

乘用车新车售前检查服务指引(试行)



中国汽车流通协会

2017年3月10日发布

目次

1	范围	2
2	指引引用文件	2
3	术语、缩略语和定义	2
4	服务项目	3
5	服务场所及设备要求	3
6	服务人员要求	3
7	瑕疵项判断及处理要求	4
8	服务信息要求	4
9	服务信息管理要求	5
附录 A	乘用车新车到经销商处后检查表（参考文本）	6
附录 B	乘用车新车存储管理检查表（参考文本）	7
附录 C	乘用车新车 PDI 检查表（参考文本）	8



编制说明

乘用车作为生活中的重要交通工具，其产品质量关系到人身和财产安全。由于我国尚没有乘用车新车售前检查相关法律规定和标准，汽车行业也没有统一的乘用车新车售前检查行业标准，涉及乘用车新车售前检查的相关法律纠纷案件日益增多。针对该类法律纠纷，司法机关就乘用车新车售前检查是否有行业标准和行业惯例、乘用车新车 PDI 与一般检查、维修的差别等专业问题多次向协会征询行业意见。

经销商对乘用车新车进行的售前检查，行业通称为 PDI，PDI 是国际上通行的做法，也是汽车行业独特的服务，其目的是“为消费者提供一辆合格的车”。目前，我国各品牌乘用车新车 PDI 在内容、流程、信息告知等方面不尽相同。为了规范各品牌乘用车新车 PDI 工作，推动汽车行业规范健康发展，根据司法机关的建议和行业诉求，协会组织行业专家编制了《乘用车新车售前检查服务指引(试行)》，明确乘用车新车 PDI 项目、流程；规范乘用车新车 PDI 的修补、校正、更换等行为，确保乘用车新车产品质量；清晰告知乘用车新车 PDI 相关信息，保护消费者和经营者合法权益。

本指引为乘用车新车售前检查行为的行业规范。

本指引适用于本指引公布日之后的乘用车新车售前检查行为。指引公布后，通过对指引执行情况的调研，并结合汽车市场的发展逐步修改完善。

起草单位：中国汽车流通协会、一汽-大众销售有限责任公司（奥迪品牌）、北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司、宝马（中国）汽车贸易有限公司、北京现代汽车有限公司、长安福特汽车有限公司、广汽本田汽车销售有限公司、广汽丰田汽车销售有限公司、捷豹路虎中国有限公司、东风英菲尼迪汽车有限公司、北京祥龙博瑞汽车服务（集团）有限公司、利星行汽车、中国正通汽车服务控股有限公司。

乘用车新车售前检查服务指引（试行）

1 范围

本指引规定了乘用车新车售前检查服务的术语、缩略语和定义、服务要求和检查方法、服务信息记录与告知、服务信息管理原则。

本指引适用于各品牌乘用车新车售前检查服务。

本指引为指导性规范，不作为强制标准。

本指引适用于本指引公布日之后的乘用车新车售前检查行为。

2 指引引用文件

下列指引所包含的条文，通过在本指引中引用而构成本指引的条文。本指引出版时，所示版本均为有效。所有指引都会被修订，使用本指引的各方应探讨使用下列指引最新版本的可能性。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本适用于本指引。

