



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

汽车经销商管理与服务规范

Administration and service specification of automobile dealer

(征求意见稿)

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	2
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务管理	1
4.1 服务组织	1
4.2 服务人员	2
4.3 服务环境	2
4.4 服务信息	2
5 服务交付	2
5.1 试乘试驾	3
5.2 车辆销售	3
5.3 代理代办	3
5.4 汽车延保	3
5.5 支付	3
5.6 售后	4
6 服务评价与改进	4
参考文献	5

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009确定的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC264）提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

汽车经销商管理与服务规范

1 范围

本标准规定了汽车经销商的运营管理、服务提供、服务质量评价与改进内容。
本标准适用于新车汽车经销商管理与服务，二手车经销商可参照适用。

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 XXXX 汽车售后服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车 motor vehicle

由动力驱动，具有四个或四个以上车轮的非轨道承载的车辆，主要用于：

- 载运人员和/货物；
- 牵引载运人员和/或货物的车辆；
- 特殊用途。

本术语还包括：

- a) 与电力线相关联的车辆，如无轨电车；
- b) 整车整备质量超过 400kg 的三轮车辆。

[引自：GB/T 3730.1-2001]

3.2

经销商 dealer

获得汽车资源并进行销售的经营者的。

3.3

供应商 supplier

为经销商(3.2)提供汽车资源的境内生产企业或接受境内生产企业转让销售环节权益并进行分销的经营者以及从境外进口汽车的经营者。

3.4

售前检查 Pre-Delivery Inspection

PDI

经销商按照供应商的规定与标准，对消费者所购乘用车进行检查和矫正的检查服务，该服务包括对新车进行外观（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价差，通过检查发现并处理一些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。

3.5

原厂配件

汽车生产商提供或认可的，使用汽车生产商品品牌或认可品牌，按照车辆组装零部件规格和产品标准制造的零部件。

3.6

质量相当配件

未经汽车生产商认可的，由零部件制造商生产的，且性能和质量达到原厂配件相关技术标准要求的零部件。

3.7

再制造件

旧汽车零部件经过再制造技术、工艺生产后，性能和质量达到或超过原型新品要求的零部件。

3.8

回用件

从报废汽车上拆解或维修车辆上替换的能够继续使用的零部件。

4 运营管理

4.1 服务组织

汽车经销商应符合以下要求：

- a) 具有合法合规的经营资质；
- b) 经营行为符合相关规定，保护消费者合法权益；
- c) 有完备的企业制度体系，包括人力资源管理制度、财务制度、安全管理制度、服务流程和服务质量要求；
- d) 有符合经营需求的管理人员和服务人员，经过相应专业知识和技能培训，并具备上岗资格。

4.2 服务人员

4.2.1 汽车经销商管理人员应具备以下知识和技能：

- a) 了解国家汽车经销相关法律法规和标准的规定；
- b) 掌握汽车经销管理的相关知识。

4.2.2 汽车经销商销售服务人员应具备以下知识和技能：

- a) 熟知所经销汽车的品牌、车型配置、技术指标、维修保养等基础知识，具备汽车产品静、动介绍技巧；
- b) 掌握消费者接待技巧礼仪，具备良好的协调和表达沟通能力；
- c) 具备拓展新消费者的公关能力和跟踪维护消费者关系的技能；
- d) 宜具备驾驶技能资格证。

4.3 服务场所

4.3.1 汽车经销商宜具备实体经营场所，功能上应能满足汽车展示、交易洽谈、资金结算的需求，应符合环保和消防要求。

4.3.2 汽车经销商可提供网上展示店面，功能上应能满足汽车展示、服务信息描述、与消费者沟通联系的需求。

4.3.3 汽车经销商宜具备汽车、配件的仓储能力。

4.4 服务信息

4.4.1 经营信息

4.4.1.1 汽车经销商应当在经营场所明示以下信息：

- a) 所销售汽车、汽车配件等商品价格和各项服务收费政策；
- b) 所出售的汽车产品质量保证、保修服务及消费者需知悉的其他售后服务政策；
- c) 出售家用汽车产品的经销商还应明示家用汽车产品的“三包”信息。

4.4.1.2 汽车经销商出售经供应商授权销售的汽车，应明示已取得授权的证明；汽车经销商出售未经供应商授权销售的汽车，或者未经境外汽车生产企业授权销售的进口汽车，应当以书面形式向消费者作出特别明示和提醒，清晰标注车辆来源及合法性，并明确告知消费者责任主体并签字确认。

