上远高于国内。近年来我国旅居车市场得到了较快发展，但由于疫情影响，我国旅居车在经过2021年的高速增长后增速减缓。由于2023年旅游市场爆发，2024年我国自行式旅居车市场未能延续2023年的增长态势，出现了显著回调，主要为受国内经济增速放缓导致居民可支配收入增长乏力，消费能力受到一定程度的抑制；居民消费信心指数持续走低，消费者对大宗消费品的购买意愿趋于保守；以及消费降级趋势的显现进一步削弱了市场对高端休闲消费品的需求的影响。根据《专用汽车》数据资源库的统计数据显示，2024年我国自行式旅居车销量为11415辆，同比下滑17.5%。如图1所示。

B型和C型自行式旅居车为我国旅居车市场主销车型。2021-2023年自行式旅居车类型占比情况如图2所示，从图中可以看出，自行式C型旅居车依旧是用户选择最多的车型，得益于整体空间（尤其是双拓展结构）的优势，连续3年占比最高；自行式B型旅居车用户依旧稳定，其用户画像多为低调、并考虑通过性为主要诉求点；鉴于国内对于自行式A型旅居车的分类盲区，目前自行式A型旅居车的数据存在不确定性边界（多以大型旅居车为主）。



图2 2021-2023年国内自行式旅居车不同类型销量占比

旅居车销量仍以传统燃油车为主。根据相关数据统计，2024年一季度，我国旅居车市场新能源渗透率仅为1.45%，与2023年同期相比增长了15倍，但占比仍然较低。可能考虑到旅居车使用者对续驶里程等方面的较高要求，目前售出的新能源旅居车主要采用混合动力。表1给出了具体的销量数据。

表1 2024年1-3月我国旅居车销量数据

|  |  |
| --- | --- |
| 燃料种类 | 销量（辆） |
| 柴油 | 2256 |
| 汽油 | 325 |
| 汽油/电混合动力 | 19 |
| 柴油/电混合动力 | 18 |
| 纯电动 | 1 |

（2）我国旅居车行业政策情况

我国相继出台了一系列政策法规支持旅居车行业发展。2022年7月，《商务部等17部门关于搞活汽车流通 扩大汽车消费若干措施的通知》，明确一系列扩大汽车消费措施，其中包括支持发展汽车文化旅游等消费的措施。2023年7月，国家发展改革委等部门印发《关于促进汽车消费的若干措施》的通知，鼓励汽车以及房车、皮卡车等领域的消费倡导。2024年3月，商务部印发《推动消费品以旧换新行动方案》，支持汽车改装、房车露营、汽车租赁市场的发展。2023年10月商务部等9部门联合发布《关于推动汽车后市场高质量发展的指导意见》，支持自驾车旅居车等营地建设，加强政策支持，促进房车旅游消费发展。2024年7月，国务院印发《关于促进服务消费高质量发展的意见》推进商旅文体健融合发展，鼓励房车露营、低空飞行等新业态发展。

（3）我国旅居车标准情况

目前我国旅居车国家标准主要由旅居车辆标准工作组组织制修订，旅居车辆标准工作组是全国汽车标准化技术委员会秘书处根据技术委员会文件（汽标秘字[2015]32号）联合整车、挂车、专用车等三个分技术委员会秘书处挂靠单位组建，工作重点是研究制定旅居车辆标准体系。同时，中国汽车工业协会房车分会也组织开展了一系列旅居车团体标准的制修订工作。目前我国旅居车标准体系中，主要聚焦于基础通用、整车、系统和部件、接口与营地等方面，对家用汽车的三包服务主要依据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，但该规定主要针对传统家用汽车，旅居车除底盘、动力系统以外的上装部分尚无相关标准。

2、标准制定

2024年3月-4月，召开团标草案内部研讨会，确定了团标草案的基本框架；准备团标立项材料。

2024年5月，在中国汽车工业协会房车分会指导下，在上海组织召开团体标准立项专家评估论证会议，专家组针对团标草案进行了论证并一致通过评审。标准牵头单位根据专家意见对草案进行了完善。

2024年6月-2025年6月，针对国内外旅居车辆相关标准进行分析，研究现有三包服务规定的科学性。

2024年7月，在中国汽车工业协会房车分会指导下，标准牵头单位团体标准工作进展情况进行了汇报，来自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等多家单位的代表参加会议。通过此次会议，牵头单位联合旅居车行业相关企业成立了标准工作组。

2025年8月，牵头单位组织召开标准工作组第一次线上会议，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等工作组成员单位参加了研讨。根据研讨会意见，牵头单位对标准草案进行了进一步完善，在此基础上形成团标征求意见稿。

# 二、标准编制原则和主要内容

本标准的制定依据以下原则：

1、适用性原则

本标准的编制充分考虑与我国旅居车行业现行法律法规和技术标准相符合，重点考虑可操作性，便于标准的实施。

2、规范性原则

本标准根据《中华人民共和国标准法》、GB/T 1.1《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》、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》、国家市场监督管理总局令第43号《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》进行编制。

