



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 36684—2018

## 汽车售后零配件市场服务规范

Service specification for automobile after-sales spare and accessory parts market

2018-09-17 发布

2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局 发布  
中国国家标准化管理委员会

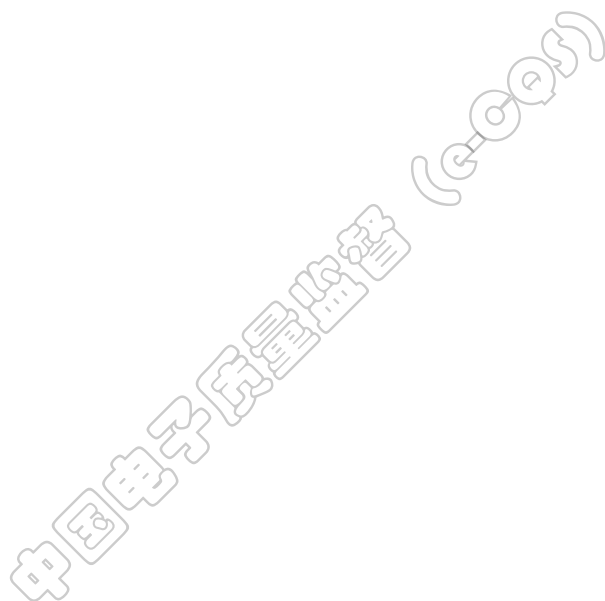
## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国标准化研究院归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、中国汽车流通协会、武汉艾车品牌管理有限公司、上汽大众汽车有限公司、东风汽车零部件(集团)有限公司、烟台美丰机械有限公司、宝马(中国)汽车贸易有限公司、广汽丰田汽车有限公司、捷豹路虎(中国)投资有限公司、安徽凤凰滤清器股份有限公司、浙江骆氏减震件股份有限公司、温州市冠盛汽车零部件集团股份有限公司、江苏瑞安汽车实业有限公司、浙江宏利汽配集团有限公司、德师傅(中国)汽车服务有限公司、江苏黄海交通产业集团有限公司。

本标准主要起草人：靳宗振、曾毅、肖政三、林逊、李彤梅、费桦、陈兴林、王勇、王晨朝、张宏卓、陈登宇、骆联盟、许炎、徐斌、李德进、白洁、刘汉、程永红、张雨辰、万福军、曹凌霞、王娜娜。



# 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基本要求、服务信息、服务场所、服务设施、增值服务、服务监督与改进。

本标准适用于提供汽车售后零配件交易服务与管理的组织与人员。

## 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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
- 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。

注:包括汽车所必需的润滑剂、冷却液、防冻液等,但不包括燃料。

### 3.3

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

为汽车售后零配件(3.2)提供供应、流通和使用等环节交易服务行为的场所。

### 3.4

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

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

### 3.5

**质量相当配件** equivalent quality spare and accessory parts

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配件相关技术标准要求的零部件。

### 3.6

#### 再制造件 remanufactured spare and accessory parts

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 reuse spare and accessory parts

从报废汽车上拆解或维修汽车上替换的能够继续使用的零部件。

## 4 基本要求

### 4.1 市场及经营者要求

4.1.1 汽车售后零配件市场的经营者应具有法人资质,经营行为符合 GB/T 22125 的相关要求。

4.1.2 汽车售后零配件市场应设置市场质量管理机构,制定市场质量管理规定,并定期对市场的产品进行质量检查。

4.1.3 汽车售后零配件市场应按岗位配置一定数量的服务人员,如秩序管理人员、清洁管理人员、安全管理人员等。

4.1.4 汽车售后零配件市场的经营者应制定市场运行管理、安全生产、消防管理制度,建立健全市场管理体系,制定应急预案,责任落实到人。服务场所应配备压力正常、在有效期内的消防栓、灭火器等消防安全设施,不得违规使用日用电炉等易燃易爆物品,并定期进行检查。

4.1.5 汽车售后零配件市场应建立入驻市场汽车零配件服务企业的资质管理、质量信誉考核、服务规范等相关制度,并予以实施。

4.1.6 汽车售后零配件市场应建立汽配产品安全保证和责任制度,要求入驻市场汽车售后零配件服务企业遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,遵守公认的商业道德,不得欺行霸市、强买强卖、售卖假冒伪劣等。