4.4.1.1 汽车经销商应主动披露以下信息：

- a) 汽车所存在的瑕疵，不超过整车价格 5%的小件的日常维护情况除外；
- b) 所有涉及消费者付费的项目；
- c) 车辆行驶里程、维修记录；
- d) 新车售前检查服务的信息。

4.4.1.3 汽车经销商销售或者提供配件应当如实标明原厂配件、质量相当配件、再制造件、回用件等，明示生产商（进口产品为进口商）、生产日期、适配车型等信息。向消费者销售或者提供原厂配件以外的其他配件时，应当予以提醒和说明。

4.4.1.4 具备汽车售后服务功能的汽车经销商应当向消费者明示售后服务的技术、质量和服务规范。

4.4.2 消费者信息

汽车经销商宜区分管理潜在消费者和现有消费者，建立消费者记录单，按照消费者习惯使用的联系方式推荐服务。应建立消费者信息管理系统。

4.4.3 信息保护

汽车经销商应建立科学完整的信息存储和保护制度，宜使用电子系统，除国家法律法规要求以外，应对消费者信息进行保密，消费者档案、VIN码、PDI信息、汽车销售发票等车辆销售信息应存档3年以上，电动车电池相关信息应存档8年以上。

5 服务提供

5.1 车辆展示：

5.1.1 汽车经销商应提供所销售车辆的展示服务，不限于实体或网上展示。汽车经销商在展示过程应提供真实车辆信息，包括不限于汽车的：

- a) 来源；
- b) 配置；
- c) 价格；
- d) 售后服务相关信息。

5.1.2 汽车经销商宜提供消费者试乘试驾服务，如果消费者当前没有时间，应提供预约服务，消费者试乘试驾过程中应有专人陪护，试乘试驾服务应配有相应保险，如交强险、三者险、所有乘客险，保险应覆盖车上所有乘坐人员，意外伤害保险金额不低于 10 万元，意外医疗保险金额不低于 1 万元。

5.2 车辆销售

5.2.1 汽车经销商向消费者销售汽车时，应核实登记其有效身份证明，签订书面销售合同，并如实开具销售发票。书面合同应包括但不限于以下内容，新车销售合同范本见附录 B，二手车销售合同范本见附录 C：

- a) 车辆供应商信息；
- b) 车辆识别代码 VIN；
- c) 车辆型号、配置；
- d) 车辆成交价格；
- e) 交车日期约定；
- f) 售后服务约定；
- g) 合格证及相关清单。

5.2.2 汽车新车销售合同范本见附录 B，二手车销售合同范本见附录 C，可在合同正文后面增加附加协议，附加协议条款内容不应与正文冲突。

5.2.3 汽车经销商凡是合同外再收费的，需要在合同签订前向消费者明示，并得到消费者认可。

5.3 车辆交付

5.3.1 汽车经销商销售汽车应当同时交付以下随车凭证和文件，并保证车辆配置表述与实物配置相一致：

- a) 国产汽车的《机动车整车出厂合格证》；
- b) 使用底盘改装国产汽车的《机动车底盘合格证书》；
- c) 家用汽车的“三包”凭证。

5.4 代理代办及附加品

5.4.1 汽车经销商如提供代理代办服务，应对所代理代办合作方的合法资质进行筛选和评定，备案合作方信息，应向消费者明确说明代理代办服务的性质、内容、收费、服务提供主体以及售后服务等权利义务信息，收取服务费用应提供相应凭证。