本标准编制所参考的依据为国家有关法律法规以及消费者权益保护法、国家及行业产品或服务标准、国内或国际先进产品标准等。

# 三、采用国际标准和国外先进标准情况

本标准属于团体标准，与现行法律、法规、规章和政策以及有关基础和相关标准不矛盾。本标准中术语和定义、权利与义务、底盘及动力系统三包服务规范均采用先行国际、行业标准的规定。但先行国家、行业标准中未对旅居车上装部分进行分类及三包服务规定，本标准根据旅居车的特殊性，对旅居车的底盘部分、上装部分进行了区分，并对上装部分的各总成、系统进行了定义。本标准底盘部分的三包服务规范根据国家市场监督管理总局令第43号《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》进行规定，上装部分的三包服务规范参考当前国内主要旅居车生产企业对上装部分的三包服务进行规定，相关三包服务规定填补了国内空白。

# 四、主要试验验证情况

本标准《旅居车三包服务规范》为产品服务类规范，主要根据旅居车的结构特点及生产经营特点，结合国内主要旅居车生产企业的三包服务方式，参考国家市场监督管理总局令第43号《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的规定，补充对旅居车产品的三包服务进行规定，填补国内对旅居车产品的三包服务规范。

作为行业服务类规范，主要结合国家相关法律法规及行业发展特点，对旅居车三包服务进行规定，其中底盘部分的三包服务主要按照国家市场监督管理总局令第43号《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的规定进行。针对旅居车上装部分的保修范围、责任进行了明确。

旅居车三包服务规范内容分为：旅居车产品经营者、销售者、修理者义务；旅居车三包责任；旅居车三包责任免除、争议处理及法律责任三部分。

1、旅居车产品经营者、销售者、修理者义务

依据国家市场监督管理总局令第43号《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，标准工作组结合相关法规要求，根据旅居车产品的特殊性，收集整理参考国内外主要旅居车企业对旅居车三包服务处理的相关规定与经验，参考国内外主要旅居车生产企业的实际操作方式，在本标准中对旅居车产品经营者、销售者、修理者义务进行了以下规定：

1.1、明确旅居车产品经营者义务

1.1.1、经营者执行出厂检验制度，确保出厂的旅居车产品质量合格的义务。

1.1.2、经营者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的义务。

根据旅居车产品特殊性，明确针对涉及底盘部分的资料与信息科直接使用底盘经营者所提供的与产品对应的资料信息，涉及旅居车家装部分由旅居车经营者提供产品使用说明书、保修信息、维修保养手册等资料信息。

1.1.3、旅居车经营者提供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。

1.2、明确旅居车销售者义务

主要根据国家市场监督管理总局令第43号《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二章“经营者义务”中的经营者义务的规定明确旅居车销售者义务：

建立进货检验验收制度，验明旅居车产品随车文件；向消费者交付合格的旅居车产品，包括与消费者共同查验旅居车产品外观、内饰，向消费者交付随车文件及购车发票，向消费者交付随车工具及附件物品，对照随车文件告知消费者相关三包信息及修理网点，提醒消费者阅读产品使用说明书正确使用旅居车产品，当消费者遗失三包凭证时销售者协助补办。

1.3、明确旅居车维修者义务

主要根据国家市场监督管理总局令第43号《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二章“经营者义务”中的维修者义务的规定明确旅居车维修者义务：

明确修理者负责修理信息与记录的内容、形式及保存期限的要求。

2、旅居车三包责任规定

根据旅居车产品的结构特征及生产方式，结合国内主要旅居车企业的三包方式，对旅居车产品区分为底盘部分三包责任与上装部分保修责任，包括：

2.1、旅居车底盘部分的三包责任

2.1.1、旅居车底盘部分三包零部件种类及范围按照《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。

2.1.2、旅居车底盘部分的三包凭证，明确可直接使用底盘出厂时由底盘经营者提供的三包凭证。

2.1.3、旅居车底盘部分的三包责任按照《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。

2.1.4、根据旅居车的特殊性，对底盘部分的三包责任明确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。

2.2、旅居车产品上装部分的保修责任

2.2.1、旅居车产品上装部分总成、系统和主要零部件种类划分。

 根据旅居车产品常规上装部分结构及功能，对旅居车产品上装部分的总成/系统、主要零部件种类范围进行以下划分：

**表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** |
| **供排水设施** | **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** |

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。

2.2.2、明确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：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。

2.2.3、明确旅居车产品上装部分的保修责任：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。

2.3、旅居车三包责任免除、争议处理及法律责任

2.3.1、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。

2.3.2、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。

# 五、与现行法律、法规和政策及相关标准的协调性

本标准与现有的法律、法规和强制性国家标准无冲突。

# 六、贯彻标准的要求和措施建议

建议标准发布后结合各旅居车企业的三包服务及国家对汽车产品的三包服务法规组织标准宣讲，促进标准顺利实施。

# 七、其他需要说明的事项

无。