

ICS 分类码
中标分类码

CADA

中国汽车流通协会标准

T/CADA **-****

汽车延长保修规范

Specification of auto extended warranty

(征求意见稿)

2016.11.22

****-**-**发布

****-**-**实施

中国汽车流通协会 发布

目 录

目录	I
前言	II
引言	III
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 开展汽车延长保修服务的各方面要求	5
5 汽车延长保修服务流程	8
6 对汽车延长保修合同的要求	9
7 汽车延长保修业务的客服与纠纷处理	14
8 汽车延长保修风险管控的要求	14
附录：汽车延长保修服务章程及合同中必要的内容和要素	16
参考文献	17

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、北京百得利汽车进出口集团有限公司、运通汽车集团、中国人民保险集团股份有限公司北京分公司、中国太平洋保险（集团）股份有限公司北京分公司、万高（上海）投资咨询管理有限公司

本标准主要起草人：

引 言

汽车延长保修服务，具有责任周期长、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

本标准从开展汽车延长保修业务、汽车延长保修合同、汽车延长保修服务提供商、汽车维修服务提供商、汽车延长保修纠纷处理、汽车延长保修风险管理等六个方面提出要求。

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。

GB/T 16739 汽车维修业开业条件

GB/T 30323 二手车鉴定评估技术规范

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

汽车所有者或者使用者按照约定缴纳固定费用，在汽车制造厂商提供的质量保证范围以外，在约定的使用年限或者行驶公里数范围内，以及约定的汽车零部件出现故障损坏导致的维修，与责任人形成的保修契约关系。

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

购买汽车延长保修服务支付合同价款，并享有合同约定的汽车延长保修服务权益的汽车所有者或使用者。

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

承担和履行汽车延长保修服务的企业。

3.4 汽车维修服务提供商 auto repair service provider

受汽车延长保修服务提供商委托，实质执行维修施工的具有专业资质的汽车维修企业。

3.5 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，约定汽车延长保修期限、保障范围、责任免除、服务价款及其他事项的协议。

合同中通常包含一些免除责任条款，当发生与这些免除责任条款相符的情况时，汽车延长保修服务提供商将不对用户支付因此产生的汽车维修费用。

3.6 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，在超过汽车制造厂商提供的质量保证范围外，由汽车延长保修服务提供商承担维修责任的车辆使用年限或者行驶里程。

3.7 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维修责任的汽车零部件范围或者零部件损坏状况范围。

4 开展汽车延长保修服务的各方面要求

4.1 对汽车延保服务提供商的要求

4.1.1 主体条件

4.1.1.1 开展汽车延长保修服务业务主体即汽车延长保修服务提供商应为依法注册的独立法人。

4.1.1.2 需为中国汽车流通协会会员，并在协会登记备案，能够遵守国家有关法律法规及行业规范，遵守市场经营各项规定，自觉维护市场秩序，诚实守信。

4.1.1.3 应具有承担延长保修服务风险的能力及解决风险的方法。

4.1.1.4 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。

4.1.2 销售工作

4.1.2.1 汽车延长保修服务提供商在销售环节应将汽车延长保修合同内容和信息全面详尽地告知用户。

4.1.2.1 销售环节应明确告知用户，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。

4.1.3 售后服务

4.1.3.1 应具有全天 24 小时畅通的客户服务电话。

4.1.3.2 应具有覆盖业务范围的拥有至少 3 名专业技术人员的技术服务团队。

4.1.3.3 应建立完善的售后服务系统，及客户服务团队，规范相关工作流程，并依据合同要求处理客户接待、咨询、服务及投诉工作。

4.1.4 质量跟踪

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，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 1-2 个工作日内给出处理意见。质量跟踪服务内容可包含但不限于以下内容：

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

4.1.5 对延长保修客户服务专员的从业要求

4.1.5.1 应遵守国家及行业相关规定，具备良好的职业道德和守法意识，诚实守信，恪尽职守，维护汽车延保服务行业声誉，不得从事不正当竞争。

4.1.5.2 提供销售咨询服务时，应实事求是，不做夸大、虚假宣传，或虚假承诺。对待客户应主动提供合同资料，并根据合同内容向客户进行讲解和介绍，并确认客户对条款理解正确无歧义。

4.1.5.3 应对在汽车延长保修服务过程中由于自身原因出现的错误、失误承担相关责任。

4.2 对汽车延长保修企业外包服务提供商的要求

4.2.1 对外包维修服务提供商的要求

4.2.1.1 应满足 GB/T 16739 《汽车维修业开业条件》的要求。

4.2.1.2 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。

4.2.1.3 维修服务人员应具备与工作范围及所从事的服务工作岗位要求相符的职业资质和能力。

4.2.1.4 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，并提供合格的零配件或更换合格产品，不得弄虚作假，违背职业道德。