5.4.2 汽车经销商如提供车辆以外的非原厂附加产品，应承担该产品的质量保证金，并向消费者明示该产品的质量保证金信息和服务条款。

5.5 支付

5.5.1 汽车经销商应为消费者提供便捷、安全的，多种可选择的支付方式，经销商应按照规定和消费者的要求提供发票等销售凭据。

5.5.2 汽车经销商应至少为消费者提供以下支付方式：

- a) 人工收费柜台；
- b) 电子支付平台。

5.6 售后服务

5.6.1 汽车经销商应当向消费者提供及时、有效、符合售前承诺的售后服务，并符合 GB/T XXXX 对汽车售后服务提出的要求。

5.6.2 汽车经销商在三包期内应按照三包规定执行义务，三包期内维修应使用原厂配件，经消费者书面同意，可使用质量相当配件、再制造件、回用件。

6 评价与改进

6.1 汽车经销商应明确受理消费者投诉的具体部门和人员，并向消费者明示投诉渠道。投诉的受理、转交以及处理情况应当自收到投诉之日起 7 个工作日内通知投诉者。

6.2 评价主体可包括：

- a) 自我评价；
- b) 监管部门评价；
- c) 社会评价；
- d) 第三方评价。

6.3 汽车经销商服务质量宜采用以下评价方法：

- a) 满意度调查；
- b) 直接绩效，核心指标可包括：
 - 1) 经销商经营管理核心 KPI：整车、精品、配件周等商品的周转率、库龄结构；
 - 2) 销售业务核心 KPI：综合毛利率；
 - 3) 消费者管理核心 KPI：基盘消费者、消费者流失率；
 - 4) 水平业务核心 KPI：金融渗透率、二手车置换率、首保及续保率、精品单车产值率。
- c) 神秘消费者体验。

附 录 A
(资料性附录)
新车售前检查表

汽车新车PDI检查表

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

附录 B
(资料性附录)
新车买卖合同范本

新车买卖合同

合同编号：

甲方(出卖人)：住所：邮编：
营业执照号码：电话：
销售人员：电话：

乙方(买受人)：国籍：性别：
出生年月日：住所(地址)：邮编：
联系电话：证件号码：

证件类型：身份证 居住证 护照 永久居留证 营业执照

委托代理人：身份证号码：

住所(地址)：联系电话：

甲、乙双方依据《中华人民共和国合同法》及其他有关法律法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，就买卖汽车事宜，订立本合同。

第一条 标的物

经双方协商，甲方售出如下商品车辆（以下简称车辆）给乙方：
汽车品牌及型号规格：车辆代码：生产国别或生产地：生产厂名称：排气量：
车身颜色及内饰：
合同车辆主要配置（发动机号、车架号、生产号）：

。

第二条 数量与价款

车辆单价：_____元，大写_____。数量：台。车辆总价：_____元，大写_____。

定金：_____元。车辆交接后，乙方如需委托甲方代理上牌等服务的，双方应另签《委托服务协议书》(见附件二)。

第三条 付款方式

乙方选择下述第___种方式付款，并按该方式所定时间如期足额将车款支付给甲方。

1、一次性付款方式：

签订本合同后乙方应于年___月___日前向甲方一次性付清合同价款，计人民币元，大写_____。

2、汽车消费贷款方式：

2.1 签订本合同时，首付合同价款的%，计人民币_____元，大写_____。

2.2 余款计人民币_____元，大写_____，乙方于年月__日前通过金融机构办理汽车消费贷款支付。

以下情况视为乙方未按合同约定时间付款，应当承担违约责任。

(1)乙方未能在以上规定时间内向金融机构办妥有关汽车消费贷款事宜(以实际发放贷款为准)。

(2)乙方未能在以上规定时间内足额办出贷款，且余额未按时自行补足支付的。

3、其他付款方式：

第四条 质量

1、甲方向乙方出售的车辆，其质量必须符合国家汽车产品标准或行业标准，并符合出厂检验标准，符合安全驾驶和说明书载明的使用要求。

2、甲方向乙方出售的车辆，必须是经国家有关部门公布、备案的汽车产品目录上的产品或合法进口的产品，并能通过公安交通管理部门的检测的汽车。

3、甲方提供办理汽车牌证的随车资料，应附有中文使用说明书和必要的使用维修指引。

4、甲方保证向乙方出售的车辆，在交给乙方使用前已作必要的检验和清洁。

第五条 交车时间与地点、交付及验收方式

1、交车时间：_____年__月__日。

2、提车方式：乙方自提 甲方送车上门 _____

3、交车地点：

4、交车时里程表记录小于：(1)100 公里 (2)公里

(注：以上里程表记录不包含委托上牌服务发生的公里数。)

