

ICS 03.080

A10

# T/CADA

## 中国汽车流通协会标准

T/CADA 7-2017

---

### 汽车延长保修规范

Specification of auto extended warranty

2017-07-03 发布

2017-09-01 实施

---

中国汽车流通协会 发布



# 目 录

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 汽车延长保修服务提供商的主体条件 .....	2
5 销售汽车延长保修服务的要求 .....	3
6 对汽车延长保修合同的要求 .....	3
7 提供汽车延长保修服务的要求 .....	4
8 风险管控 .....	6
9 投诉与纠纷处理 .....	7
附录 A（规范性附录）汽车延长保修服务合同中必要的内容和要素.....	8
附录 B（资料性附录）汽车延长保修服务车辆主要总成及系统承保零部件责任范围下限	9
附录 C（资料性附录）汽车延长保修合同中责任免除条款参考内容.....	11
参考文献 .....	13

## 前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中国汽车流通协会提出并归口。

本标准主要起草单位：中国汽车流通协会、北京华奥汽车服务有限公司、上海利真汽车服务咨询有限公司、万高（上海）汽车服务有限公司、宝固汽车技术服务（北京）有限公司、北京百得利汽车进出口集团有限公司、运通汽车集团、中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司、中国人寿财产保险股份有限公司北京市分公司、中国太平洋保险（集团）股份有限公司北京分公司。

本标准主要起草人：罗磊、许可飞、申琦、刘明、赵继东、程蓓、张赛、夏林、杨晴光、周飞、张泽、刘光辉、张予强、王文元、孟佳。

## 引 言

汽车延长保修服务，具有履责周期长、履约时点滞后、消费者覆盖面广、专业和规范管理要求高等特征。为了提升汽车延长保修服务品质，规范企业行为，保护消费者权益，促进汽车延长保修行业良性发展，特制订此规范。



# 汽车延长保修规范

## 1 范围

本标准规定了对汽车延长保修服务提供商的主体条件、销售汽车延长保修服务的要求、对汽车延长保修合同的要求、提供汽车延长保修服务的要求、风险管控、投诉与纠纷处理等方面的要求。

本标准适用于开展汽车延长保修业务的企业，其他企业可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 29632 家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证

