

ICS 03.080

A 12

DB4101

郑州市地方标准

DB4101/T XXXXX—XXXX

## 汽车售后零部件销售服务规范

(征求意见稿)

(本稿完成日期：2020年2月)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

郑州市市场监督管理局 发布



## 目 次

引言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 销售经营服务.....	2
6 服务质量评价.....	3
参考文献.....	5

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由河南鑫隆汽配有限公司提出。

本标准由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC264）归口。

本标准起草单位：河南鑫隆汽配有限公司、中国标准化研究院、武汉艾车品牌管理有限公司。

本标准主要起草人：杜刚、赵桂荣、万福军、李彤梅、黄涛。

# 汽车售后零部件销售服务规范

## 1 范围

本标准规定了汽车售后零部件销售服务的术语和定义、基本要求、销售经营要求、服务质量评价。本标准适用于汽车售后零部件销售企业开展汽车售后零部件销售服务与管理。

## 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 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

GB/T 19001-2016 质量管理体系要求

IATF16949: 2016 质量管理体系—汽车行业生产件和相关服务件的组织实施ISO9001:2015的特殊要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 汽车零部件

构成汽车整体的各个单元及服务于汽车的产品。

### 3.2

#### 汽车售后零部件

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

#### 汽车售后零部件销售

开展汽车售后零部件（3.2）供应、流通和使用领域中的交易过程和行为。

### 3.4

#### 原厂件

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

### 3.5

#### 质量相当件

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

### 3.6

#### 再制造件

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

### 3.7

#### 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 基本要求

### 4.1 组织要求

#### 4.1.1 基本条件

从事汽车售后零部件销售服务的经营者应满足如下要求：

- a) 应取得与所销售产品相应的经营资质；
- b) 配备采购、检验、仓储、销售、售后服务等全流程的岗位和制度；
- c) 建立安全生产、消防管理制度，并制定应急预案，定期演练；
- d) 应建立健全资质认定、质量信誉考核、服务规范等制度。

#### 4.1.2 经营场所

汽车售后零部件销售经营场所应满足以下要求：

- a) 应具备与所经营的产品和经营规模相适应的营业店面、办公场所、仓储场所等经营场所；
- e) 经营场所的布置应整齐、清洁，便于经营及接待顾客；
- f) 经营场所的人流通道、车辆通道、消防通道、电气线路布置、电气、控制设备、开关、照明设施应符合相应的安全规定。

#### 4.1.3 人员要求

应具备能够完成汽车零部件销售业务的采购、质检、销售、仓储、售后等专业人员。

### 4.2 销售企业要求

汽车售后零部件销售企业为满足消费者需求，满足以下要求：

- a) 销售的零部件应标注符合 GB/T 32007 要求的零部件名称、商标、生产厂名、厂址、合格证明、规格型号、商品质量等级、生产许可证、商品出厂日期和有效期限、代理商（经销商）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，提供维修服务的零部件种类范围应符合 GB/T 29632 的规定；
- c) 应如实标明原厂件、质量相当件、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件以外的其他部件时，应予以提醒和说明；
- 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、更换汽车零部件，服务过程公开、透明，宜对服务全过程进行监控，数据资料有效期内可追溯；
- f) 应遵守质量保修承诺，并提供相应的售后服务；
- g) 当汽车零部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，应按照约定执行。

## 5 销售经营服务

## 5.1 采购

汽车配件销售企业宜选择符合4.2要求的供应商所提供的合格零部件。

## 5.2 检验

5.2.1 应检验所采购零部件的包装的完整性。

5.2.2 应检验所采购零部件的产品名称、商标、生产厂名、厂址、合格证明、规格型号、商品质量等级、生产许可证、商品出厂日期和有效期限等证件，并应核对商品的相关特征是否与其所附的相关证件相符。

5.2.3 进口零部件应核对口岸商检合格证明、海关进口关税单、海关进口商品证明等材料。

5.2.4 对实行强制性认证的零部件应核对强制性认证相关证明内容。

5.2.5 应按相关质量标准对所采购零部件是否存在质量缺陷进行核查。

## 5.3 仓储

5.3.1 应根据汽车零部件的特性做好入库、出库、堆码、保养等工作。

5.3.2 在仓储时应做好防火、防潮、防腐蚀等措施。

5.3.3 仓储面积应满足零部件周转所需。

## 5.4 销售

5.4.1 所销售的零部件应摆放有序、明码标价。

5.4.2 应告知顾客零部件的生产厂家、规格型号、技术性能、质量等级、通用性、售后服务及使用、维护、保养等相关信息。

## 5.5 售后服务

5.5.1 应指定专人或设置相应机构负责售后服务工作，应与零部件供应商签订售后服务协议，明确各自的质量责任、售后服务方式与范围、售后机构的设立等相关事宜。

5.5.2 应建立销售服务及市场信息反馈档案，对客户实行售后回访，处理客户的质量投诉，以及市场信息反馈和服务建议，并及时归档。

5.5.3 应具备与其售后服务内容相对应的检验条件，向顾客提供必要的技术咨询与服务。

5.5.4 对于收费性质的售后服务，应以客户自愿接受为原则，收费的标准应按国家或行业相关规定执行，无具体收费规定的售后服务项目应由双方按市场原则自行商定收费金额。

## 6 服务质量评价

### 6.1 评价原则

#### 6.1.1 公正性

评价者应独立、客观、公平地实施评价活动，评价结果不应受实施难度、是否收费等因素影响。

#### 6.1.2 有效性

评价者应制定科学的评价方案并有效实施，使评价活动能够准确评价汽车零部件销售服务真实水平，查找出实际问题。

#### 6.1.3 可靠性

评价者应采集、使用真实、客观的数据；评价结果应客观、准确地反映评价活动情况，无差错、可信赖。

#### 6.1.4 规范性

评价者应按照评价方案实施评价活动，评价行为应符合评价方案要求，避免错误、减少误差。

### 6.2 评价流程

#### 6.2.1 确定评价主体

确定评价主体时：

- a) 评价者应由具体领域内各方面专家组成；
- g) 依据评价内容，可吸纳消费者参与评估。

#### 6.2.2 拟定评价计划

拟定评价计划时：

- a) 应规定评价的目的、对象、范围、评价结果的用途；
- h) 应确定评价方法、评价要素及其相应指标；
- i) 应明确参与评价工作人员的分工。

#### 6.2.3 完成评价报告

评价报告应：

- a) 对采集的数据和信息进行定量或定性分析，根据分析结果评价售后服务组织的服务水平；
- b) 根据评价细则和对数据的分析，完成售后服务评价报告；
- c) 评价结果应能够反映具体企业售后服务的客观水平；
- d) 提出改进建议。



### 参 考 文 献

- [1] GB/T 22125—2008 汽车配件营销企业经营管理规范
  - [2] GB/T 36686—2018 汽车售后服务规范
  - [3] 中华人民共和国消费者权益保护法
  - [4] 汽车销售管理办法（商务部令2017年第1号）
-