

《汽车售后零部件销售服务规范》

郑州市地方标准

(征求意见稿)

编制说明

标准起草工作组

2020年2月

目 录

一、编制的目的和意义.....	3
二、任务来源及编制原则和依据.....	5
三、编制过程.....	5
四、主要内容的确定.....	7
(一) 范围.....	7
(二) 术语和定义.....	7
(三) 基本要求.....	7
(四) 销售经营服务.....	7
(五) 服务质量评价.....	7
五、采标情况.....	8
六、与国家法律法规和强制性标准的关系.....	8
七、标准实施的建议.....	8

《汽车售后零部件销售服务规范》

郑州市地方标准

(送审稿)

编制说明

一、编制的目的和意义

2016年中国汽车保有量达1.94亿辆，年均增长率超过15%，预计2020年将达到2.7亿辆。2016年中国汽车后售后市场规模接近8,800亿元人民币，同比增长超过20%，预计2017年超万亿。根据发达国家的发展历程，一旦车龄超过5年，汽车售后市场将进入爆发期。2015年中国平均车龄接近4年，2018年有望超过5年，我国已经成为目前全球最大的汽车售后消费市场。但爆发式的发展速度，也暴露出汽车售后服务特别是汽车售后零部件市场的诸多问题与发展瓶颈，原有的政策、法规及办法已经不再适用当前发展现状，汽车售后零部件乱象丛生凸显，汽车售后零部件标准化是解决这些问题的有效途径和重要手段。基于我国当前汽车售后零部件市场现状，立项了《汽车售后零部件销售服务规范》地方标准，推动相关按照统一的标准提升服务质量，

对促进汽车后市场健康发展具有重大意义。具体来说本标准具有以下意义：

（一）、支撑政策落地，改善行业经营环境

国务院反垄断委员会制定的《关于汽车业的反垄断指南》，旨在维护公平公正的市场秩序，打破汽车价格垄断行为和地域限制。2017年，商务部发布《汽车销售管理办法》，旨在促进汽车市场健康发展，保护消费者合法权益，将开启了汽车流通和后市场多元化竞争的时代。本标准的制定实施将进一步落实国家政策文件精神，通过标准的形势将文件精神落地到企业实施应用。有利于改善行业竞争和经营环境，提高售后服务质量。

（二）促进汽车后市场健康发展的有力支撑

我国汽车售后市场高速发展的同时面临产品结构不合理、流通渠道闭塞、服务质量及技术良莠不齐等突出问题。在此背景之下，汽车售后市场中具有重要地位的汽车售后零部件销售商，其标准化管理和服务成为了影响汽车后市场健康发展的重要影响因素之一，体现了对汽车售后服务提升的最大诉求。制定科学有效的服务规范对促进汽车后市场健康发展具有重大意义。

（三）有利于保障消费者合法权益

随着汽车行业的不断深入发展，汽车后市场环境越来越复杂，汽车零部件销售垄断、价格不透明、售后无保障等导致的消费者权益受损的现象屡见不鲜。同时，产品质量、价

格、售后服务问题是引发消费者投诉的主要原因。随着三、四线城市和农村汽车数量的迅猛增长，资质和服务不合格的汽车零部件销售企业将进一步增大，上述损害消费者合法权益的问题普遍存在并由愈演愈烈之势。汽车零部件销售服务的标准化将成为创造良好的消费环境，确保合理服务价格，保护郑州市 300 万车主消费者知情权，降低消费成本有效推动郑州市汽车售后零部件行业的转型升级

二、任务来源及编制原则和依据

《汽车售后零部件销售服务规范》标准（项目编号 2019121005）是郑州市市场监管局下达的 2019 年郑州市地方标准制修订项目，该标准由河南鑫隆汽配有限公司提出，由河南鑫隆汽配有限公司、武汉艾车品牌管理有限公司、中国标准化研究院等负责起草。在研制过程中，本标准主要参考了以下文件：

1. 国务院反垄断委员会《关于汽车业的反垄断指南》
2. 《汽车销售管理办法》商务部令 2017 年第 1 号
3. 《中华人民共和国消费者权益保护法》
4. GB/T 1.1-2009，标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写

