

《汽车售后零配件市场服务规范》

国家标准

(征求意见稿)

编制说明

标准起草工作组

二〇一七年六月

目 录

一、标准概况.....	1
二、编制背景与目标	1
三、编制思路.....	2
（一）总体定位.....	2
（二）适用对象.....	2
（三）技术特点.....	3
四、编制依据.....	3
五、编制过程.....	4
六、主要技术内容	5
七、与现行法律法规和强制性标准的关系	7

一、标准概况

《汽车售后零配件市场服务规范》国家标准（国家标准计划号：20141420-T-469）是国家标准化管理委员会 2014 年第 1 批国家标准制修订计划项目，立项名称为《汽车零配件市场服务规范》，经专家讨论，调整为《汽车售后零配件市场服务规范》，由全国服务标准化技术委员会技术归口，由中国标准化研究院等单位起草。

二、编制背景与目标

随着我国汽车生产和消费规模的快速增加，汽车售后零配件产业也取得了快速发展，并且已经成为消费者比较关注的焦点。目前，中国巨大的汽车售后零配件市场吸引了众多国际知名汽车零配件品牌，对国内汽车售后零配件市场造成了强烈的冲击，如何提升国内汽车售后零配件发展，提高售后零配件市场服务质量，提高售后零配件的市场竞争力已经成为我国汽车售后零配件行业的当务之急。

在汽车售后零配件行业快速发展的同时，由于长期管理机制不健全，技术发展不成熟，导致我国汽车售后零配件市场仍然存在“散乱”等突出问题，主要体现在：行业无序竞争、安全管理不规范、服务机构良莠不齐、员工安全综合素质较低，导致顾客满意度普遍不高，零配件市场混乱，严重

制约了汽车售后零配件行业的健康持续发展。

为进一步规范汽车售后零配件行业服务行为，提高产品的服务质量和提升顾客满意度。在此背景下，全国服务标准化技术委员会及时启动了本标准研制工作，从国家高度对汽车售后零配件市场服务提出规范性要求。充分利用标准化的工具，建立高质量汽车售后零配件服务模式，为汽车售后零配件行业服务可持续发展提供技术支撑，帮助汽车售后零配件服务行业形成规范发展的良性循环。

三、编制思路

（一）总体定位

目前我国尚未发布汽车售后零配件服务规范的国家标准，因此本标准立足于规范汽车售后零配件行业服务质量，为有关部门及消费者使用汽车售后零配件时提供相关依据，规范行业的市场服务质量。

（二）适用对象

本标准适用对象是汽车售后零配件，以及提供汽车售后零配件交易的服务市场，通过规范汽车售后零配件市场的经营者服务行为，以及对服务设施及信息等内容进行了要求，符合我国汽车售后零配件行业的发展现状以及有助于规范行业的市场行为，为现实操作提供指导性。

（三）技术特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——一致性，本标准内容、要求等应与相关标准（即同批研制的《汽车售后服务规范》、《汽车4S店管理与服务规范》、《汽车售后服务评价规范》等国家标准）保持一致，不得冲突或相悖；

——针对性，本标准内容、要求等应充分体现汽车售后服务特点与需求；

——科学性，本标准所提出评价流程、方法、要素、结果等要求应科学先进、信效度高；

——实用性，本标准旨在为使用者开展规范市场服务行为提供可遵循的优质范式，同时不做僵化限制，为多样化评价活动的具体操作预留空间。

四、编制依据

在标准研制过程中，本标准主要参考了以下文件：

[1] GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

[2] GB/T 10001.5 标志用公共信息图形符号 第5部分：购物符号

[3] GB/T 22125 汽车配件营销企业经营管理规范

[4] GB/T 29632 家用汽车产品三包主要零件种类范围
与三包凭证

[5]GB/T 32007 汽车零部件的统一编码与标识

五、编制过程

根据国家标准编制相关要求，本标准已完成征求意见草案稿及编制说明工作，编制过程如下：

2014年9月，国家标准化管理委员会正式发布《关于下达2014年第一批国家标准制修订计划的通知》(国标委综合[2014] 67号)，本标准正式立项，项目计划编号为20141420-T-469。

2014年10月，本标准起草工作组正式成立，并在北京召开标准研制启动会，制定了标准研制计划。

2014年10月——2015年3月，标准起草工作组通过对零部件汽车企业进行调研和访谈，并邀请行业代表及标准化专家进行讨论，形成标准工作组讨论1稿。

2015年3月——2015年10月，标准起草工作组在前期调研的工作上，按照行业代表意见，进一步修改本标准草案稿，并组织部分服务标准化技术委员会委员专家进行研讨，形成标准工作组讨论2稿。

2015年11月——2016年3月，标准起草组在上一稿基础上，继续丰富，通过同中国汽车流通协会有关专家及相关企业代表进行座谈，形成工作组讨论3稿。

2016年4月——11月，标准起草组在工作组讨论3稿基础上，再次扩大工作组研讨范围，邀请汽车零部件行业领域的资深专家及标准化专家，将部分标准内容进行深入分析，最终形成征求意见稿。

2016年12月——2017年6月，标准起草组在征求意见稿基础上，对标准的关键环节和内容进行完善，通过专家研讨，最终形成征求意见完善稿。

六、主要技术内容

本标准结构框架与主要技术内容如下表所示：

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
1	范围			主要内容：汽车零部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、服务内容及服务监督与改进等。 适用范围：汽车零部件市场
2	规范性引用文件			应用图形符号及汽车零部件领域相关国家标准
3	术语和定义	3.1	汽车零配件	构成汽车整体的各个单元及服务于汽车的一种产品

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
		3.2	汽车售后零配件	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
		3.3	汽车售后零配件市场	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	汽车供应商或者汽车供应商指定的第三方所提供的，使用汽车供应商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。
		3.4	同质配件	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	4.1-4.5		规定了汽车售后零配件在供应、流通、使用环节，以及组织和人员的服务要求。
5	信息服务	5.1-5.4		规定了汽车售后零配件的信息透明、可追溯及信息监督。
6	服务场所	6.1-6.3		规定了汽车售后零配件服务场所的信息标识及公示制度等。
7	服务设施	7.1-7.5		规定了汽车售后零配件市场的服务设施配置要求。
8	增值服务	8.1	检测服务	规定了汽车售后零配件经营者的检测服务要求。
		8.2	保险服务	对汽车售后零配件市场保险服务提出引导。
		8.3	线上线下服务	对行业网上交易、产品追溯及信息平台提出了要求。

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
9	服务监督与改进	9.1-9.5		提出了监督管理制度，建立服务质量反馈和投诉制度等要求。

七、与现行法律法规和强制性标准的关系

本标准与中华人民共和国主席令第7号《中华人民共和国消费者权益保护法》、商务部2016年发布实施的《汽车销售管理办法》的相关规定能够相互协调，本领域暂无相关的强制性标准。