5、甲方在向乙方交付车辆时须同时提供：

(1)销售发票。

(2)(国产车)车辆合格证或/(进口车)海关进口证明及商品检验单。

(3)三包凭证、维修保养手册、维修网点信息。

(4)车辆使用说明书或用户使用手册。

(5)随车工具及备件清单。

6、车辆交接时应当场验收，乙方须应对所购车辆外观和使用功能等进行认真检查。如对外观、内饰、随车物件及功能等有异议，应当场向甲方提出，经甲方确认后负责调换、处理。

7、甲方向乙方交付汽车及随车文件，双方签署《商品车辆交接书》(见附件一)，即为该车辆正式交付。

8、车辆正式交付之时起，该车辆毁损、灭失的风险责任由甲方转移至乙方。

第六条 关于修理、更换、退货的约定

1、甲方向乙方出售的车辆，按照生产厂家承诺的内容维修、保养。

(1) 甲方向乙方出售的车辆包修期限，为3年或者行驶里程6万公里，以先到者为准；甲方向乙方出售的车辆三包有效期为2年或者行驶里程5万公里，以先到者为准。甲方向乙方出售的汽车的包修期和三包有效期自甲方开具购车发票之日起计算。

(2) 新车的易损件保修期按生产厂家承诺的内容执行。

(3) 其他约定。

2、生产厂家（或甲方）指定特约维修站（地址：联系电话：）提供维修、保养等售后服务，其他售后服务网点可向甲方查询。

3、

乙方使用车辆前应仔细阅读说明书、用户使用手册或保修、保养手册等相关资料。如由于未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理车辆，或自行改装、调整、拆卸致使车辆出现故障的，由乙方自行承担责任。

4、乙方所购汽车如在保修期内出现质量问题，应凭保修凭证到生产厂家（或甲方）指定的特约维修站进行维修、保养。

5、未尽事宜，按照生产厂的有关汽车产品修理更换退货的规定及操作流程及国家有关汽车产品修理更换退货的规定执行。

6、乙方所购车辆如属生产厂公布的汽车召回范围，甲方应当按照生产厂家的要求办理。

第七条 违约责任

1、乙方不能按时支付车款的，自延期之日起至实际付款日止，每日按逾期应付款的____%向甲方支付违约金。延期付款超过1个月的，甲方有权解除合同，乙方无权要求返还定金。

2、甲方不按时交付车辆的，自延期之日起至实际交付日止，每日按乙方已付款的____%向乙方支付违约金。延期交付车辆超过1个月的，乙方有权解除合同，甲方应当双倍返还定金。

3、甲方交付的汽车不符合说明书中表明质量标准，乙方有权依法要求甲方承担无偿修复、赔偿损失、减少价款等违约责任。

4、甲、乙双方因不可抗力不能履行本合同的，根据不可抗力的影响部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。甲、乙双方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

甲乙任何一方因不可抗力不能履行本合同的，应及时通知对方，以减少可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限提供相关证明。

6、经的汽车检验机构鉴定乙方所购汽车存在设计、制造缺陷，造成的人身、财产损害的，甲方应依法承担责任。

8、乙方在购车前，已事先获得政府有关部门的批准、许可或符合当地相关的规定所要求的资格，并且已了解乙方入户所在地对入户车辆的一些限制性法规，否则因此造成甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

第八条 双方特别约定：

。

第九条 解决争议的方法

1、甲、乙双方在履行本合同过程中发生争议，应协商解决，也可请求消费者协会主持调解。协商不能解决或调解不成的，选定下面第__种方式解决：

(1) 向仲裁委员会申请仲裁。

(2) 依法向所在地人民法院起诉。

2、双方对车辆质量有异议的，确定由__检测机构进行鉴定。鉴定结果符合该产品手册的技术质量的，鉴定费由对质量提出异议的一方承担，否则鉴定费由另一方承担。

第十条 双方的联系方式及资料

1、甲方联系资料：

地址： 邮政编码：

联系部门： 联系电话：（日间）（夜间）

传真号码：工作手机号码：电子邮箱：

2、乙方联系资料：

地址： 邮政编码：

联系人：联系电话：（日间）（夜间）

传真号码：手机号码：电子邮箱：

3、以上通讯方式若有改变，应及时书面通知对方，否则由此造成的损失及相关责任由变更方负责。

4、由于乙方改变通讯方式，令甲方无法及时通知乙方提车的，甲方有权保留乙方订购的车辆 7 天，超过 7 天甲方可以不为乙方保留车辆，不退还定金。

第十一条 其他

1、本合同的未尽事宜及本合同在履行过程中需变更的事宜，双方应通过订立补充条款或补充协议进行约定。补充条款、补充协议及附件均为不可分割的部分。

2、本合同及其补充条款、补充协议及附件中的手写文字与打印文字有矛盾时，以手写文字为准。如阿拉伯数字与大写数字有矛盾时，以大写数字为准。

3、本合同自双方签字、盖章之日生效，本合同壹式份，甲、乙双方各执份，具有同等效力。

附件一、商品车辆交接书；

附件二、委托服务协议书

甲方(盖章)

