

团 体 标 准

T/CADA XX-202X

汽车用品销售及售后服务规范 第 1 部分 通用要求

Specification for sales and after-sales service of automotive supplies

Part 1: General requirements

(征求意见稿)

2022 年 1 月 20 日

专利：在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料反馈
中国汽车流通协会，以便修订时参考。

中国汽车流通协会地址：北京海淀区西三环北路 72 号世纪经贸大厦 23 层，
电话：010-217392131 转 1233，邮箱：linxun@cada.cn。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

中国汽车流通协会 发布

版权声明

本标准的版权归中国汽车流通协会所有。

除另有规定外，在取得中国汽车流通协会的正式书面许可之前，本标准或任何摘录文字不得以包括电子存盘、影印、录音等在内的任何形式或任何手段进行复制、传播、发行、改编、翻译、汇编等。

如欲复制/或翻译本标准的任何部分、应当联系下列地址的中国汽车流通协会以获得许可。

联系人及电话：林逊 010-21739213转1233、张保泉 13039000486

地址：北京市海淀区西三环北路72号世纪经贸大厦A座23层

引 言

我国的汽车用品行业正处于质量升级期，因市场参与者众多、细分产品繁杂，相关产品企业规模普遍较小。随着市场竞争局势变化，行业整合步伐加快，集群效应初步显现。

近年来因为汽车用品行业标准不健全，导致行业混乱无序、恶性竞争、产品质量参差不齐，严重阻碍了行业发展，也影响了消费者信心，中国汽车流通协会做为汽车流通领域唯一的国家一级协会，同时做为国家团体标准试点单位，担负着汽车流通产业标准化的重要责任。由此，协会深入调研市场现状和会员需求，立足解决汽车流通领域的突出问题，陆续制定并发布了多项团体标准，覆盖了汽车用品流通领域服务标准。

T/CADA ** 《汽车用品销售及售后服务规范》的对象是所有汽车用品的销售及售后服务。由于各细分品类的服务要求不完全相同，因此，现单独编制适用于所有类别的销售及售后服务通用要求，形成本文件。根据市场发展程度，后续将按照汽车用品的分类，逐步开发各品类汽车用品服务规范的特殊要求。

本文件为T/CADA ** 《汽车用品销售及售后服务规范》的第1部分。其它部分系列标准未完成前应参照本标准执行。

目 次

前言.....	I
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	2
5 销售服务要求.....	3
6 售后服务要求.....	4
7 服务监督与改进.....	6
8 参考文献.....	7

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

T/CADA **《汽车用品销售及售后服务规范》拟分为如下部分：

- 第1部分 通用要求
- 第2部分 汽车膜类用品
- 第3部分 汽车电子电器
- 第4部分 汽车内饰用品
- 第5部分 汽车外饰用品
- 第6部分 汽车美容养护用品
- 第7部分 汽车改装用品
- 第8部分 其他

本文件为T/CADA **《汽车用品销售及售后服务规范》的第1部分。本标准其它部分未完成前，均参照本标准执行。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国汽车流通协会提出并归口。

本文件起草单位：北京目维汽车文化有限公司、中材国际贸易（北京）有限公司、长城汽车股份有限公司徐水售后分公司、上海永达汽车集团有限公司、恒信汽车集团股份有限公司、北京鹏龙行汽车贸易有限公司、北京运通国融投资集团有限公司、吉林省长久实业集团有限公司、庞大汽贸集团股份有限公司、山东远通汽车贸易集团有限公司、浙江宝利德股份有限公司、厦门建发汽车有限公司、力天汽车销售集团有限公司、盈众汽车集团有限公司、临沂易通汽贸集团有限公司、湖南九城投资集团有限公司、重庆百事达汽车有限公司、红旭集团股份公司、五洲汽车商贸集团有限公司、宝能汽车集团销售有限公司、山东顺骋集团、东联集团、福建吉诺集团有限公司、金阳光汽车集团有限公司、北京百得利汽车进出口集团有限公司、常州外事旅游汽车集团有限公司、广州杰律森特实业有限公司、中凌薄膜材料科技（上海）有限公司、安徽精一门科技发展有限公司、深圳市海圳汽车技术有限公司、杭州众瀚贸易有限公司、航天思远汽车材料科技（上海）有限公司、宁波驰田贸易集团有限公司、云南善丕实业有限公司、南京驰美汽车服务有限公司、青岛中瑞汽车服务有限公司、福建祥科新材料有限公司、广东骏驰科技股份有限公司、北京慧聪广教云电子商务有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、百瑞国际会展集团有限公司、广东九州国际会展传媒科技有限公司、北京改联互动文化传播有限责任公司、新疆汽车维修改装协会、长春富润德管理顾问有限公司。

本文件主要起草人：肖政三、张保泉、王利秋、马建光、吴晓锋、朱小平、朱琛、孙东林、戴启威、左常亮、王军、谭金鸽、陈志峰、张成微、吕惠娟、王红利、肖湘贵、邹阳春、邵定飞、李念洪、郑珑、刘婷婷、齐亚静、李福英、刘雨琦、杨秀成、朱宁、陈佳、姜岩松、潘周、郑长征、陈颖杰、王一帆、温作奖、李春福、张浩军、张博、林锦川、刘剑峰、赵义芬、冉丹、韩葆霜、李建明、吴中华、王荣焕、吴春库、林逊、孙惠超。

