ICS XXXXX
XXXX-XXXX
备案号：X-XX

SB

中 华 人 民 共 和 国 国 内 贸 易 行 业 标 准

SB ×××××—2012
代替 ：SB/T 10468.2—2008

轮胎经销企业经营规范　理赔要求

business regulations of tyredistribution enterprise-reclaim requirement

（征求意见稿）

××××－××－××发布　　××××－××－××实施

中华人民共和国商务部　　发 布

目　　次

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　理赔原则 2
5　理赔范围 2
6　不理赔范围 2
7　轮胎制造商责任和权益 3
8　经销商责任和权益 3
9　用户责任和权益 3
10　消费者责任和权益 4
11　轮胎制造商、经销商、用户和消费者质量责任认定 4
12　理赔基准 5
13　理赔期限 5
14　理赔程序 5
15　轮胎理赔鉴定人员 5

前　　言

本标准第 4～6 章、7.1、7.2、7.10～7.12、8.1～8.3、8.6、8.10、8.11、11.1.1.1、11.2.2、11.3.2、13.1 为强制性的，其余为推荐性的。

本标准代替 SB/T 10468.2—2008《轮胎经销企业经营规范　理赔要求》。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准与 SB/T 10468.2—2008 的主要差异如下：
——增加了相关规范性文件的引用（见本版第 2 章）；
——修改了适用范围，不包括翻新轮胎（见本版第 1 章）；
——修改了“理赔”术语和定义，将原第 3 章“理赔身份界定”与本版第 3 章“术语和定义”合并；
——修改了理赔有效期（见本版 5.2 及 13.1）；
——修改了原第 13 章（见本版第 12 章“理赔基准”）；
——修改了原第 17 章“理赔员”的内容，（见本版第 15 章）
——细化了制造商、经销商、用户、消费者责任（本版第 7 章～第 10 章）；
——细化了轮胎制造商、经销商、用户、消费者质量责任认定（本版第 11 章）；
——删除了原标准中轮胎的修理一章（原第 8 章）及其它与之相关条款的内容；
——删除了原标准 13.1 条款的内容；
——删除了原标准第 14 章“理赔凭证”的内容；
——删除了原标准 16.2 条款内容；
——对原标准的章节号进行了调整。

本标准由中国橡胶工业协会、商业科技质量中心提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准由中华人民共和国商务部负责解释。

本标准主要起草单位：　XXXXX、XXXXX、XXXXX、XXXX、XXXX、XXXXX。

本标准主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

——SB/T 10468.2—2008

引　　言

1. 中华人民共和国商务部（英文简写：MOFCOM）是中国政府商业经济和贸易主管部门。商务部的任务是加强流通领域商品质量管理和服务管理，以推动中国的贸易发展。据此目的，除了开展其他管理业务活动外，商务部归口颁布中国商品经营和服务领域行业标准。包括：技术法规（强制性标准，代号 SB、WM）和技术文件（推荐性标准，代号 SB/T、WM/T）。行业标准的制定工作委托相关标准化技术委员会或标准起草工作组完成。任何中国境内的企业、民间组织、技术机构、个人对所涉及的相关问题感兴趣，均可参与此项工作。商务部根据管理的工作领域和中国《标准化法》及配套法规、行政法规的规定，注意与工业领域标准的衔接和中国国家标准的衔接工作。

2. 所有对此关切的行业技术代表参加制定的本标准有关技术问题的正式决议或协议，尽可能接近表达对所涉及的问题在中国轮胎经营领域的一致意见。

3. 商务部所发布的本标准的条款以强制的形式供企业、用户和消费者使用，并在此意义上为政府管理、民间组织服务和技术机构研究所接受。

4. 本标准不提供认可标记，不对因按照本标记和本标准进行经营活动的企业行为承担连带责任。

5. 注意到本标准中某些组成部分有成为专利权主题的可能，中国商务部不对识别任何一项或所有此类专利负责。

本标准由中国橡胶工业协会、商业科技质量中心提出制定。

关于表决本标准的详细情况，可向提出制定标准单位查证。

本标准强制内容书写遵从国家规定方式，以黑体书写。但标题黑体字不代表该标题下内容为强制内容。

轮胎经销企业经营规范　理赔要求

1　范围

本标准规定了理赔的术语和定义、理赔原则和范围、理赔各方责任、各方质量责任认定、理赔条件与方式、理赔凭证、期限和程序、理赔员。

本标准适用于轿车轮胎、轻型载重汽车轮胎、载重汽车轮胎。

本标准不适用于翻新轮胎。

本标准可供工业车辆充气轮胎、工程机械轮胎和农业轮胎参照执行。

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。凡是注日期的引用文件，仅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。