4.2.2 对外包救援服务提供商的要求

4.2.2.1 应具有合法有效的企业经营资质。

4.2.2.2 应具有完善的安全规范和应急预案，具有合理的定价标准和救援服务流程、客服调度评价制度。

4.2.2.3 应为本企业及从业者投保与救援服务相关的责任险、意外险等商业保险，以确保企业对汽车救援过程中发生的事故具有赔偿能力。

4.2.2.4 汽车救援服务人员应经过专业培训并通过机构考核合格，掌握专业的汽车救援知识、熟练掌握多种类型汽车的救援设备，严格遵守操作规范，不得弄虚作假，违背职业道德。

4.2.2.5 救援机构应保证客户 24 小时热线或网络畅通。接到客户服务请求后，应在 30 分钟内调派救援人员抵达现场，并随时与客户保持沟通。

4.2.2.6 救援操作应严格按照 T/CADA 4《汽车救援服务管理规范》中“6.3 汽车救援操作规程”的要求执行，确保救援工作顺利进行。

4.2.2.7 救援机构应建立服务质量投诉机制，配合汽车延保服务提供商受理客户投诉，并在 2—3 个工作日内对客户问题进行及时反馈与跟踪。

4.2.3 对外包鉴定评估服务提供商的要求

4.2.3.1 应具有合法有效的企业经营资质。

4.2.3.2 应具有固定的场所、完善的设施设备、组织机构、以及3名以上的依法取得国家鉴定评估资质的鉴定评估人员。

4.2.3.3 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客户及时提供鉴定评估服务。

4.2.3.4 鉴定评估程序应按照 GB/T 30323《二手车鉴定评估技术规范》中关于鉴定评估作业流程及具体要求执行。

4.2.3.5 鉴定评估机构应根据车辆技术状况鉴定等级和价值评估结果等情况，撰写《鉴定评估报告》，做到内容完整、客观、准确。

4.3 对合作保险机构的要求

与汽车延保服务提供商开展合作的保险机构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。

5 汽车延长保修服务流程

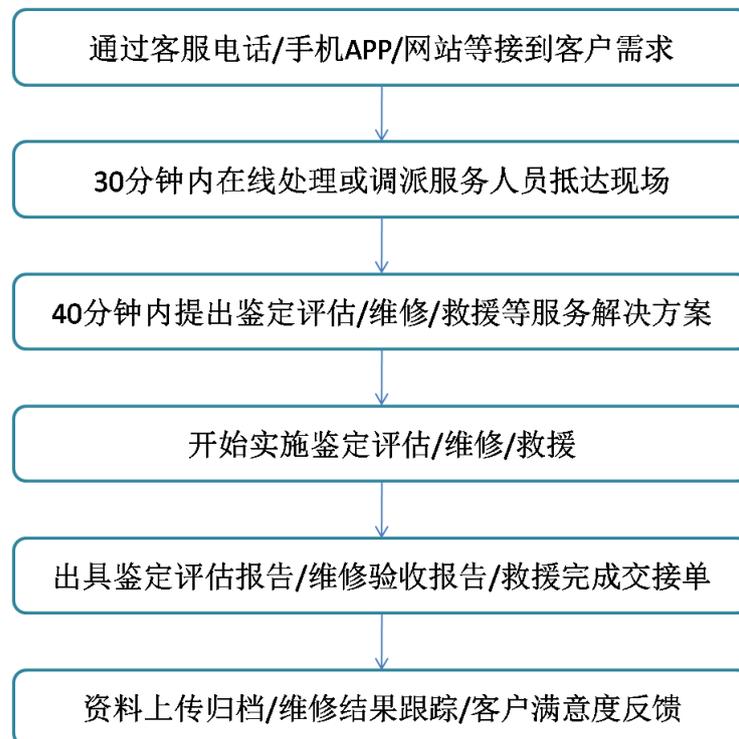


图1 汽车延长保修服务流程图

a) 汽车延长保修服务提供商通过客服电话/手机APP/公司网站等方式接到客户需求；

b) 汽车延长保修服务提供商根据客户具体需求在线解答客户疑问或自接到客户需求起 30 分钟内调派相关服务人员抵达现场处理；

c) 汽车延长保修服务提供商或其他外包鉴定评估、维修、救援机构应于抵达现场后 40 分钟内提出鉴定评估/维修/救援服务方案；

d) 服务人员开始实施鉴定评估/维修/救援等具体工作；

e) 相关机构出具鉴定评估报告/维修验收报告/救援完成交接单；

f) 汽车延保服务提供商将客户资料上传系统并归档，对维修质量及结果进行跟踪，并及时处理客户反馈，保证客户满意度。