3 术语、缩略语和定义

下列术语、缩略语和定义适用于本指引。

3.1 乘用车新车

是指相关国家标准规定的除专用乘用车之外的乘用车，可参见国家标准（GB/T3730.1-2001《汽车和挂车类型的术语和定义》）。且在境内未办理注册登记的新车。

3.2 供应商

是指在中华人民共和国境内依法设立的生产乘用车新车产品并以其名义颁发产品合格证的单位，从中华人民共和国境外进口乘用车新车产品到境内销售的单位。

3.3 经销商

是指以自己的名义向消费者直接销售、交付乘用车新车产品并收取货款、开具发票的单位。

3.4 乘用车新车售前管理

主要包括物流方将乘用车新车运抵经销商处的验收检查、乘用车新车到经销商处后的检查、乘用车新车存储管理检查和乘用车新车交付消费者前检查的四个部分。

3.4.1 物流方将乘用车新车运抵经销商处验收检查，一般要求经销商当场检查，并由物流方承运人与经销商双方签字确认。

3.4.2 乘用车新车到经销商处后的检查，一般要求经销商收车后七天内完成，可参照乘用车新车到经销商处后检查表（参见附录 A），对于所有到后的乘用车新车进行 100% 检查。

3.4.3 乘用车新车存储管理检查，是经销商按照汽车供应商要求，在车辆存储七天以上车辆进行的动态维护检查，可参照乘用车新车存储管理检查表（参见附录 B），对于所有存储汽车进行 100% 检查。

3.4.4 乘用车新车交付消费者前检查，是经销商将乘用车新车交付消费者前的最后一次检查。

3.5 乘用车新车售前检查

乘用车新车售前检查的英文全称为Pre-Delivery Inspection, 英文缩写为PDI。为了便于消费者理解, 在本指引中将乘用车新车交付(消费者)前检查称为乘用车新车售前检查, 即经销商对未经注册登记的乘用车新车在交付消费者之前所进行的检查。

3.6 乘用车新车售前检查服务

是指经销商按照供应商的规定与标准, 对消费者所购乘用车新车进行检查和校正的检测服务, 该服务包括对乘用车新车进行外观(内外饰)和随车工具静态检查, 以及对功能性零部件、机械构造等进行动态检查, 通过检查发现并处理一切不符合供应商规定和标准的项目; 并向消费者提供售前检查服务相关信息。

4 服务项目

4.1 经销商应参照乘用车新车PDI检查表(参见附录C)对交付消费者之前的乘用车新车进行逐项检查。

经销商也可自行制定或按照供应商要求制定检查项目, 但检查服务项目应不少于附录C的内容。

4.2 检查车辆应按照规定程序进行洗车。

4.3 检查操作分为动态检查和静态检查部分, 主要包括以下内容:

- 4.3.1 根据售前检验单, 核对配置单上的有关信息, 以及VIN号的一致性;
 - 4.3.2 钥匙通电, 待车辆自检结束, 启动车辆, 观察各种指针、指示灯是否异常;
 - 4.3.3 系安全带, 检查安全带指示灯是否熄灭;
 - 4.3.4 将车开动行驶, 同时检查方向盘、转向、悬挂、刹车是否异常;
 - 4.3.5 停车熄火, 拔出钥匙, 完成动态检查;
 - 4.3.6 打开前盖, 检查发动机舱: 包括电瓶、标签, 液位, 旋盖松紧等, 关前盖;
 - 4.3.7 站在车前部: 检查前盖表面, 车前灯光等;
 - 4.3.8 检查左前翼子板, 左前门、防擦条、后视镜等表面与配合;
 - 4.3.9 进入驾驶室, 检查天窗, 雨刮, 音响、空调, 左前座椅等内饰功能;
 - 4.3.10 检查发动状态的发动机舱情况: 漏液、异响、电子风扇等;
 - 4.3.11 进入副驾驶座, 检查座椅, 遮阳板等内饰以及前档玻璃表面;
 - 4.3.12 检查车辆右侧表面质量与配合, 包括右前后门, 前后翼子板和加油小门;
 - 4.3.13 检查后排座椅以及相关内饰功能与表面配合, 检查后档玻璃;
 - 4.3.14 检查后档加热、行李箱, 检查后盖, 后保, 尾灯功能及表面质量等;
 - 4.3.15 检查左后门, 左后翼子板表面与配合, 后排座椅情况;
 - 4.3.16 绕车检查: 轮胎的型号、胎压、鼓包, 漏水, 钥匙的防盗, 遥控、门锁等。
- 4.4 外观检查时检查人应离车1米以内。
- 4.5 将检查结果填写在乘用车新车PDI检查表上, 并将相关信息上报供应商。
- 4.6 整个检查流程时间视车辆复杂程度控制在20分钟左右。

