



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 汽车售后零配件市场服务规范

Auto Spare and Accessory Parts Market Service Specification

(征求意见稿)

XXXX—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
3.1 汽车零配件 .....	1
3.2 汽车售后零配件 .....	1
3.3 汽车售后零配件市场 .....	1
3.4 原厂配件 .....	1
3.5 同质配件 .....	2
4 基本要求 .....	2
4.1 供应要求 .....	2
4.2 流通要求 .....	2
4.3 使用要求 .....	2
4.4 组织要求 .....	3
4.5 人员要求 .....	3
5 信息服务 .....	3
6 服务场所 .....	3
7 服务设施 .....	4
8 增值服务 .....	4
8.1 检测服务 .....	4
8.2 保险服务 .....	4
8.3 线上线下服务 .....	4
9 服务监督与改进 .....	4
参考文献 .....	5

## 前 言

本标准按照GB/T1.1-2009确定的规则起草。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

# 汽车售后零配件市场服务规范

## 1 范围

本标准规定了汽车零配件市场服务的术语和定义、基本要求、服务机构、服务环境、服务设施、服务内容、服务监督与改进。

本标准适用于汽车售后零配件供应、流通、使用过程中的服务与管理

## 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/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.5 标志用公共信息图形符号 第5部分：购物符号

GB/T 22125 汽车配件营销企业经营管理规范

GB/T 29632 家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证

GB/T 32007 汽车零部件的统一编码与标识

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**汽车零配件** auto spare and accessory parts

构成汽车整体的各个单元及服务于汽车的产品。

### 3.2

**汽车售后零配件** after-sales auto spare and accessory parts

汽车销售后，安装于汽车、用来替换该汽车初装零部件的产品，包括汽车所必需的润滑剂，但不包括燃料。

### 3.3

**汽车售后零配件市场** auto spare and accessory parts market

汽车售后零配件（3.2）供应、流通和使用领域中的交易过程和行为。

### 3.4

**原厂配件** original spare and accessory parts

汽车供应商或者汽车供应商指定的第三方所提供的，使用汽车供应品牌或汽车供应商指定品牌，按照汽车初装零部件规格和产品标准制造的售后配件。

### 3.5

**同质配件** homogenous spare and accessory parts

质量相当配件 equivalent quality spare and accessory parts

获得相关认证、质量不低于汽车初装零部件的售后配件，但不包括原厂配件。

## 4 基本要求

### 4.1 供应要求

汽车供应商供应的汽车售后零配件应符合以下要求：

- a) 经试验合格后，产品性能符合安全、可靠、环保等国家标准相关要求；
- b) 合法授权供应，明示产品品牌信息，无商标、专利等知识产权纠纷；
- c) 提供销售、维修相应的技术保障与售后服务；
- d) 遵循汽车零配件“三包”（修理、更换、退货）、召回等国家规定。

### 4.2 流通要求

应为销售的汽车售后零配件提供以下承诺：

- a) 提供价格承诺，不应在标价之外加价销售或收取额外费用；
- b) 提供信息明示，在销售场所或网站如实说明零配件产品相关信息；
- c) 进行服务承诺，担保服务期限内汽车零配件的质量。

### 4.3 使用要求

#### 4.3.1 销售服务要求

汽车售后零配件销售商为满足消费者需求，满足以下要求：

- a) 销售的零配件应标注符合 GB/T 32007 要求的产地、产品名称、代理商（经销商）以及产品合格证等标识，满足国家有关的产品质量要求，内外包装应完好无损，附件齐全，说明书、保修卡等资料要完备；
- b) 承担“三包”有效期内的免费修理服务和超过“三包”有效期的收费修理服务，提供维修服务的零配件种类范围应符合 GB/T 29632；
- c) 实行公开、透明、合理的价格制度，如实向消费者说明零配件的类型，如原厂配件、质量相当配件等；
- d) 明示产品质量保证、保修服务及消费者需知悉的售后服务的技术、质量和服务规范等政策；
- e) 若提供安装维修服务，应正确安装、维修、更换汽车零配件，服务过程公开、透明，宜对服务全过程进行监控，数据资料保持 20 个日历天；
- f) 应遵守质量保修承诺，并提供相应的售后服务；
- g) 当汽车零配件不符合质量要求时，按国家规定提供退换货服务。若双方有约定的，应按照规定执行。

#### 4.3.2 维修服务要求

汽车售后零配件维修商提供维修服务，满足如下要求：

- a) 维修过程不得替换消费者自行提供的汽车售后零配件；
- b) 正确安装、维修零配件，服务过程公开、透明，宜对服务全过程进行监控，数据资料保持 20 个日历天；
- c) 若提供汽车零配件销售服务的，应明码标价，如实告知消费者零配件类型及相关信息。

