

汽车维修质量纠纷调解办法

(1998年6月12日交通部交公路发(1998)349号公布 自1998年9月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为维护汽车维修业的正常秩序，保障承、托修双方当事人合法权益，规范汽车维修质量纠纷调解工作，依据国家有关规定和《汽车维修质量管理办法》及有关汽车维修行业管理法规，制定本办法。

第二条 县级以上地方人民政府交通行政主管部门所属道路运政机构依据本办法负责纠纷调解工作。纠纷双方所在地不在同一行政区的，由承修方所在地道路运政机构负责。

第三条 汽车维修质量纠纷调解系指在汽车维修质量保证期内或汽车维修合同约定期内，汽车维修业户与托修方因维修竣工出厂车辆的维修质量产生纠纷，双方自愿向道路运政机构申请进行的调解。

第四条 汽车维修质量纠纷（以下简称纠纷）调解，应坚持自愿、公平的原则。道路运政机构进行调解应当公开，做到依据事实、查明原因、分清责任、公开调解、公平负担。

第二章 纠纷调解申请的受理

第五条 纠纷调解的范围是在汽车维修质量保证期内或汽车维修合同约定期内当事人双方所发生的争执。在质量保证期内，托修方遇有汽车维修质量问题或者发生机件事故，应首先与承修方协商解决。不愿协商或协商不成，当事人各方可向当地道路运政机构申请调解。

第六条 申请调解应提供下列资料：

- （一）申请调解方（当事单位或人）的名称，法定代表人的姓名、单位、地址、电话；
- （二）当事人的名称、单位、地址、电话；
- （三）纠纷的详细经过及申请调解的理由与要求的书面报告；
- （四）汽车维修合同、车辆竣工出厂合格证、汽车维修费用结算凭证等其它必要的资料。

第七条 申请调解方（当事人）应如实填写《汽车维修质量纠

纷调解申请书》(附件一)。道路运政机构应在接到申请书后的五个工作日内根据本办法第五条规定做出是否同意受理的答复意见。

同意受理的,道路运政机构应将《汽车维修质量纠纷调解申请书》自接到申请书后十个工作日内转送另一当事方。另一当事方同意调解的,应在自送达之日起五个工作日内就申请书所涉及的内容写出书面答辩材料,并做好参加调解准备。另一当事方不同意调解的应及时表明态度,道路运政机构则按不予受理的程序处理。

道路运政机构不受理调解的,应在自接到申请书后或另一当事人不愿调解的答复后的五个工作日内,通知申请方。

第八条 参加调解的纠纷双方当事人均有举证责任,并对举证事实负责。

第九条 纠纷双方当事人均有保护当事车辆原始状态的义务。拆检车辆有关部位时,当事双方必须同时在场,一致证实拆检情况。

第十条 托修方或驾驶操作人员认为维修质量造成车辆异常,应保护好车辆原始状态并找承修方进行拆检。如承修方拒绝派人或事故现场不在本地的,托修方可向车辆停驶地道路运政机构提

出拆检申请。

车辆停驶地道路运输机构接到拆检申请后，应及时组织拆检，填写《汽车现场拆检记录》（附件二）。并及时将车辆现场拆检记录与有关证据送达承修方所在地道路运输机构。

第三章 技术分析和鉴定

第十一条 技术分析和鉴定由各级道路运输机构组织有关人员或委托有质量检测资格的汽车综合性能检测站进行。参与技术分析和鉴定工作的人员必须经道路运输机构审定并聘用。参加鉴定人员不得少于两人。

第十二条 技术分析和鉴定人员应依据现场拆检记录、汽车维修原始记录和《汽车维修合同》、车辆使用情况以及其它有关证据，分析原因，做出结论，并填写《技术分析和鉴定意见书》（附件三）。

第十三条 技术分析和鉴定是进行纠纷调解的基本依据，出具技术分析和鉴定的部门应对所做的结论负责。

第十四条 技术分析和鉴定的费用按照国家有关规定执行。需要做专项试验分析鉴定的，其费用按当地物价部门规定的收费

标准执行。

第四章 责任认定

第十五条 承修方不按技术标准、有关技术资料和维修操作工艺规程维修车辆或不按使用说明规定选用配件、油料所引起的质量责任由承修方负责。

承修方因装配使用有质量问题的配件、油料或装配使用托修方自带配件、油料且未在维修合同中明确责任的，所引起的质量责任由承修方负责。

第十六条 承修方在进行总成大修、小修和二级维护作业时，未对所装（拆）配件进行鉴定或虽发现相关配件质量不符合技术要求但未与托修方签订责任协议，在质量保证期内确因该零部件质量引起的质量事故由承修方负责。

汽车维修合同中另有约定的按合同规定的责任确定。

第十七条 因托修方违反驾驶操作规程和车辆使用、维护规定而引起的质量责任，由托修方负责。

第五章 纠纷调解

第十八条 调解员由道路运政机构专业技术人员担任。调解员应熟悉业务，实事求是，公正廉洁。

调解应以公开方式进行。

第十九条 当事各方应对调解过程中出示的证据进行质证。

第二十条 调解员根据有关技术标准和资料、技术分析和鉴定意见书及当事方的陈述、质证、辩论，分析事故原因，确定纠纷双方应负责任，调解各方应承担的经济损失。

第二十一条 经济损失应由责任人按过失比例承担。

对不能修复或没有修复价值的零部件按车辆折旧率和市场价格计算价值。

第二十二条 经济损失主要指直接经济损失，包括：

（一）在质量事故中直接损失的机件、燃润料及其它车用液体、气体、材料；

（二）返修工时费、材料费、材料管理费、辅助材料费、委外加工费、检测费。

第二十三条 道路运政机构在调解维修质量纠纷的过程中，如遇到下列情形之一，应向当事人双方宣布终止调解。

（一）当事人双方对技术分析和鉴定存有异议；

(二) 受条件所限, 不能出具技术分析和鉴定意见书;

(三) 案件已由仲裁机构或法院受理。

第二十四条 向道路运政机构申请调解的质量纠纷, 当事人中途不愿调解的, 应向道路运政机构递交撤消调解的书面申请, 并通知对方当事人, 调解随即终止。

第二十五条 经调解达到协议的, 道路运政机构应填写《汽车维修质量纠纷调解协议书》(附件四), 调解协议书由双方当事人共同签字, 并经道路运政机构盖印确认, 调解协议书应交当事人各持一份, 道路运政机构留存一份。调解即告结束。

第二十六条 质量纠纷调解过程中拆检、技术分析和鉴定的费用由责任方按照责任比例承担。

质量纠纷已经受理并在调解过程中, 一方提出不愿调解, 应由其负担调解过程已发生的全部费用。

第二十七条 调解达成协议的, 当事人各方应当自动履行。达成协议后当事人反悔的或逾期不履行协议的, 视为调解不成。

第二十八条 如经调解不能达成协议或调解达成协议后, 一方不履行协议, 有关当事方可依法提请仲裁机构仲裁或向人民法院提起民事诉讼。

第二十九条 调解结束后, 调解员应对处理纠纷过程中的有

关资料进行整理，由道路运政机构归档。

第六章 附则

第三十条 摩托车、特种车辆及其它机动车辆的维修质量纠纷调解参照本办法执行。

第三十一条 本办法由交通部负责解释。

第三十二条 本办法自1998年9月1日起施行。