

聚焦三包倒计时系列报道之三

三包并非无条件享受

细节问题需车主留心

必须按规定保养车辆

在享受三包服务的条款中，最重要的一条莫过于车的保养了。记者在几份随车手册中都看到了相关条款。根据条款规定，只有按照手册规定的里程到4S店进行保养，厂商才会对三包期内出现问题的车辆进行退换或赔付，如果车主没有按照指定时间和里程进店保养，或者没有在指定服务商处进行保养，都将导致车主无法享受三包服务。

此外，不同厂商还在手册中对消费者的各种用车习惯进行了限制，很多品牌都明确提到了不允许车主对车自行进行改装、拆卸和调整，以及消费者未按照《用户手册》要求正确使用、维护、修理产品而造成损坏等情形都属于免责范围。

以上这些条款说明，三包不是很多人想象中的无条件享受，反而对车主的用车带来了更多的限制，如果一个品牌的三包里程为3年6万公里，就意味着车主在此期间都必须到4S店处进行保养维护，这也是保护经销商利益的一种做法。

购车前需留意补偿系数

根据目前的三包条款，一旦发生退换车的行为，车主是需要支付一笔补偿费用的，这个问题在上周的《车天下》中已经有过讨论，现在要说的，就是补偿系数带来的具体影响。

关于补偿费用的计算，有一个公式为[车价款(元)×行驶里程(km)/1000]×n，其中n是个不确定的系数，它由厂商制定，目前东风日产制定的补偿系数是0.5%，这是个比较低的系数，而凯迪拉克



新三包下，车主用车须更加细致

制定的系数为0.6%，超过一年后提升至0.8%，这意味着一辆40万元的凯迪拉克在使用1年，行驶1万公里后出现退换车，消费者将支付3.2万元的补偿费用。

对于这个补偿系数，记者发现很多车主并不是太了解，不少人都认为三包中的退换车应该是免费享受的，所以就容易造成执行过程中消费者与经销商的冲突和矛盾。

为了避免这样的问题出现，一方面，销售人员在车主购车之前就应当告知车主三包中补偿费用的问题，另一方面，车主自己也应当详细了解自己所购车型的补偿系数，好让自己心里有个底。

责任界定仍需等待

国家的三包规定和车商提供的三包手册中几乎都有这么一句话：“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车辆可以进行退换。”但是却并没有一条规定中详细说明了到底如何判断故障是否属于严重安全性能故障，这也是目前消费者和车商都在等待的问题。

记者了解到，在质检总局的相关规定中，还没有出台关于汽车故障鉴定的具体方案，也没有成立相关的技术部门，所以在目前的故障认定中，恐怕还是以厂商的鉴定为主。

就此问题，记者也咨询了广汽丰田、广汽本田、一汽大众等相关品牌，但都被告知，目前国家规定中也尚未明确车的故障问题该由哪个机构来鉴定，所以目前的三包手册中只能暂时留白，等未来确定之后再行增补。 现代快报记者 张瀚中

随着三包脚步的临近，外界关注的问题也逐步从条款的拟定转移到了现有条款的具体执行中来，关于三包服务的条款已经被提前执行三包服务的汽车厂商写进了随车手册中，记者在翻阅了几份随车手册后发现，三包服务并不是无条件享受的，车主在用车过程中还需要留心一些细节问题，不要因为自己的不当心而失去三包的资格。

相关链接

调查显示 三成受访者担心 三包能否落实

近日，知名网站盖世汽车网围绕汽车话题进行问卷调查。结果显示，受访者普遍认为汽车三包施行将促使车市竞争重心开始加速向服务转移。值得关注的是，近3成受访者表示，随着车企与经销商依存度加强，很可能对今后汽车销售模式的变化增添变数。

此次调查中，参与的人数是1512人。其中有36%的受访者表示，在买车、修车过程中，如果遇到质量纠纷，在10月1日后，将通过“三包”维权，并相信能够支持自己解决问题。不过，同样有35%的受访者表示，会根据具体问题采取不同的维权解决方案，这说明未来三包政策在执行过程中仍需延伸覆盖的范围以及深度。近日，有报道称，根据“三包”在实施过程中出现的问题和纠纷，相关部门不断出台一些解释和判定，以“打补丁”的方式，不断推进“三包”的实施。

CRUZE 科鲁兹

热爱我的热爱
FIND NEW ROADS

掀活青春 表现由我

科鲁兹掀背车 闪亮登场

搞懂的你

雪佛兰新老车主
三重礼遇 感恩行动

年轻有礼享

1. 购车1年内获赠“三包”
2. 赠送保养升级至3年或10万公里
3. 老用户购车成为忠诚客户，获赠保养升级“原厂售后服务”大礼包

【掀】黄金40度掀背造型

【活】1.6T涡轮增压发动机

【青春】413L超大后备箱

做最闪亮的自己。

当1.6T遇上欧式跨界掀背设计，掀出黄金40度的年轻范儿；
当1.6T遇上WTCC赛车级运动底盘，来一场活力肆意的追逐；
当1.6T遇上413L超大尾箱空间，带上青春的自己去旅行。
当科鲁兹掀背车遇见最闪亮的你，一起，掀活青春！

400-820-1912 800-820-1912
www.chevrolet.com.cn

南京朗驰集团昌润汽车销售服务有限公司
地址：南京市光华路联合村141号
电话：025-84279360

江苏华海雪莱汽车销售服务有限公司
地址：南京市江宁区东麒路汽车4S园
电话：025-52708722

江苏天泓雪莱汽车服务有限公司
地址：南京市栖霞区仙隐北路28号
电话：025-85459108

江苏米兰汽车贸易有限公司
地址：南京市大明路189号
电话：025-52309777