GB/T 16739 汽车维修业开业条件

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

T/CADA 4 汽车救援服务管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。：

### 3.1

**汽车延长保修** auto extended warranty

在汽车制造商提供的质量保证期之外，汽车延长保修用户与汽车延长保修服务提供商形成的保修契约关系。

### 3.2

**汽车延长保修用户** auto extended warranty consumers

支付合同价款购买汽车延长保修服务,并享有合同约定的汽车延长保修服务权益的汽车拥有者或使用着。

### 3.3

**汽车延长保修服务提供商** auto extended warranty service provider

收入合同价款,承担汽车延长保修责任并履行服务的企业。

### 3.4

**汽车延长保修合同** auto extended warranty contract

汽车延长保修用户与汽车延长保修服务提供商签订的,约定汽车延长保修责任范围的协议。

### 3.5

**汽车延长保修期限** auto extended warranty period

在汽车延长保修合同中约定的,由汽车延长保修服务提供商承担约定延长保修责任的车辆使用年限或者行驶里程上限。

### 3.6

**汽车延长保修责任范围** auto extended warranty responsibility scope

在汽车延长保修合同中约定的,在汽车延长保修期限内,由汽车延长保修服务提供商承担约定延长保修责任的汽车零部件范围或者零部件损坏条件及状况范围。

## 4 汽车延长保修服务提供者的主体条件

4.1 应为依法注册的独立法人。

4.2 应在中国汽车流通协会登记备案。

4.3 注册资本金中货币性出资应不低于 500 万元人民币,且应具有承担延长保修服务风险的能力及化解风险的方法,并符合本标准 8.2 的规定。



4.4 应具有稳定的工作场所，设置有管理、人力、财务、销售、服务、培训、行政等岗位，拥有明晰的公司架构及业务运营管理制度。

4.5 应具有覆盖业务范围的拥有至少 3 名维修技术人员的技术服务团队。

4.6 应具有全天 24 小时畅通的客户服务电话。

4.7 从事向用户提供鉴定/救援/维修服务的汽车延长保修服务提供商还应满足 7.2.1、7.2.2、7.2.3 中对于服务主体的要求。

4.8 委托第三方机构向用户提供从事鉴定/救援/维修服务的汽车延长保修服务提供商，应确保第三方服务机构符合本标准 7.2.1、7.2.2、7.2.3 的规定。

## 5 销售汽车延长保修服务的要求

5.1 销售人员应主动提供合同资料，并将合同条款内容全面详尽地向用户讲解和介绍，确认用户对合同条款理解正确无歧义。

5.2 销售人员应明确告知用户，当其车辆发生汽车延长保修合同责任范围内的故障时，申请保修服务的处理流程以及合同中的责任免除条款。

## 6 对汽车延长保修合同的要求

6.1 汽车延长保修合同的形式应该为汽车延长保修服务合同、汽车服务会员合同或保险合同。

6.2 汽车延长保修服务合同中必要的内容和要素见附录 A。

6.3 应采用列举式或排除式列明维修责任范围。

6.3.1 采用列举式应列明汽车延长保修维修责任覆盖的所有部件，涉及到汽车某个系统或总成时其部件范围应不少于本标准附录 B 中列明的部件。

6.3.2 采用排除式应列明除外责任的部件范围，未列在除外责任的部分，汽车延长保修服务提供商至少应按附录 B 中所述所有系统及部件（车辆原厂配置中包含的）向消费者提供汽车延长保修服务。