5 服务场所及设备要求

5.1 为避免天气和阳光变化而引起检查结果的变化, 检查服务须在规定的场地进行, 或类似亮度条件下进行。

5.2 场地要求在室内或遮阳棚下, 室内或棚内推荐灯光强度在车辆腰线处大于1100Lux。

5.3 场地内要求设置车辆检测线或专属区域, 配备相应工具设备及仪器, 并对其中的测试设备定期送交当地计量机构进行检定。

6 服务人员要求

- 6.1 所有检查服务人员应经过供应商培训并取得资格认证方可上岗。
- 6.2 检查服务推荐分车内、车外两名人员，如果是一人则应保证覆盖所有检查内容。
- 6.3 所有检查服务人员对负责检查的乘用车新车及项目，应规范盖章或签字确认，保证做到检查记录可追溯。

7 瑕疵项判断及处理

7.1 瑕疵项判断标准根据供应商的规定和标准判定。

7.2 瑕疵项分类包括储运瑕疵项和功能性瑕疵项。

7.2.1 储运瑕疵项包括运输瑕疵项和储存瑕疵项。

- a) 运输瑕疵项指乘用车新车在运输过程中，造成的乘用车新车（含随车附件）的损坏、遗失、污染、附件与乘用车新车不符，以及出现非原厂规定部件等情况瑕疵项。
- b) 储存瑕疵项指在经销商储存乘用车新车过程中发生的车身油漆表面斑点、电瓶馈电、内外饰脏污等瑕疵项情况。

7.2.2 功能性瑕疵项指由乘用车新车本身质量因素造成的功能性失效、配置错误等瑕疵项情况。

- a) 指无外界破坏因素的功能性损伤；
- b) 零部件的漏装错装；
- c) 零部件本身的瑕疵；
- d) 无外界破坏因素的部件由内往外凸起；
- e) 完好保护膜、保护纸下的车身漆瑕疵；
- f) 其他经供应商判定的功能性瑕疵项。

7.3 瑕疵项处理

7.3.1 经供应商判定，无需返回供应商处理的车辆，由经销商根据供应商的规定和标准对瑕疵项进行独自处理。但是，对于需更换发动机总成、需更换变速箱总成、需车身喷漆（全车半数以上工位喷漆）的乘用车新车，经销商应在供应商的指导下修复。

7.3.2 经销商负责处理瑕疵项的人员，应经过供应商培训并取得资格认证。

8 服务信息要求

8.1 信息记录

8.1.1 检查信息应具有可追溯性，为纠正、预防措施提供依据，必须准确、清楚、及时。

8.1.2 对于运输瑕疵项，应在收车检查时查出，并在车辆交接单上记录，承运人与接车人双方签字确认。

8.1.3 对于储存瑕疵项，发生在经销商接收之前的，应由经销商在收车检查时查出，并在交接单上记录，并与承运人共同签字确认；发生在经销商接收之后，交付消费者之前的，应由经销商修复并签字、盖章记录。

8.1.4 对于功能性瑕疵项，应将查出的问题信息，上报到供应商指定系统，并注明“售前乘用车新车”字样。

8.2 信息告知

8.2.1 乘用车新车交付消费者时，应向消费者提供乘用车新车 PDI 检查表。

8.2.2 乘用车新车交付消费者时，存在以下情形的，经销商应主动向消费者告知：

- a) 发动机总成的主要零件：曲轴、主轴承、连杆、连杆轴承、活塞、活塞环、活塞销、气缸盖、凸轮轴、气门、气缸体的修复；
- b) 变速器总成的主要零件：箱体、齿轮、轴类、轴承、箱内动力传动元件（含离合器、制动器）