GB 9743 轿车轮胎

GB 9744 载重汽车轮胎

GB/T 1190 工程机械轮胎技术要求

GB/T 1192 农业轮胎技术条件

GB/T 2981 工业车辆充气轮胎技术要求

GB/T 2977 载重汽车轮胎规格、尺寸、气压与负荷

GB/T 2978 轿车轮胎规格、尺寸、气压与负荷

GB/T 2982 工业车辆充气轮胎规格、尺寸、气压、负荷

GB/T 2980 工程机械轮胎规格、尺寸、气压与负荷

GB/T 2979 农业轮胎规格、尺寸、气压与负荷

GB 7036.1 充气轮胎内胎　第1部分：汽车轮胎内胎

GB/T 521 轮胎外缘尺寸测定

GB/T 9768-2008 轮胎使用与保养规程

HG/T 2177 轮胎外观质量

3　术语和定义

GB/T 6326 确立的术语和定义及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

理赔（Reclaim）

轮胎制造商、经销商对用户/消费者所购买的、经鉴定有质量问题的轮胎承担相应的更换、退货和有偿赔付责任。

3.2

经销商（Distributor）

指轮胎产品的销售者。指将轮胎产品销售给用户/消费者的经销企业或经营者。

3.3

轮胎制造商（Tire manufacturer）

指轮胎产品的生产者。进口轮胎产品的进口商视为生产者。

3.4

用户（User）

指轮胎作为生产资料投入再生产用途的使用者。用户使用的轮胎一般包括但不限于：工程机械轮胎、工业车辆充气轮胎、农业轮胎、载重汽车轮胎、轻型载重汽车轮胎、轿车轮胎。

3.5

消费者（Consumer）

指轮胎通常作为消费用途的使用者。消费者使用的轮胎一般包括：轿车轮胎、轻型卡车轮胎、微型载重车辆轮胎。

4 理赔原则

4.1 轮胎产品实行谁销售谁负责受理理赔申请的原则。

4.2 轮胎制造商、经销商不得免除本标准规定的应当向用户/消费者承担的更换、退货责任和义务。

5 理赔范围

5.1 未使用的轮胎

用户/消费者在购买轮胎后，对于生产之日起三年内、未使用即发现质量有问题的轮胎，经鉴定属实的，经销商应执行换货或退货。

5.2 自生产之日起三年内，按 GB/T 9768 轮胎使用与保养规程要求正常使用的、且胎面花纹磨损不超过原新胎设计花纹深度 50%的、因产品质量问题而引起损坏的轮胎。

6 不理赔范围

6.1 未按照国家标准条件规范使用的轮胎。

6.2 胎面花纹磨损超过原新胎设计花纹深度 50%的，属使用后期的轮胎。工程机械轮胎、工业车辆充气轮胎和农业轮胎按贸易双方签订供需合同达到担保时间或里程的轮胎。

6.3 伪造质量缺陷、伪造或仿造轮胎标识（含修改、去除）的轮胎。

6.4 经修补的轮胎。

6.5 购货凭证上的产品规格型号与要求理赔的产品型号不符的轮胎。

6.6 发生事故或产品质量争议后，未保持损坏原状，或者未征得经销商、轮胎制造商同意，自行处置导致无法对轮胎故障做出技术鉴定的。

7 轮胎制造商责任和权益

7.1 提供的轮胎质量不低于国家标准和行业标准技术指标要求；产品标识符合轮胎国家标准规定的要求。
7.2 应具有合格证（章）、使用说明或安全警示。
7.3 应符合 GB/T 9768 第 4～5 章轮胎的运输和轮胎的贮存要求。
7.4 指导和协助经销商开展理赔工作。
7.5 受理用户/消费者的查询，并提供技术服务。
7.6 承担认定的 11.1 轮胎制造商质量责任。
7.7 因用户/消费者使用不当或经销商保管不当引起的责任，其有权拒绝用户/消费者的赔偿要求。
7.8 轮胎制造商对进入销售环节的轮胎，应向经销商说明轮胎使用、维护、保养的技术要求。
7.9 轮胎制造商接到经销商和用户/消费者反馈轮胎质量缺陷问题时，应在 3 个工作日内予以回复。
7.10 出具轮胎理赔鉴定报告。鉴定报告应为其有资质的理赔鉴定人员出具。
7.11 经鉴定属轮胎制造商责任的理赔轮胎，用户/消费者交纳磨损费后，更换相应规格的合格轮胎。
7.12 换货后的理赔有效期按所换轮胎生产日期计算。

8 经销商责任和权益

8.1 不能实施更换和退货规定的经销商，不得销售轮胎。
8.2 应执行进货验收制度。
8.3 不应销售在国家强制性产品认证范围内、但无相关认证标志的轮胎；不准销售假冒伪劣、篡改标识、无标识及走私轮胎。
8.4 待销售轮胎应符合 GB/T 9768 第 4～5 章轮胎的运输和轮胎的贮存要求。
8.5 轮胎售出时，应向用户/消费者当面交验；提供发货凭证、合格证（章）及使用说明；告知理赔方式；告知轮胎产品使用、维护、保养注意事项；指导用户/消费者对所购轮胎进行外观质量验收，并双方认可。
8.6 对符合本标准第 5 章要求的轮胎，进行更换或退货。
8.7 受理用户/消费者查询和投诉，与轮胎制造商共同调查、分析、处理解决。
8.8 承担 11.2 认定的质量责任。
8.9 因用户/消费者使用不当引起的责任，经鉴定有权拒绝用户/消费者的赔偿要求。
8.10 经鉴定因产品质量引起轮胎早期损坏，且经销商先期赔付用户/消费者的，有权向生产制造商追偿。
8.11 换货后的理赔有效期按所换轮胎生产日期计算。由经销商在购货凭证上加盖更换章。