6.4 应明示提供商和用户双方的权利和义务、保修系统或部件范围、报修和投诉方式。

6.5 应列明汽车延长保修服务提供商委托第三方向用户提供汽车延长保修服务的内容,并明示汽车延长保修服务提供商对其委托的第三方所应承担的必要责任。

6.6 应明示责任免除条款,保护消费者知情权,避免因未告知或告知不严谨的情况而导致后续服务时消费者的投诉、维权等问题。责任免除条款可包括附录 C 中所述内容。

6.7 应明示用户签订与终止合同的具体方法及相关情况,并列明关键语句的基本释义。

6.8 汽车延长保修合同应就重要事项明确告知及提示用户,包括但不限于车辆保养规则、车辆发生故障报修时限等。

## 7 提供汽车延长保修服务的要求

### 7.1 汽车延长保修服务流程

汽车延长保修服务商提供汽车延长保修服务的主要流程如图 1。

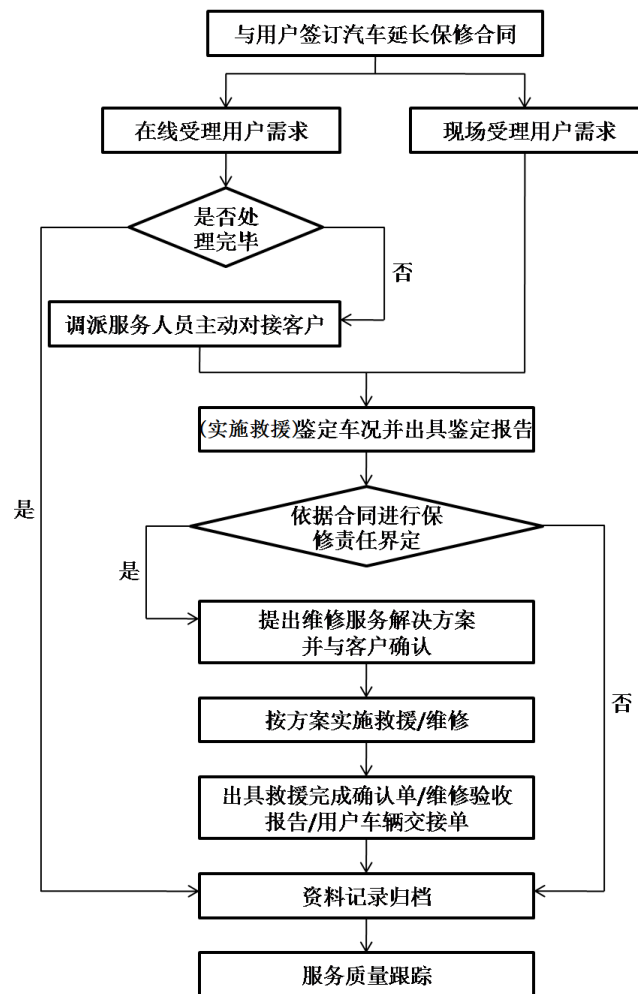


图 1 汽车延长保修服务流程图

## 7.2 汽车延长保修服务关键环节的要求

### 7.2.1 鉴定服务

7.2.1.1 鉴定服务机构应具有固定的场所、完善的设施设备、组织机构、以及3名以上的依法取得二手车鉴定评估师/高级汽车维修工等职业资质的鉴定人员。

7.2.1.2 鉴定服务机构应建立覆盖延长保修服务范围的服务网络及网点，以配合汽车延长保修服务提供商为用户及时提供鉴定服务。

7.2.1.3 鉴定服务人员应具有故障诊断及维修方案的分析鉴定能力。

7.2.1.4 鉴定服务人员应按相关标准和规范开展鉴定服务。尚无标准或规范的，可参照机动车生产企业提供的维修手册、使用说明书和有关技术资料执行。

7.2.1.5 鉴定结束后鉴定服务人员应根据车辆技术状况鉴定结果撰写《车辆鉴定报告》，做到内容完整、客观、准确。

### 7.2.2 救援服务

救援服务应严格按照 T/CADA 4《汽车救援服务管理规范》中的要求执行，确保救援工作顺利进行。

### 7.2.3 维修服务

7.2.3.1 应符合 GB/T 16739《汽车维修业开业条件》、GB7258《机动车运行安全技术条件》和 GB/T 18344《汽车维护、检测、诊断技术规范》的要求。

7.2.3.2 应确保维修质量满足交通部发布的关于《机动车维修管理规定》的要求及制造厂商对于车辆行驶安全及运行工况的要求。

7.2.3.3 维修服务人员应具有高级汽车维修工及以上职业资质和能力。

7.2.3.4 维修服务人员应严格按照国家、行业和企业有关规定开展服务，并提供可追溯产品质量责任的合格零配件，向用户提供原厂配件以外的其他配件时，应当予以提醒和说明，不得弄虚作假，违背职业道德。

## 7.3 服务质量跟踪

7.3.1 汽车延长保修服务提供商应在用户车辆维修完毕并交付用户使用后,在法律法规允许的范围内且用户同意的情况下,对用户车辆进行质量跟踪,获取车况信息,对于用户反馈应在2个工作日内给出处理意见。

7.3.2 质量跟踪服务内容可包含但不限于以下内容:

- a) 定期给用户发送用车常识及保养提示信息;
- b) 车辆维修后,及时电话回访用户满意度;
- c) 车辆维修后,跟踪车辆相关数据,及时提示用户车辆使用状况。

7.3.3 对汽车延长保修用户的服务资料及相关记录,至少应保留至与用户的汽车延长保修合同终止后一年(国家另有规定的除外)。

## 8 风险管控

8.1 汽车延长保修服务提供商需要对以下三种情况的业务进行风险管控:

- a) 汽车延长保修合同的期限超过12个月;
- b) 汽车延长保修合同签订时,距离承担维修责任期限的开始时间在12个月以上;
- c) 汽车延长保修合同签订时,距离合同对应车辆的由制造厂商提供的质量保证期结束日在12个月以上。

8.2 符合8.1中三种情况之一的,汽车延长保修服务提供商应采取并披露下面至少一种措施进行风险管理,保护消费者权益:

- a) 由保险公司作为汽车延长保修服务提供商与用户签订汽车延长保修责任的保险合同,该保险公司应为在中国境内经保险监督管理机构批准设立,并依法登记注册的商业保险公司;
- b) 由汽车制造商或总经销商作为汽车延长保修服务提供商与用户签订汽车延长保修合同;
- c) 汽车延长保修服务提供商针对与用户签订的汽车延长保修合同,再与保险公司签订保险合同,且保险合同中约定的保险责任完全覆盖汽车延长保修合同的维修责任,确保转移