的修复；

- c) 转向系统的主要零件：转向机总成、转向柱、转向万向节、转向拉杆（不含球头）、转向节的修复；
 - d) 制动系统的主要零件：制动主缸、轮缸、助力器、制动踏板及其支架的修复；
 - e) 悬架系统的主要零件：弹簧（螺旋弹簧、扭杆弹簧、钢板弹簧、空气弹簧、液压弹簧等）、控制臂、连杆的修复；
 - f) 前/后桥的主要零件：桥壳、主减速器、差速器、传动轴、半轴的修复；
 - g) 车身的主要零件：车身骨架、副车架、纵梁、横梁、前后车门本体钣金（不含喷漆）的修复；
 - h) 安全装置的被动安全系统：安全气囊、气帘，安全带装置，主动头枕，被动安全系统控制单元或传感器的修复；
 - i) 车身经过钣金修复后的喷漆；
 - j) 全车主线束的更换；
 - k) 不属于上述应当告知的项目，但是修复率超过乘用车新车整车市场指导价格 5% 的。
- 8.2.3 修复率计算公式为：修复率=累计的（零配件市场指导价+工时费）/同批次和同型号的供应商制定的整车市场指导价格。
- 8.2.4 供应商也可自行制定要求经销商主动提供乘用车新车PDI信息的项目，但应与以上原则一致。

9 服务信息管理要求

- 9.1 经销商应将乘用车新车售前检查服务信息进行管理，相关记录、盖章表单装订成册、归档，或进行电子化管理，存档期不少于三年。
- 9.2 供应商应对经销商的乘用车新车PDI检查信息进行月度统计，并装订成册、归档，或进行电子化管理，存档期不少于二年。

附录A乘用车新车到经销商处后检查表 (参考文本)

车型		颜色		出厂日期		到货日期	
车架号		发动机号			里程显示		

按下列步骤对各项目进行检查，如车辆存在故障或不良情况，请将详细信息记录在表格背面，然后按正常流程进行维修索赔。

第一部分：内/外部环车目检
<input type="checkbox"/> 检查内部与外观是否有缺陷 <input type="checkbox"/> 检查漆面、电镀件、车内/外装饰是否有缺损 <input type="checkbox"/> 检查随车物品、工具、备胎、千斤顶、使用手册、质量保证书、合格证钥匙是否备齐
第二部分：发动机舱内目检
<input type="checkbox"/> 发动机盖锁扣及支架 <input type="checkbox"/> 蓄电池状况 <input type="checkbox"/> 发动机配线的链接 <input type="checkbox"/> 散热器冷却液的液位 <input type="checkbox"/> 风挡清洗液的液位 <input type="checkbox"/> 制动液的液位 <input type="checkbox"/> 制动管线的链接 <input type="checkbox"/> 驱动桥-电源链接 <input type="checkbox"/> 动力转向液的液位 <input type="checkbox"/> 传动皮带张力 <input type="checkbox"/> 发动机油位 <input type="checkbox"/> 离合器液的液位
第三部分：底盘部分
<input type="checkbox"/> 制动系统软管 <input type="checkbox"/> 燃油系统软管 <input type="checkbox"/> 手动变速器油位 <input type="checkbox"/> 传动轴防尘罩状况 <input type="checkbox"/> 动力转向系统线路 <input type="checkbox"/> 齿条-齿轮护罩情况 <input type="checkbox"/> 全部转向系统紧固件 <input type="checkbox"/> 怠速时排气系统状况 <input type="checkbox"/> 轮胎状况/气压（包括备胎） <input type="checkbox"/> 拧紧轮胎螺母 <input type="checkbox"/> 减震器状况
第四部分：车内操作与控制
<input type="checkbox"/> 离合器踏板高度与自由行程 <input type="checkbox"/> 制动踏板高度与自由行程 <input type="checkbox"/> 油门踏板 <input type="checkbox"/> 驻车制动的高度与行程 <input type="checkbox"/> 方向盘角度调节/自锁功能 <input type="checkbox"/> 座椅/安全带的调节 <input type="checkbox"/> 遮光板 <input type="checkbox"/> 保险丝 <input type="checkbox"/> 儿童锁 <input type="checkbox"/> 门锁/车窗 <input type="checkbox"/> 眼镜盒/天窗 <input type="checkbox"/> 车内/外等的操作 <input type="checkbox"/> 车内音响设备的操作与状况 <input type="checkbox"/> 风挡清洗器和雨刮器的操作 <input type="checkbox"/> 倒车镜/后视镜的调节 <input type="checkbox"/> 仪表显示及点烟器 <input type="checkbox"/> 时钟与空调
第五部分：路试
<input type="checkbox"/> 发动机噪音 <input type="checkbox"/> 仪表盘报警灯、ABS/气囊报警灯 <input type="checkbox"/> 制动踏板的操作 <input type="checkbox"/> 驻车制动器操作 <input type="checkbox"/> 加速器踏板操作 <input type="checkbox"/> 离合器踏板空转与操作 <input type="checkbox"/> 变速器换挡装置操作 <input type="checkbox"/> 加热器与通风装置操作 <input type="checkbox"/> 后窗玻璃除雾器 <input type="checkbox"/> 喇叭操作 <input type="checkbox"/> 异常噪音与震动 <input type="checkbox"/> 转向操作（方向盘转到中心位置） <input type="checkbox"/> 发动机性能 <input type="checkbox"/> 自动变速器液位（热态检查） <input type="checkbox"/> 怠速/排放