9 用户责任和权益

9.1 应按 GB/T 9768 第 4 章～第 8 章要求进行运输、贮存、安装、使用及维护保养轮胎。
9.2 应按国家标准和行业标准规定的内容进行验货；或应按轮胎交易双方约定的不低于国家推荐性标准、推荐性行业标准的技术条件验货。
9.3 不提出不合理的换货和退货要求。不合理要求包括：延长理赔期限、加大赔付数额、指定理赔鉴定方式。
9.4 在经销商、轮胎制造商提供的理赔合同上签字。
9.5 经鉴定因产品质量引起轮胎早期损坏，用户有权向轮胎制造商、经销商要求赔偿。

9.6　承担因按 11.3 认定的用户使用不当责任。
9.7　提出理赔要求的用户，应向轮胎制造商或经销商提供轮胎相关记录。记录包括但不限于：购买轮胎凭证、车况维护记录、行驶路况记录、使用情况记录、气压记录、负荷记录、车速记录。

10　消费者责任和权益

10.1　应在购买轮胎付款后，索要购货凭证。
10.2　应按 GB/T 9768 第 5 章～第 8 章的要求进行贮存、安装、使用及维护保养轮胎。
10.3　承担因按 11.3 认定的消费者使用不当责任。
10.4　不应提出不合理的换货和退货要求。不合理要求包括：延长理赔期限、加大赔付数额、指定理赔鉴定方式。
10.5　经鉴定因产品质量引起轮胎早期损坏的，消费者有权向轮胎制造商、经销商要求赔偿。
10.6　提出理赔要求的消费者，应向轮胎制造商或经销商提供轮胎相关记录和使用情况介绍。记录和介绍包括但不限于：购买轮胎凭证、使用情况介绍。

11　轮胎制造商、经销商、用户和消费者质量责任认定

11.1　轮胎制造商质量责任认定

11.1.1　外胎、内胎、垫带

11.1.1.1　因设计、配方、制造工艺原因，造成的轮胎质量缺陷;不符合 HG/T 2177 轮胎外观质量要求。
11.1.1.2　未执行 GB/T 9768 第 4 章轮胎的运输要求和第 5 章轮胎的贮存要求，造成的轮胎质量缺陷。

11.2　经销商质量责任认定

11.2.1　售前贮存不当：

未按GB/T 9768第5章轮胎贮存的要求进行贮存，造成的轮胎质量缺陷。

11.2.2　售中装配选型不当和充气不当：

未按GB/T 9768第6章轮胎的选择、装配和拆卸的要求进行轮胎的选择、装配和拆卸；未按GB/T 9768的7.2.1～7.2.4条款要求进行充气，造成的轮胎质量缺陷。

11.3　用户/消费者质量责任认定

11.3.1　存放不当。

同11.2.1售前存放不当.

11.3.2　装配选型不当。

未按GB/T 9768第6章轮胎的选择、装配和拆卸的要求进行轮胎的选择、装配和拆卸，造成的质量缺陷。

11.3.3　使用和保养不当

未按GB/T 9768第7～8章轮胎的使用和轮胎的保养要求，造成的质量缺陷。

12 理赔基准

12.1 轮胎花纹每毫米磨损费的计算：轮胎花纹每毫米磨损费=轮胎外胎单价/新轮胎花纹深度

12.2 每条轮胎磨损费计算公式：每条轮胎磨损费=该轮胎花纹每毫米磨损费×该轮胎花纹实际磨损深度（新轮胎花纹深度-旧轮胎剩余花纹深度）。

12.3 工程机械轮胎、工业车辆充气轮胎和农业轮胎按供需双方签订的合同执行。

12.4 轮胎花纹磨损深度的测量：按 GB/T 521《轮胎外缘尺寸测定方法》的规定测量。

13 理赔期限

13.1 理赔期限按轮胎生产日期计算，三年内为理赔有效期限。

13.2 理赔有效期限内，产品出现质量问题，经鉴定属实的，用户/消费者凭购货凭证办理相应理赔业务；对转手购买且仍在理赔有效期内的轮胎，用户/消费者凭该产品原购货凭证继续享有相应理赔权利；丢失购货凭证，但能证明其所购产品在理赔有效期内，仍享有相应的权利。

14 理赔程序

用户/消费者提出理赔要求→经销商或轮胎制造商受理理赔→由理赔员进行鉴定(属于理赔范围的)→双方确定理赔形式→进行理赔。

15 轮胎理赔鉴定人员

轮胎理赔鉴定人员培训工作实行考试和培训分离,受训人员应是从事轮胎相关工作1年以上者,并经培训，取得合格证书，方可上岗。