三、编制过程

2019 年 4 月，由河南鑫隆汽配有限公司组织成立了《汽

车售后零部件销售服务规范》地方标准起草组，并在郑州召开标准研制启动会，制定了标准研制计划。标准起草组开展了国内外相关文献的搜集整理和比对分析，同时有重点地调研了郑州、北京、武汉市等汽车零部件代表单位，梳理形成标准工作组讨论 1 稿。

2019 年 5-6 月，标准起草工作组对本标准草案 1 稿进行了补充、调整与删减，邀请了河南省标准化研究院、北京市标准化研究院、兵器标准化研究所等标准化领域权威专家共同研讨确定标准的框架结构、表达方式及核心内容，形成标准工作组讨论 2 稿。

2019 年 7-9 月，标准起草组对河南、安徽、湖北、山东、上海、浙江、江苏等省市开展了 16 个城市相关售后零部件企业调研工作。重点完善提升标准内容，与国家政策相衔接，进一步体现了新形势下汽车售后零部件销售的相关内容，完善形成标准工作组讨论 3 稿。

2019 年 10-11 月，标准起草组，邀请相关专家为标准技术内容把关，进一步校准了标准的格式与表达，持续改进形成标准征求意见稿。

2019 年 12-2020 年 1 月，由河南鑫隆汽配有限公司组织河南省相关企业开展标准征求意见。共发送“征求意见稿”单位数或专家人数 30 个，收到“征求意见稿”后，回函的单位数或专家人数：26 个，收到“征求意见稿”后，回函并有建议或意见的的单位数或专家人数 5 个。

2020 年 2 月，标准起草组，针对征求意见情况，进一步修改了标准的技术内容，持续改进形成标准送审稿。

四、主要内容的确定

（一）范围

本章明确了汽车售后零部件销售服务的术语和定义、基本要求、供应商要求、销售服务要求、维修服务要求、服务经营要求、服务质量评价等内容，主要用于汽车流通协会会员企业开展汽车售后零部件销售服务与管理，其他相关企业可参照本规范开展相关服务。

（二）术语和定义

本章根据《汽车销售管理办法》的要求，界定了汽车零部件、汽车售后零部件、汽车售后零部件销售、原厂件、质量相当件、再制造件、回用件的概念。

（三）基本要求

本部分明确了开展汽车售后零部件销售服务的基本保障性要求，从组织要求、销售企业要求等方面提出了从事汽车零部件销售服务的基本条款，保障售后零部件销售的产品和服务质量。

（四）销售经营服务

本章给出了开展汽车售后零部件销售经营的重点环节，包括采购、检验、仓储、销售、售后服务。并明确规定了每一个环节的具体操作规范。

（五）服务质量评价

本章明确了开展汽车零部件销售服务质量评价的基本原则、评价流程，便于汽车流通协会及相关部门开展服务质量评价工作。

五、采标情况

目前国际标准尚未有汽车售后零部件销售服务相关标准，在制定过程中未采用国际标准。

六、与国家法律法规和强制性标准的关系

本标准支撑国务院《关于汽车业的反垄断指南》，旨在维护公平公正的市场秩序。进一步落实了商务部发布的《汽车销售管理办法》，保护消费者合法权益。本标准的制定实施将进一步落实国家政策文件精神，通过标准的形势将文件精神落地到协会会员企业实施应用。不与现行国家标准、行业标准内容异同。本标准的制定实施将进一步落实国家政策文件精神，通过标准的形势将文件精神落地到企业实施应用。有利于改善行业竞争和经营环境，提高售后服务质量。

七、标准实施的建议

河南鑫隆汽配有限公司是中国汽车流通协会汽车售后零部件分会的理事单位，标准发布会河南鑫隆汽配有限公司将联合中国汽车流通协会、中国标准化研究院开展标准的实施推广工作，在河南鑫隆汽配有限公司开展标准实施试点，以标准为依据开展全省各分公司的达标测试，推动标准的有效实施，同时借助中国汽车流通协会的平台将该标准实施的经验模式向全省乃至全国的汽车售后零部件企业推广实施，扩大郑州市零部件产业的品牌影响力，同时探索将该标准指

定为国家标准。

《汽车售后零部件销售服务规范》标准起草小组

2020年2月