乙方(盖章)

签字:

签字:

年__月__日

年__月__日

附件一：

商品车辆交接书

年月__日，甲、乙双方在_____（地点）对商品车辆进行验收与交接，双方确认：

1、甲方交付给乙方的汽车品牌及型号规格为：。乙方经过验收，认为符合双方____年月日签订的汽车买卖合同约定(发动机号：车架号：)，同意接受。

2、乙方已付清全部车价款计人民币元，大写。甲方已开具发票给乙方。发票号为：_____。

3、随车文件清单如下(有提供的请打“√”，没提供的请打“×”)：

(1)发票 (2)合格证 (3)海关进口证明 (4)商检证 (5)使用说明书 (6)三包凭证、维修保养手册、维修网点信息 (7)简易操作手册 (8)其他：_____

4、经双方确认，在下列完好无损、运转正常的车辆项目右侧打“√”，反之打“×”，未完善的请补充说明。

(1)外观及漆面		(9)灯光		(17)电动电线		(25)随车饰物	
(2)内饰		(10)反光镜		(18)CD		(26)	
(3)转向		(11)轮胎及备胎		(19)收放机		(27)	
(4)制动		(12)雨刮器		(20)点烟器		(28)	
(5)手刹		(13)发动机		(21)钥匙及摇控器		(29)	
(6)离合器		(14)空调		(22)千斤顶		(30)	
(7)排档		(15)门窗		(23)随车工具		(31)	
(8)仪表盘		(16)电动天窗		(24)警示牌		(32)	
补充说明：							

5、里程表显示数：_____公里。

6、演示检查点

- (1)按键开关操作 (2)车辆显示提示信息
(3)车辆保养知识 (4)紧急情况处置
(5)明示产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册等随车文件，明示三包有效期，明示维修网点信息 (6)介绍售后部门 (7)汽车保险知识

6、其他交接事项：
_____。

7、以上车辆经验收完成后，买卖双方应当场签订本交接书，签署后则视该车辆已交付完毕。甲方所购车辆的所有权及风险从卖方（甲方）转移到买方（乙方）。

8、本交接书一式份，甲、乙双方各执份，具有相同法律效力，自甲、乙双方签字盖章后生效。

甲方：
签字：
日期：年__月__日

乙方：
签字：
日期：年__月__日

附件二：

委托服务协议书

委托人(乙方)：

受托人(甲方)：

双方经协商一致，就办理下列委托事项达成如下协议：

一、委托事项乙方授权甲方代为办理下列事项(打√)：

(1)代办银行按揭

(2)代办上牌的相关手续

(3)代办保险

(4)代办装潢

(5)代办其他项目：

二、完成委托事项所需费用：

1、代办保险

(1) 保险公司所在地及名称：

(2) 保险期限：一年 二年 三年

(3) 第三者责任险：_____元。

(4) 车辆损失险：_____元。

(5) 险种_____费用：_____元。

(6) 以上保险合计：_____元。

(7) 双方特别约定：乙方委托甲方代办车辆上牌服务，乙方应自行或委托甲方事先办妥机动车辆保险，投保险种包括但不限于第三者责任险和车辆损失险。保险合同应当书面专门约定以下内容：发生保险事故时若保险车辆尚未取得公安交通管理部门核发的行驶证和号牌，保险公司不得免除赔偿责任。

2、代办上牌。

车船税：_____元，购置税：_____元，注册费：_____元，其他：_____元，合计_____元。

3、代办装潢：

_____。合计_____元。

4、代办其他项目：

_____。合计：_____元。

5、委托劳务费：_____元。

上述费用：乙方预付 完成委托事宜后乙方在车辆交接时支付。

三、上牌服务完成期限：年__月__日前。

四、完成委托上牌服务，应当随车移交如下材料：

- 1、购置税凭证
- 2、机动车保险单
- 3、行驶证
- 4、车船税凭证
- 5、车辆牌照号码。

五、违约责任

1. 甲方在代办服务过程中造成车辆毁损、灭失的，由甲方予以赔偿，双方另有约定的除外。

2. 乙方中途撤回委托的，应承担甲方的实际经济损失。

3. 除不可抗力或政府原因外，甲方如未在本协议约定期限内将完成委托的车辆交付乙方，乙方有权按全部车价款向甲方追索逾期利息。逾期利息自本协议约定的最后交付期限第二天起算至实际交付日止，利息按人民银行同期贷款利率计算。若逾期超过 30 天，乙方有权解除合同，并要求甲方按全部车价款___%支付违约金。