长尾业务的维修财务风险(二手车延长保修服务提供商以与保险公司协议内容所述维修责任为准),同时,汽车延长保修服务提供商应向保险公司缴纳足额的保费;

d) 汽车延长保修服务提供商提供由精算师设计的延长保修服务产品,并在每财务年结束后聘请具有证券资格的会计师事务所就上一年度的财务状况进行年度审计,并且出具审计报告。审计报告应显示责任人具有稳定的财务状况、合理的未分配利润和足额的账面现金,以确保有能力履行远期责任。

## 9 投诉与纠纷处理

9.1 汽车延长保修服务提供商应建立投诉及纠纷处理机制,确保有专人处理用户投诉及纠纷。

9.2 汽车延长保修服务提供商应在用户投诉后的(不含当天)3个工作日内给出明确回复,并在10个工作日内提供解决方案;若10个工作日后仍未提供解决方案或未按照约定方案进行解决,则应给出明确的理由及进一步解决问题的时间;若仍不能解决,则应按合同约定进行争议处理或通过法律途径解决。

## 附录 A

## (规范性附录)

## 汽车延长保修服务合同中必要的内容和要素

- A. 1 总则。汽车延长保修服务的定义及适用范围。
- A. 2 用户的权利。可包括用户车辆在部件保障范围内享有的免费维修权利，维修品质保证，售后服务及其他增值服务。
- A. 3 用户的义务。可包括用户需遵守的服务提供商的各项规定，故障报案时限，保养规则，如实告知义务等。
- A. 4 用户的信息。包括用户基本信息和用户车辆信息。用户基本信息包括但不限于用户名称、联系方式等。用户车辆信息可包括车牌号码、品牌、型号、用途、购买价格、车架号、发动机号、购买日期、首次登记日期、当前行驶里程数等。
- A. 5 服务提供商的权利。可包括有权要求用户提供与业务相关的各种手续, 有权处理各种服务终止的情况等。
- A. 6 服务提供商的义务。包括为用户提供延长保修各项服务细则，履行服务合同细则等。
- A. 7 服务类型及有效期。可包括延长保修产品名称、产品内容、服务期限等。
- A. 8 违约及赔偿条款。包括因各种原因产生的违约责任以及相关赔偿细则。
- A. 9 保密义务。服务提供商及用户双方皆对延长保修服务负有的保密义务细则。
- A. 10 法律的适用与管辖。汽车延长保修合同的生效、履行、解释及争议的解决方式。
- A. 11 附则。可包括合同中重点内容的释义，延长保修责任覆盖的部件范围等。
- A. 12 重要提示说明书。对章程中的重要事项再做强调和特别说明。可包括对车辆保养的具体要求，除外责任部件等。

## 附录 B

### (资料性附录)

#### 汽车延长保修服务车辆主要总成及系统承保零部件责任范围下限

##### B.1 主要总成

###### B.1.1 发动机

气缸体、气缸套、气缸盖、曲轴、主轴承、连杆轴承、曲轴止推轴承、活塞、活塞环、活塞销、连杆、平衡轴、凸轮轴、气门、气门导管、气门弹簧、气门座、气门驱动部件（含机械式、电控式、液压式）、正时齿轮（含轮轴端和曲轴端）、正时链条、正时链条涨紧器、气门室罩盖、机油泵、机油泵驱动部件、飞轮（不含齿圈）、油底壳。

###### B.1.2 变速器

手动变速器：齿轮、轴类、轴承、变速器壳体、同步器、变速器内部换挡机构涉及零部件、换挡自锁与互锁装置涉及零部件。

自动/无级变速器：齿轮、轴类、轴承、变速器壳体、阀体单元、离合器部件、制动器部件、档位开关、油泵、变矩器、变速器油冷却器、变速器内部其它机械零部件、变速带轮和钢带（无级变速器）。