#### 4.4 组织要求

从事汽车售后零配件市场服务的经营者应满足如下要求：

- a) 按照相关法规的要求执行，经营行为符合 GB/T 22125 的相关要求，应建立健全资质认定、质量信誉考核、服务规范等制度；
- b) 建立安全生产、消防管理制度，并制定应急预案，定期演练；
- c) 配件交易网站应明示经营资质、产品类型、售后服务等相关信息；
- d) 在市场交易中应遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，建立汽配产品安全保证和责任制度，遵守公认的商业道德，不应欺行霸市、强买强卖、售卖假冒伪劣等；
- e) 明示汽车售后零配件的生产商、服务项目和服务价格等信息，促进行业自律，规范汽车零配件销售和维修行业经营行为。

#### 4.5 人员要求

服务人员应定期接受培训和考核。专业技术服务人员应遵循设备操作规程，正确维修、安装汽车售后零配件；市场营销服务人员应熟悉市场管理法规和管理业务，合法从事汽车售后零部件销售活动。

### 5 信息服务

- 5.1 搭建汽车售后零配件行业信息服务平台，为消费者提供零配件价格、维修等信息查询服务。
- 5.2 制定和执行进货检查验收制度和粘贴式产品进货台账以及汽车零配件质量追溯制度，并进行检查。
- 5.3 建立汽车售后零配件供应、流通、使用追溯信息系统，实现汽车零配件产品的信息公示，查询产品的流通和使用信息，实现可追溯。
- 5.4 针对汽车售后零配件经营者出现的欺诈、违法等信息，宜将该经营者信息在第三方平台予以公示。

### 6 服务场所

- 6.1 服务场所应有序、整洁、安全，汽车零配件分区存放，消防通道、人流物流通道畅通，设置合理。
- 6.2 在服务场所醒目位置设置信息导向标识、功能分区标识、警示标识和安全标识，标识标志的设计应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T1001.5 的规定。
- 6.3 当建立健全公示制度，在汽配销售网站或服务场所等显著位置设置公示栏、公示牌，向消费者公示与销售有关的相关信息。公示内容应包含但不限于以下内容：
  - a) 经营者的证照情况；
  - b) 市场管理制度；
  - c) 汽车零配件的退换货经营承诺；
  - d) 汽车零配件召回类型及范围等相关信息；

- e) 汽车零配件真假鉴别和质量安全方面的知识;
- f) 消费者申(投)诉电话。

## 7 服务设施

- 7.1 服务场所宜配备齐全的零配件服务设备设施,如汽车制动系统、电气仪表系统、车身及附件系统等。
- 7.2 服务场所应配备消防安全设施并定期检查,设置消防通道并保持畅通。
- 7.3 服务过程中应配置适量监控设施,保证正常运行。
- 7.4 服务场所醒目处应配置多种信息服务设施,例如信息展示、信息查询等,并列出具使用保养清单和规范。
- 7.5 服务设备设施应遵循安全、节能、环保等国家法规要求。

## 8 增值服务

### 8.1 检测服务

汽车售后零配件经营者可利用闲置检测工具为消费者提供零配件性能测试服务,例如环境可靠性测试、电学性能测试、功能测试、材料测试、绿色环保测试等。

### 8.2 保险服务

汽车售后零配件经营者宜联合金融保险组织,为消费者提供汽车售后零配件保险服务,例如重要零配件失窃保险、受损保险等。

### 8.3 线上线下服务

汽车售后零配件经营者宜开展线上销售、线下安装维修服务,增加线上汽车售后零配件销售类型,实现价格公开、服务透明。

## 9 服务监督与改进

- 9.1 健全汽车零配件市场服务监督管理和追溯制度,畅通监督管理渠道,实现可追溯。
- 9.2 建立服务质量反馈和投诉制度,公布服务和投诉方式(电话、信箱),应在2个工作日内给予受理回馈。
- 9.3 制定投诉处理制度,并设立专门的投诉部门,公示投诉电话。
- 9.4 宜建立行业服务承诺公开制度,汽车售后零配件经营企业宜在企业网站、营业场所或第三方平台公示服务声明自我公开。
- 9.5 汽车售后零配件市场应开展自我评价或委托第三方评价,根据投诉和评价反映的问题持续改进。

## 参 考 文 献

- 《中华人民共和国消费者权益保护法》  
《汽车销售管理办法》（征求意见稿）  
GB/T XXXX-201X 汽车售后服务规范  
GB/T XXXX-201X 汽车售后服务评价  
GB/T XXXX-201X 汽车经销商管理与服务规范
-