4. 因乙方不能及时提供有关材料而影响委托事项按约完成的，乙方承担由此造成的后果。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

签字：

签字：

日期：年__月__日

日期：年__月__日

元)。

2、支付时间、方式

待本车过户、转籍手续办理完成后 个工作日内，买方向卖方支付本车价款。(采用分期付款方式的可另行约定)

过户手续费由 方承担。 方应于本合同签订之日起 个工作日内，将过户手续费支付给双方约定的过户手续办理方。

第三条 车辆的过户、交付及风险承担方应于本合同签订之日起 个工作日内，将办理本车过户、转籍手续所需的一切有关证件、资料的原件及复印件交给 方，该方为过户手续办理方。

卖方应于本车过户、转籍手续办理完成后 个工作日内在 (地点) 向买方交付车辆及相关凭证 (见附件一)。

在车辆交付买方之前所发生的所有风险由卖方承担和负责处理；在车辆交付买方之后所发生的所有风险由买方承担和负责处理。

第四条 双方的权利和义务

- 1、卖方应按照合同约定的时间、地点向买方交付车辆。
- 2、卖方应保证合法享有车辆的所有权或处置权。
- 3、卖方保证所出示及提供的与车辆有关的一切证件、证明及信息合法、真实、有效。
- 4、买方应按照合同约定支付价款。
- 5、对转出本地的车辆，买方应了解、确认车辆能在转入所在地办理转入手续。

第五条 违约责任

1、卖方向买方提供的有关车辆信息不真实，买方有权要求卖方赔偿因此造成的损失。

2、卖方未按合同的约定将本车及其相关凭证交付买方的，逾期每日按本车价款总额的 %向买方支付违约金。

3、买方未按照合同约定支付本车价款的，逾期每日按本车价款总额 %向卖方支付违约金。

4、因卖方原因致使车辆不能办理过户、转籍手续的，买方有权要求卖方返还车辆价款并承担一切损失；因买方原因致使车辆不能办理过户、转籍手续的，卖方有权要求买方返还车辆并承担一切损失。

5、任何一方违反合同约定的，均应赔偿由此给对方造成的损失。

第六条 合同争议的解决方式

因本合同发生的争议，由当事人协商或调解解决；协商或调解不成的，按下列第 种方式解决：

1、提交 仲裁委员会仲裁；

2、依法向人民法院起诉。

第七条 合同的生效

本合同一式 份，经双方当事人签字或盖章之日起生效。

第八条 其他约定

附件一：车辆状况说明书（车辆信息表）

附件二：车辆相关凭证

1、《机动车登记证书》

2、《机动车行驶证》

3、有效的机动车安全技术检验合格标志

4、车辆购置税完税证明

5、车船使用税缴付凭证

6、车辆养路费缴付凭证

7、车辆保险单

8、购车发票

(此页无正文)

卖方： (签章)

卖方开户银行：

帐号：

户名：

买方： (签章)

买方开户银行：

帐号：

户名：

签订地点：

签订日期： 年 月 日

二手车技术状况表（示范文本）

车辆基本信息	厂牌型号		牌照号码	
	发动机号		VIN 码	
	注册登记日期	年 月 日	表征里程	万 km
	品牌名称	<input type="checkbox"/> 国产 <input type="checkbox"/> 进口	车身颜色	
	年检证明	<input type="checkbox"/> 有（至年月） <input type="checkbox"/> 无	购置税证书	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
	车船税证明	<input type="checkbox"/> 有（至年月） <input type="checkbox"/> 无	交强险	<input type="checkbox"/> 有（至年月） <input type="checkbox"/> 无
	使用性质	<input type="checkbox"/> 营运用车 <input type="checkbox"/> 出租车 <input type="checkbox"/> 公务用车 <input type="checkbox"/> 家庭用车 <input type="checkbox"/> 其它		
	其他法定凭证、证明	<input type="checkbox"/> 机动车号牌 <input type="checkbox"/> 机动车行驶证 <input type="checkbox"/> 机动车登记证书 <input type="checkbox"/> 第三者强制保险单 <input type="checkbox"/> 其它		
	车主名称/姓名		企业法人证书代码/身份证号码	
重要配置	燃料标号	排量	缸数	
	发动机功率	排放标准	变速器形式	
	安全气囊	驱动方式	ABS	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
	其他重要配置			
是否为事故车	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	损伤位置及损伤状况		
鉴定结果	分值		技术状况等级	
车辆技术状况鉴定缺陷描述	鉴定科目	鉴定结果（得分）	缺陷描述	
	车身检查			
	发动机舱检查			
	驾驶舱检查			
	启动检查			
	路试检查			
	底盘检查			