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 汽车延长保修合同中应采用列举式或排除式列明维修责任范围。若采用列举式应列明汽车延保维修责任覆盖的所有部件，可参照下列系统及部件名称；若采用排除式则应列明除外责任的部件范围，未列在除外责任的部分，延保服务提供商至少应按下述所有系统及部件向消费者提供汽车延保服务。

6.2.1 发动机系统

气缸体、气缸盖及所有发动机内部部件包括：活塞、活塞销、活塞环、曲轴、曲轴瓦、曲轴油封、凸轮轴、凸轮轴油封、平衡轴、凸轮随动（从动）件、正时皮带或链条、正时皮带或链涨紧器、正时链盖、正时皮带涨紧轮、连杆瓦、止推瓦、连杆、连杆轴、气门、气门导管、气门弹簧、气门油封、气门座、气门固定器、气门液压顶柱、气门推杆、气门室盖、曲轴皮带盘、飞轮盘、汽缸体、汽缸套、机油泵、油气分离器、PCV 阀、机油泵链条、二次空气机械阀（二次空气泵、EGR 阀）、进气及排气歧管、可变进气道控制阀、油封和衬垫、机油散热器、机滤座、真空泵、电子气门控制电机、汽缸盖、原厂安装的涡轮增压系统（包括涡轮增压器室及内部部件）、涡轮增压器外部连接管路、发动机油底壳。

6.2.2 转向系统

所有包含在前或后转向齿轮箱中的内部润滑部件、转向助力泵和转向压力阀门、助力活塞总成、齿轮齿条、轴套 / 轴承、中央连接、转向随动臂、转向臂、油封和垫圈、转向柱、转向柱连接、转向柱轴、转向减震器、拉杆球头、转向节臂、转向助力泵皮带轮、转向阻尼器、拉杆调整套、蜗轮、蜗杆、中央锁弹簧、阶段控制单元和步进电机、速度感应器、电子驱动液压泵和电机。

6.2.3 悬挂系统

上下控制双臂、轴套 / 轴承、上下球头、控制臂轴、电子调整悬挂促进器 / 马达、辐臂、转向节臂、前后螺旋弹簧、前导臂杆、前稳定杆、前后支撑杆、支柱杆、扭力杆弹簧、上臂轴、麦弗逊悬挂系统、减震器、减震器上托盘。

6.2.4 制动系统

ABS 泵、ABS 电脑、ABS 转速传感器、刹车助力器、刹车管路、分配阀、制动总泵、制动分泵、比例阀、阀继电器触发器、油封和垫圈、刹车踏板装置、驻车制动操纵装置、驻车制动器杠杆组件、制动底板、驻车制动器拉线、电控驻车操纵及控制系统。

6.2.5 变速箱

手动变速箱：全部内部润滑机件、离合器总泵、离合器分泵、轴承、齿轮和轴、油封和垫圈、挂挡机构、变速器壳、液压管路、离合器踏板组件、总泵油壶、换挡杆部件。

自动变速箱：全部内部润滑机件、油封和垫圈、换挡连接杆和线缆、电磁线圈、扭力变换器、传动变速器、真空调整器、轴承、液压管路、变速器冷却器、磨擦片、钢片、电子换挡控制单元、变速箱阀体、变速箱电脑、驻车空挡位置开关、转速传感器、变速箱油温度传感器、变速箱油底壳、变速箱油散热器控制阀。

6.2.6 分动器箱

分动器箱及所有内部部件、油封和垫圈。

6.2.7 车轴与驱动系统

全部内部润滑零件、差速齿轮箱总成、传动轴、锁定轴头、止推垫圈、等速万向节、中央支柱轴承、传动轴或驱动轴吊挂轴承、油封和垫圈、前轮轴头、后轮轴头、前轮驱动换挡杆把手、前轮内轴承、前轮外轴承、后轮内轴承、后轮外轴承、四轮驱动触发器。