4.1.7 汽车售后零配件市场应要求入驻汽车零配件服务企业明示零配件的生产商、服务项目和服务价格等信息,规范汽车零配件销售和维修行业经营行为。

### 4.2 人员要求

4.2.1 市场秩序管理者应熟悉市场管理法规和管理业务,并按要求合法、合理维护经营场所的市场秩序。

4.2.2 市场安全管理人员应熟悉营业场所的安全管理规定及国家标准,佩戴统一安全标志,定期对服务场所进行全面安全检查,形成安全检查表或文件,并做好存档工作。

### 4.3 零配件供应要求

汽车零配件供应商供应的零配件应符合以下要求:

- a) 应为试验合格产品,且性能符合安全、可靠、环保等国家标准、政策法规相关要求,并满足企业标准公开声明的产品性能要求;
- b) 合法授权供应,明示汽车服务商、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”、召回等国家规定。

注:三包为包修理、包更换、包退货。

### 4.4 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) 做出服务承诺,担保服务期限内汽车零配件的质量。

## 4.5 使用要求

### 4.5.1 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、再制造件、回用件等;
- 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、质量和服务规范等规定;
- 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;
- f) 应遵守质量保修承诺,并提供相应的售后服务;
- g) 宜监测销售的零配件的品质、来源,实现全程可追溯;
- h) 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,应按照约定执行。

### 4.5.2 维修服务要求

汽车售后零配件维修商提供维修服务,应满足如下要求:

- 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;
- 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。

## 5 服务信息

5.1 汽车售后零配件市场应搭建市场汽车售后零配件信息服务平台,并定期公示零配件市场服务的相关信息。公示内容应包括但不限于以下内容:

- a) 汽车售后零配件市场管理制度;
- b) 入驻汽车零配件企业的证件信息;
- 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;
- g) 其他信息等。

5.2 汽车售后零配件市场应制定、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信息追溯制度,查询产品的流通和使用信息,实现可追溯。

5.3 入驻汽车零配件企业进行宣传的广告牌、告示等,应符合汽车售后零配件市场的整体规划,并确保

宣传的产品及服务信息真实、可靠。

5.4 汽车售后零配件市场的经营者对入驻汽车零配件企业经营过程中出现的质量不符、欺诈等违规情形,应及时在市场汽车售后零配件信息服务平台进行公示,或在市场交易场所的醒目位置予以公示。

## 6 服务场所

6.1 汽车售后零配件市场交易场所应具有一定的营业场地规模,宜设立地上或地下停车场。

6.2 服务场所应整洁、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。

6.3 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 13495.1 的规定。

6.4 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。

6.5 服务场所不得开展影响正常经营的活动及行为,确保经营行为有序。

## 7 服务设施

7.1 服务场所宜配备齐全、供入驻汽车零配件企业使用的服务设备,如汽车制动系统、电气仪表系统、车身及附件系统等。

7.2 入驻汽车零配件企业应配置国家规定的计量器具,并定期送鉴定机构进行检验校对,经检验合格后方可使用。

7.3 服务过程中应配置一定数量的监控设备,保证正常运行,并做好记录保存工作。

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,并列出使用保养清单和规范。

## 8 增值服务

### 8.1 检测服务

汽车售后零配件市场的经营者宜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

汽车售后零配件市场的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

汽车售后零配件市场的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 服务监督

9.1.1 汽车售后零配件市场应定期对市场的零配件产品进行质量检查,并及时向入驻汽车零配件企业

宣传国家有关产品质量的政策、法规。

9.1.2 汽车售后零配件市场应建立投诉和服务质量反馈制度,在收到消费者投诉后,应在 7 个工作日内给予反馈服务质量投诉的处理结果。

9.1.3 对入驻汽车零配件企业进行零配件质量管理监督,出现假冒伪劣产品的应及时向质量管理部门进行报告。

## 9.2 服务改进

汽车售后零配件市场应通过自我评价或委托第三方评价的方式,对入驻汽车零配件企业及市场的经营服务进行评价,根据评价及消费者投诉反映的问题持续改进。



### 参 考 文 献

- [1] GB/T 36683—2018 汽车售后服务评价规范
- [2] GB/T 36685—2018 汽车经销商管理与服务规范
- [3] GB/T 36686—2018 汽车售后服务规范
- [4] 中华人民共和国消费者权益保护法
- [5] 汽车销售管理办法(商务部令 2017 年第 1 号)