二手车鉴定评估师：_____ 鉴定单位：（盖章）_____

鉴定日期：年月日

声明：

本二手车技术状况表所体现的鉴定结果仅为鉴定日期当日被鉴定车辆的技术状况表现与描述，若在同日内被鉴定车辆的市场价值或因交通事故等原因导致车辆的价值发生变化，对车辆鉴定结果产生明显影响时，本二手车技术状况表不作为参考依据。

说明：

本二手车技术状况表由二手车经销企业、拍卖企业、经纪企业使用，作为二手车交易合同的附件。车辆展卖期间，放置在驾驶室前风挡玻璃左下方，为消费者提供参考。

注：附件中红字部分为相对于原《二手车技术状况表》增加内容。

车辆状况说明书（车辆信息表）

填写说明

一、车辆基本信息：

（一）“表征里程”项的内容，按照车辆里程表实际显示总里程数填写。

（二）“其他法定凭证、证明”项的内容，根据实际提交证明文件，在对应项前“□”内打“√”，未列明的填入“其它”项中。

二、重要技术配置及参数：

“其他重要参数”：根据实际情况如实填写相关配置信息。

三、是否为事故车：

如实明示是否为事故车，在对应项前“□”内打“√”。如果“是”，需在“损伤位置及损伤状况”项中描述损伤位置及损伤状况。损伤位置为可以影响到车辆整体结构的位置，主要为 A、B、C、D 柱，翼子板内板、前纵梁、地板等。损伤状况包括：变形、烧焊、扭曲、锈蚀、褶皱、更换过等。

如果“否”，则无需填写后项内容。

四、车辆状况描述：

仅描述静态状况，应包括如下内容：

（一）车身外观状况：需描述外观的损伤位置及损伤状况。

损伤位置包括：翼子板、车门、行李箱盖、行李箱内侧、车顶、保险杠、格栅、玻璃、轮胎、备胎等。

损伤状况包括状态和程度两部分。

损伤状态包括：伤痕、凹陷、弯曲、波纹、锈斑、腐蚀、裂纹、

小孔、调换、做漆、痕迹、条纹等。

损伤程度包括：一元硬币可覆盖、10cm*10cm 纸 20cm*20cm 可覆盖、A4 纸可覆盖、A4 纸无法覆盖、花纹深度少于 1.6mm（轮胎损伤）。

（二）发动机舱内状况：需描述发动机外观状态，各液面状态、线路状况。

（三）车内及电器状况：需描述内饰是否有破损，车内是否清洁，仪表是否正常，各部分电器是否工作正常，车窗密封及工作情况是否正常等。

（四）底盘状况：发动机油底壳、变速箱、减震器是否有渗漏油现象，转向臂球销、三角臂球销是否松动，传动轴防尘罩是否有破损。

以上部分，如果无任何问题，填写“车辆状况良好”。有任何问题均需明确注明。

五、质量保证：

明示车辆是否提供质量保证，在对应项前“□”内打“√”。如果“是”，需在“质保范围”项中填写质保内容。如果“否”，则无需填写后项内容。

附件

参 考 文 献

- [1] GB/T 3730.1-2001 汽车和挂车类型的术语和定义
 - [2] 交通部等八部委 车维修技术信息公开实施管理办法, 2015年2月26日
 - [3] 商务部 汽车销售管理办法, 2016年4月5日
 - [4] 国务院反垄断委员会关于汽车业的反垄断指南
 - [5] 关于促进汽车维修业转型升级提升服务质量的指导意见
 - [6] 《交通运输部关于修改〈机动车维修管理规定〉的决定》
 - [7] 国家发展改革委办公厅关于组织开展汽车零部件再制造试点工作的通知
-