6.2.8 燃油供给系统

空气流量计、燃油喷射泵、喷油嘴、油压调节器、汽油泵、油量传感器、油箱、节气门体、加油口盖弹簧、安装喷油嘴的油轨、碳管真空开关阀、炭罐、通风阀。

6.2.9 冷却系统

风扇继电器、冷却风扇传感器、主风扇、副风扇、主风扇电机、副风扇电机、风扇偶合器、风扇风圈、风扇装配支架、水箱、水箱盖、水泵、水泵皮带轮、冷却液水位传感器、冷却液温度传感器（电脑信号）、节温器、冷却液储存罐。

6.2.10 电子与电脑设备

发电机、大灯自动感应器、开关（不含拨杆或旋钮折断、弯曲及丢失）、自动温度控制单元、巡航控制执行器、巡航控制传感器和开关、巡航控制真空马达、除雾继电器、分电器、灯光故障指示传感器、门锁电机、电动除雾器、电动反光镜电机、电动座椅马达、电动滑门马达、电动车窗马达 / 升降器、起动机、起动机吸力包、天窗电机、前风挡雨刷水泵、前后雨刷电机、爆震传感器、倒车灯开关、电瓶负极线、电瓶正极线、充电警告继电器、车门控制继电器、水温表及传感器、发动机转速表、燃油表及传感器、导向轨限制开关、大灯控制继电器、喇叭、点火线圈、点火开关锁匣和钥匙匣、集成继电器、锁芯、主继电器、后减震控制执行器、高压线、速度表、尾灯控制继电器、转向灯闪光器、开锁警告蜂鸣器、雨刷联动杆总成、雨刷控制继电器、线束、曲轴位置传感器、凸轴位置传感器、氧传感器、巡航控制电脑、电子调整悬架电脑、发动机控制电脑、电动后视镜控制装置、电动座椅电脑、汽车防盗电脑和传感器、雨刷模块、凸轮轴正时机油控制阀、进气温度传感器、怠速阀、机油压力传感器、电路开关继电器、电子点火电脑控制模块、可变气门正时电脑控制模块、原厂装配的涡轮增压电脑控制模块、出风口调节电机。

6.2.11 空调系统

压缩机、压缩机离合器总成、空调管路、空调压力开关、鼓风机电动机、鼓风机电机电阻、电容、蒸发器、膨胀阀、暖风控制阀、干燥瓶、油封和垫圈、冷却器控制开关、阻尼伺服器、空调电子控制面板（不含拨杆或按钮折断、弯曲、丢失）、暖风水箱、冷凝器。

6.2.12 特别配置与附属系统

方向盘换挡拨片或按钮控制系统、自动感应式雨刷控制系统、无钥匙启动控制系统、自适应巡航及距离控制系统（自动保持车辆距离与制动功能）、车载电话系统、电子胎压监控、夜视功能控制系统、自动泊车功能及控制系统、全景车身影像系统（包括控制开关、传感器及摄像头等）、大灯清洗功能装置、大灯随动转向控制系统、大灯高度调节功能系统、动态车灯辅助系统（自动调节远近光）、座椅记忆系统、座椅通风、制冷、制热、按摩等功能系统、停车后车内自动通风系统、车载无线上网系统、车载冰箱、自动防炫目车内后视镜、第三排座椅电动折叠系统、车内空气净化装置（与空调系统分离）、可变色式天窗控制系统、天窗太阳能板与停车后自动通风系统、后排液晶显示屏、车窗及天窗电动帘控制系统、触摸感应式门锁控制系统、悬挂系统中非液压式减振部件及控制系统（包括但不限于气体、电磁减震装置）、可调车身高度控制系统、防拖车感应及控制系统、车门自动开关系统、发动机固定支架、变速箱固定支架、发动机外部皮带涨紧轮、涨紧器、介轮、气囊螺旋线圈、安全带、气囊传感器、主副气囊和前后侧窗气帘及前后门气帘（非车辆事故造成）、车内时钟、三元催化器、排气管尾节、发动机舱与行李舱门（尾门）液压或电动支撑系统、连接发动机的暖风水管、水箱水管、进气橡胶管路、真空管路、门外把手、窗帘电机、后风挡加热除雾和反光镜加热除雾功能、雨刷喷嘴和大灯清洗喷嘴、制造商提供原厂保修的氙气大灯、制造商提供原厂保修的音响主机（不含光或磁介质读取装置）、原厂导航。

6.3 汽车延长保修合同应该明示责任人和消费者双方的权利和义务、保修范围、报修和投诉电话。

6.4 汽车延长保修合同中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。其中，责任免除条款可包括下列内容。