###### B.1.3 分动器

齿轮、轴类、轴承、离合器

###### B.1.4 前/后桥

桥壳体、主减速器、差速器、半轴、执行电机

##### B.2 主要系统

###### B.2.1 转向系统

转向机总成（含内部所有零部件）、转向柱、转向万向节、转向拉杆、转向节、转向助力泵（液压或电控）、转向电机、电子转向控制模块。

###### B.2.2 悬架系统

悬架弹簧（含螺旋弹簧、扭杆弹簧、钢板弹簧、空气弹簧、液压弹簧）、控制臂、连接杆、稳定杆。

### B.2.3 制动系统

制动总泵、制动钳、制动分泵、制动助力器、制动防抱死控制单元、制动踏板及支架。

### B.2.4 传动（驱动）系统

传动轴、万向节、万向接头及联轴器（不含防尘套）、半轴、球笼（不含防尘套）、后轮外部驱动轴、分动箱、前/后桥。

## B.3 其它系统

### B.3.1 发动机控制系统

低压燃油泵、高压燃油泵、喷油器、燃油压力调节器、空气流量计、进气歧管绝对压力传感器、爆震传感器、曲轴位置传感器、凸轮轴位置传感器、冷却液温度传感器（电脑采集信号源）、进气温度传感器、发动机控制模块（ECU）、点火线圈、怠速阀、碳罐电磁阀。

### B.3.2 发动机冷却系统

水泵、散热器、暖风水箱、节温器、散热风扇电机、发动机机油冷却器、冷却液温度传感器（散热器风扇启停控制信号源）

### B.3.3 空调系统

压缩机、压缩机离合器总成、冷凝器、冷凝器散热风扇电机、蒸发器、鼓风机、空调控制面板。



## 附录 C

## (资料性附录)

## 汽车延长保修合同中责任免除条款参考内容

- C.1 凡没有在“维修责任范围”中列明的零部件均不属于合同项下的被保障零部件。
- C.2 约定车辆制造商提供的保养手册及服务提供商与用户签订的合同有关保养规定中列明的保养项目需更换的需要用户另外付费的配件及工时费用,包括但不限于各类滤芯、润滑剂、液体、火花塞及其护套和线、正时皮带、正时皮带涨紧轮、涨紧器、水泵、各种紧固用部件(螺丝、帽、母、别针)等。但是,因对用户服务内免费维修服务覆盖范围内的故障进行维修时需要更换前述部件及相关工时的费用由服务提供商承担;用户按照前述要求按时保养约定车辆后,在两次保养间隔期间发生的前述部件损坏,仍由服务提供商承担免费维修责任。
- C.3 密封带、胶条、刹车盘、鼓、片、蓄电池及其电极胶套、音响系统中光学与磁存储介质的读取装置、手动离合器摩擦盘及摩擦片、自动变速箱双离合压盘和离合器片等。
- C.4 车底盘外观可见部分、车身外观部件及灯泡、车内可见内饰部分(包括但不限于座椅、面板、手套箱、点烟器等)及各种可见操作部件(包括但不限于变速箱拨杆、灯光控制按钮、空调旋钮或滑钮、音响及雨刷拨杆等)的丢失、折断、弯曲、变形、污损、损坏及其他人为损伤。
- C.5 由保险公司提供的汽车保险保障范围及人为破坏造成的损坏。例如玻璃、轮胎、轮毂及由于盗抢、浸水、意外腐蚀、事故、自燃等造成的损坏。
- C.6 由于车辆维修或保养不当,及增减电器设备、改动原车线路原因导致的损坏。
- C.7 因其他故障或外部原因导致的被保障零部件损坏或连带更换,不属于保修范围,包括温度异常(因冷却介质超出其正常使用温度、不符合车辆使用环境的使用标准、缺少或变质以及冷却系统故障导致的被保部件的损坏)、润滑缺陷(因润滑介质失效、缺少、消耗异常、不符合使用标准以及车辆未正常维护或维修导致的损坏等问题导致的被保部件的损坏)、燃油品质(车辆所使用的燃油不符合车辆本身或车辆使用环境的要求)、外力因素;不承保正常耗损及意外事故造成故障。

- C.8 由于部件自然磨损及老化导致噪音、震动或部件原有功能减弱但部件并未丧失其功能。
- C.9 发动机机油消耗量增加。除非每 1000 公里发动机机油消耗量超过 0.8 升，服务提供商应当提供免费维修服务。
- C.10 部件系统中润滑油密封垫密封功能减弱，仅有轻微润滑油渗出痕迹。因润滑油渗漏形成油滴且影响行车安全的，服务提供商应当提供免费维修服务。
- C.11 订立合同时，双方约定的其他除外项目。

参考文献

- [1] GB/T 30323—2013 二手车鉴定评估技术规范[S], 北京: 中国质检出版社, 2014.
-