

《汽车用品销售及售后服务规范 第1部分
通用要求》（征求意见稿）

编 制 说 明

标准起草工作组

2022年1月

目 录

一、任务来源.....	1
二、研制背景.....	1
三、标准依据.....	2
四、研制过程.....	2
五、主要技术内容及编制思路.....	3
六、与现行法律法规和强制性标准的关系.....	4

一、任务来源

《汽车用品销售及售后服务规范 第1部分 通用要求》是中国汽车流通协会2020年立项的团体标准制订项目，该文件由中国汽车流通协会提出并归口，由中国汽车流通协会后市场精品服务分会带头组织起草工作。

二、研制背景

近年，我国汽车市场的持续蓬勃发展及汽车保有量的日益增多，汽车用品的市场业务也越来越受到汽车相关参与主体的重视，虽然行业目前还处于发展阶段，但是其利润贡献度在汽车所有业务板块中已经成为重要的业务支柱之一。随着行业问题逐渐浮现，导致消费者和消费者组织在维护权益时经常处于无标准可依的尴尬境地，同时由于该行业缺乏准入管理和行业标准，且汽车后市场用品行业参与主体繁杂，产品规格及质量参差不齐；从业人员专业知识和服务技能也良莠不齐等行业现况，不规范甚至违法违规的纠纷层出不穷。不论在消费者体验、产品使用及技术安全等领域都给消费者和社会造成了不同层次的影响，也形成汽车后市场用品行业发展的障碍，目前亟需针对汽车后市场用品相关的业务运营进行规范和引导。

为此，中国汽车流通协会立项了团体标准《汽车用品销售及

售后服务规范 第1部分 通用要求》，项目计划号为 2020-TB-11。

三、标准依据

在研制过程中，本标准主要参考了以下文件：

- [1] 中华人民共和国消费者权益保护法
- [2] 汽车销售管理办法(商务部发布 2017 年第 1 号令)
- [3] 中华人民共和国消防法
- [4] 家用汽车产品维修、更换、退货责任规定（国家质量监督检验检疫总局令第 150 号）

四、研制过程

2020 年 5 月，中国汽车流通协会正式立项《汽车用品销售及售后服务规范》团体标准。

2021 年 3 月，成立了标准起草组，并于线上召开标准研制启动会，制定了标准研制计划。邀请了中标院、国标委标准化专家开展了国内外相关文献的搜集整理和比对分析，同时重点地调研了中国百强汽车经销商集团、汽车用品媒体平台、汽车用品制造、服务企业等代表 30 余家，梳理形成标准工作组讨论 1 稿。

2021 年 5 月，标准起草工作组于深圳国际会展中心召开标准研讨会，邀请了标准化领域权威专家以及中国百强经销商集团资深从业人士等标准起草单位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。

2021年9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并公开征求意见。

2021年10月，召集标准起草单位于线上召开了标准研讨会，对标准内容、章、条、段、列项做进一步梳理、修订。

2022年1月，邀请行业资深标准化专家于线下召开了为期3天的深入讨论会、修改标准的内容及格式，最终形成标准的征求意见稿。

五、主要技术内容及编制思路

该标准属于团体标准，目的是规范企业服务管理流程、保护消费者合法权益，提升行业整体服务质量，为汽车用品销售及售后过程提供基本的要求和一致可靠的准则。

该标准适用于中华人民共和国境内所有汽车用品服务商开展汽车用品销售及售后服务的规范化管理，其他企业可参照本文件开展相关服务。

该标准正文内容包括“范围”、“规范性引用文件”、“术语和定义”、“汽车用品服务商总体要求”“销售服务要求”“售后服务要求”“汽车用品服务商服务监督与改进”7个主要部分。具体介绍及说明如下：

1. “范围”部分介绍了标准的主要内容和适用企业。
2. “规范性引用文件”部分介绍了标准引用的相关文件。

3. “术语和定义”部分为“汽车用品”、“汽车用品服务商”、“汽车用品制造商”“汽车用品销售服务商”、“汽车用品售后服务商”、“汽车用品运营服务商”、“汽车用品供应商”、“汽车用品销售服务”、“汽车用品售后服务”、“汽车用品三包服务”名词作了注解。

4. “汽车用品服务商总体要求”部分规定了：基本要求、环境要求、人员要求、供应要求、流通要求。

5. “销售服务要求”部分规定了：服务沟通、顾客引导、车辆环检、产品讲解、体验、报价、汽车用品销售服务确认、汽车用品销售服务施工、交付、档案管理。

6. “售后服务要求”部分规定了：客服受理及问题反馈、顾客引导、车辆环检及售后问题溯源、汽车用品售后服务确认、汽车用品售后服务施工、交付、档案管理。服务监督

7. “汽车用品服务商服务监督与改进”部分规定了：服务监督、服务改进。

六、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》的相关规定能够相互协调，本领域暂无相关的强制性标准。