- 6.4.1 凡没有在“维修责任范围”中列明的零部件，或虽然被列明但并非是由车辆制造商或其授权的特约维修商提供并安装在被服务车辆上的零部件，均不属于合同项下的被保障零部件。
- 6.4.2 约定车辆制造商提供的保养手册及服务提供商与客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客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，因对客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；客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。
- 6.4.3 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。
- 6.4.4 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。
- 6.4.5 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。
- 6.4.6 由于未经服务提供商同意进行的车辆维修、保养、增减电器设备、改动原车线路及未在约定授权店处保养、维修导致的损坏。在服务合同有效期内，未经服务提供商同意未在约定授权店处维修保养，服务提供商有权拒绝提供免费维修服务。
- 6.4.7 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并未丧失其功能的部件。
- 6.4.8 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（日系车型超过 0.3 升），且尾气检测碳氢值（HC）和一氧化碳（CO）检测值均超过国家标准，服务提供商应当提供免费维修服务。

6.4.9 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。

6.4.10 订立合同时，双方约定的其他除外项目。

6.5 汽车延长保修合同应明示消费者签订与终止合同的具体流程及相关情况，并列明合同关键语句的基本释义。

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

7 汽车延长保修业务的客服与纠纷处理

7.1 汽车延长保修服务提供商、汽车维修服务提供商、合作保险机构、评估机构应建立纠纷处理机制，确保有专人处理客户投诉及纠纷。应在3个工作日内给出明确回复及相关处理方案，并在10个工作日内解决问题；如10个工作日后问题仍未处理完毕，则应给出明确的理由及进一步解决问题的方案与解决时间。如投诉纠纷未能解决，则汽车延长保修消费者可向中国汽车流通协会提出调解申请。

7.2 汽车延长保修合同中应约定纠纷处理方式，应依据合同约定提交仲裁、法院处理。

8 汽车延长保修风险管控的要求

为保护消费者权益，确保汽车延长保修合同的有效履行，汽车延长保修业务若符合下面三种情况之一的：

- a) 汽车延长保修合同的期限超过12个月的；
- 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个月以上的；
- 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个月以上的。

汽车延长保修服务提供商则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，接受中国汽车流通协会的监督与抽查：

- a) 汽车延长保修合同由保险公司出具；

b) 汽车延长保修服务提供商与保险公司合作签订保险协议,要求保险协议中约定的保险责任应完全覆盖汽车延长保修合同的维修责任,确保转移长期的维修财务风险(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);汽车延长保修合同的责任人向保险公司缴纳足额的保费;汽车延长保修合同的责任人应该将经过保险公司确认的与汽车延长保修合同责任覆盖范围一致的相关书面说明材料送交中国汽车流通协会备案;

c) 汽车延长保修合同的责任人每年初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。汽车延长保修合同的责任人应该在每年4月底前将注册会计师签字的审计报告和风险防范机制送交协会备案。

附录 A

(资料性附录)

汽车延长保修服务章程及合同中必要的内容和要素

A.1 汽车延长保修服务章程中必要的内容和要素

- A.1.1 总则。汽车延长保修服务的定义及适用范围。
- A.1.2 客户的权利。可包括客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.1.3 客户的义务。可包括客户需遵守的服务商的各项规定，故障报案时限，保养规则，如实告知义务等。
- A.1.4 汽车延长保修服务的终止。列举各种服务终止的情况。
- A.1.5 保密义务。服务提供商及客户双方皆对延保服务负有的保密义务细则。
- A.1.6 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.1.7 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.1.8 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。

A.2 汽车延长保修服务合同中必要的内容和要素

- A.2.1 客户基本信息。可包括会员名称、联系方式等。
- A.2.2 客户车辆信息。可包括车牌号码、品牌、型号、用途、购买价格、配置信息、车架号、发动机号、购买日期、车险投保状况、里程数等。
- A.2.3 授权与声明。可包括服务提供商对客户车辆提供的服务内容，客户须知道并遵守的条款规定，缴费及车辆保养规则等。
- A.2.4 服务类型及有效期。可包括延长保修产品名称，服务期限等。
- A.2.5 其他约定。可就上述内容未尽事宜再做约定。

参考文献

[1]《中华人民共和国保险法》（全国人民代表大会常务委员会；主席令 7 届第 11 号；2009 年 10 月 1 日起施行）

[2]《中华人民共和国产品质量法》（全国人民代表大会常务委员会；主席令 7 届第 71 号；1993 年 9 月 1 日起施行）

[3]《中华人民共和国消费者权益保护法》（全国人民代表大会常务委员会；主席令 8 届第 11 号；1994 年 1 月 1 日起施行）