检验员签字	入库管理专员签字	服务经理签字

附录B乘用车新车存储管理检查表
(参考文本)

车架号		入库日期		车型	
管理员		出库日期		批准	

蓄电池记录						交车时电瓶状态	
周期	日期	电压		周期	日期	电压	
		充电前	充电后			充电前	充电后
1个月				1个月			(此处粘贴电瓶检测单)
2个月				2个月			
3个月				3个月			
4个月				4个月			
5个月				5个月			备注:
6个月				6个月			

刹车盘状态	入库时刹车盘状态		交车时刹车盘状态
1. 车辆入库时是否套上塑料膜		(此处粘贴刹车盘照片)	(此处粘贴刹车盘照片)
2. 是否进行除锈处理?			
3. 是否更换刹车盘?			

发动机&空调启动记录							
3个月		6个月		9个月		12个月	
备注:							

轮胎检查记录 (1次/月, 180度旋转)			
标准: 交车时统一调整胎压, 具体标准参考轮胎压力标识。			
入库胎压		交车时胎压	

机油检查 (发动机机油、变速器机油、转向助力油、刹车油)										
3个月	检查		6个月	更换		9个月	检查		12个月	更换

批量维修活动实施记录				
日期		项目		更换配件

注: 1. 车辆在库时, 按照供应商对新车存储管理规定和标准进行检查, 空格部分主要填写日期和检测数据;
2. 该卡片随车辆入库, 置于车内前方挡下方; 车辆出库时, 管理员核实表格信息无误后签字确认, 与车辆交付资料共同作为档案。

附录C乘用车新车PDI检查表 (参考文本)

车型		颜色		入库日期		出库日期	
----	--	----	--	------	--	------	--

车架号	发动机号	里程显示

请严格按照流程对以下各项目进行检查

第一部分：外部	<input type="checkbox"/> 清洗车辆，检查是否有漏水部位 <input type="checkbox"/> 检查门、后备箱（行李箱）盖和油门的状况 <input type="checkbox"/> 备用胎压/状况 <input type="checkbox"/> 千斤顶、车轮螺母扳手 <input type="checkbox"/> 标志与装饰 <input type="checkbox"/> 所有车外灯的操作 <input type="checkbox"/> 车身表面的形状和仪表板的标准 <input type="checkbox"/> 检查漆涂层有无擦痕和瑕疵 <input type="checkbox"/> 风挡清洗器和雨雪刷的操作 上述项目是否存在问题： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，为：
第二部分：内部	<input type="checkbox"/> 座椅和座椅安全带的操作 <input type="checkbox"/> 安装并检查保险丝的状况 <input type="checkbox"/> 门锁和窗户的操作 <input type="checkbox"/> 车内灯的操作 <input type="checkbox"/> 各个开关的操作 <input type="checkbox"/> 电动反光镜的操作 <input type="checkbox"/> 外表和内部装修的调整 <input type="checkbox"/> 方向盘位置调整的操作 <input type="checkbox"/> 儿童锁的操作 上述项目是否存在问题： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，为：
第三部分：发动机舱	<input type="checkbox"/> 蓄电池状况 <input type="checkbox"/> 发动机配线的连接 <input type="checkbox"/> 发动机箱软管的连接 <input type="checkbox"/> 散热器冷却液的液位 <input type="checkbox"/> 风挡清洗液的液位 <input type="checkbox"/> 制动液的液位 <input type="checkbox"/> 制动管线的连接 <input type="checkbox"/> 驱动桥-电源连接* <input type="checkbox"/> 动力转向液的液位 <input type="checkbox"/> 驱动皮带张力 <input type="checkbox"/> 发动机油位 <input type="checkbox"/> 离合器的液位* <input type="checkbox"/> （机油）润滑油 <input type="checkbox"/> 发动机噪音上述项目是否存在问题： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，为：
第四部分：底盘	<input type="checkbox"/> 制动系统软管和线路 <input type="checkbox"/> 燃油系统软管和线路 <input type="checkbox"/> 手动变速器油位* <input type="checkbox"/> 传动轴防尘罩状况 <input type="checkbox"/> 动力转向系统线路 <input type="checkbox"/> 齿条-齿轮护罩情况 <input type="checkbox"/> 全部转向系统紧固件 <input type="checkbox"/> 排气系统状况 <input type="checkbox"/> 轮胎状况/气压(左前__,右前__,左后__,右后__) <input type="checkbox"/> 拧紧轮胎螺母 <input type="checkbox"/> 减震器状况 上述项目是否存在问题： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，为：
第五部分：路试	<input type="checkbox"/> 仪表盘报警灯、ABS/气囊报警灯、仪表和点烟器的操作* <input type="checkbox"/> 制动踏板自由行程与操作 <input type="checkbox"/> 停车制动器操作 <input type="checkbox"/> 加速器踏板操作 <input type="checkbox"/> 离合器踏板操作* <input type="checkbox"/> 自动变速器操作* <input type="checkbox"/> 空调操作 <input type="checkbox"/> 加热器与通风装置操作 <input type="checkbox"/> 后窗玻璃除雾器 <input type="checkbox"/> 音响系统操作 <input type="checkbox"/> 喇叭操作 <input type="checkbox"/> 时钟操作* <input type="checkbox"/> 异常噪音与震动 <input type="checkbox"/> 变速器换挡装置操作 <input type="checkbox"/> 转向操作（方向盘转到中心位置） <input type="checkbox"/> 发动机性能 <input type="checkbox"/> 座椅安全带操作/锁定/调节器 <input type="checkbox"/> 自动变速器液位（热态检查）* 上述项目是否存在问题： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，为：
第六部分：最后的准备	<input type="checkbox"/> 轮罩和装饰圈 <input type="checkbox"/> 铭牌、标签和护套 <input type="checkbox"/> 消费者的信息资源,使用手册，质量保证书，轮胎厂商的保修单 上述项目是否存在问题： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，为：

*如有配备

本表一式两份。经销商与消费者各执一份。

消费者

交车人	交车日