汽车用品销售及售后服务规范

1 范围

本文件规定了汽车用品销售及售后服务的总体要求、销售服务要求、售后服务要求、服务监督与改进。

本文件适用于所有汽车用品制造商、汽车用品服务商、外包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。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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。

T/CADA 11—2019 汽车装饰用品采购规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 汽车用品 automobile accessories

是对汽车制造商生产的原形车进行改装、美容、装饰所使用的相关产品。

注:按产品属性分类可分为:膜类用品、电子电器、内饰用品、外饰用品、美容养护用品、改装用品、安全用品、户外用品等相关产品。

3.2 汽车用品制造商

从事汽车用品制造的组织及其分支机构。

3.3 汽车用品服务商

从事汽车用品销售服务,为组织或个人提供汽车用品的销售、施工、修理、售后等相关服务的组织及分支机构

3.4 汽车用品外协服务商 automotive supplies service provider

协助汽车用品相关组织提供销售、施工、修理、售后等服务的组织或个人,简称外协服务商。

3.5 汽车用品销售服务 automobile supplies sales service

为满足顾客的需要,通过汽车用品展示和接触,向其出售所需汽车用品并为其提供相关服务的过程。

注:包括汽车用品商务代理服务。

[来源:GB/T 36686-2018, 3.5, 有修改]

3.6 汽车用品售后服务 after sales service of automotive products

为满足顾客的要求,通过与及其汽车用品的接触,为其提供修理和其他相关服务的过程。

[来源: GB/T 36686-2018, 3.1, 有修改]

3.7 汽车用品三包服务 three bags of cars

汽车用品修理、更换、退货服务,统称三包服务。

4 总体要求

4.1 管理要求

- 4.1.1 应依法经营、诚实守信、公平竞争、规范服务。
- 4.1.2 应具有经营资质,经营行为符合国家相关法律法规。
- 4.1.3 基础设施、设备、人员配置应满足营业要求。
- 4.1.4 应建立与服务项目相适应的符合相关法律、法规的质量管理方法或体系,以确保销售的产品和售后服务的质量。
- 4.1.5 应建立岗位制度与相关培训办法。
- 4.1.6 服务环境应符合消防、环保和职业健康安全法律法规要求,并建立相应的管理制度。

4.2 环境要求

- 4.2.1 环境应保持清洁,各类指示标志清楚,重要区域和特种设备应设立警示标志。
- 4.2.2 施工场所、工作台、配件、工具、物料摆放整齐并保持清洁;工具、配件、废料油污宜不落地。
- 4.2.3 应对施工产生的废油、废液、固体废弃物分类存放,及时对有毒、有害、易燃、易爆化学危险品进行隔离控制,委托有合法资质的机构定期回收,并留存废弃物处置记录。
- 4.2.4 应按环境保护标准的有关规定配置处理废气、废水、通风、吸尘、消声、净化等装置,定期维护并建立维护记录。
- 4.2.5 应在施工工位、客休区、接待区等重要服务场地装备监控设备,按法律法规要求执行。

4.3 人员要求

- 4.3.1 所有从业人员宜具备良好的职业道德,上岗时应保持服饰整洁,热情礼貌,用语文明,态度友善。
- 4.3.2 应对从业人员设定上岗要求并进行岗前培训。
- 4.3.3 建立从业人员培训和岗位责任制,定期考核,专业岗位人员宜参照国家职业技能标准要求和企业岗位制度要求进行学习与培训,宜持证上岗。

4.4 基本要求

应为销售及售后的汽车用品提供以下保证:

- a) 产品安全可靠符合国家标准、政策法规相关要求,宜建立企业标准并声明公开。
- b) 在授权范围内供应。产品应明示厂名、厂址、联系电话、品牌、商标、执行标准、生产日期、有效日期等信息并配备质量合格证,宜注明专利。

c) 应提供销售、维修相应的技术保障与售后服务，明确销售及售后服务政策，确保服务期限内产品、服务的质量。

d) 应明示品名、型号、服务项目、价格等国家要求的消费者权益项，不应在标价之外加价销售或收取额外费用。

e) 应告知产品功能、性能、三包服务等信息。遵循汽车用品三包服务相关法律法规标准等。宜参照《家用汽车产品修理更换退货责任规定》、《家用汽车产品三包主要零部件种类范围及三包凭证》的要求执行。

f) 汽车用品制造商、汽车用品服务商、外协服务商为组织提供销售及售后服务时应满足 T/CADA 11—2019《汽车装饰用品采购规范》标准的管理要求。

g) 汽车用品制造商、汽车用品服务商、外协服务商为消费者提供销售及售后服务时应满足本标准的管理要求。

5 销售服务要求

5.1 服务沟通

应与顾客提前沟通相关服务内容、时间、所需物品等事项，并形成服务记录。

5.2 顾客引导

顾客到达服务地点时，应立即出迎提供顾客及车辆引导服务。

5.3 车辆环检

应检查车辆外观、内饰及功能状态，记录异常信息及时与顾客确认。

5.4 产品讲解、体验、报价

应礼貌询问顾客信息、了解顾客需求，介绍相关产品品牌、功能、特点、用途、服务等，宜邀请顾客进行产品体验并报价以供顾客选择。

5.5 汽车用品销售服务确认

交易前应当面与顾客确认产品、服务内容、价格等重要信息，宜与顾客签订销售合同或服务内容确认凭证。

5.6 汽车用品销售服务施工

5.6.1 标准施工

服务施工人员应核准销售合同或服务内容确认凭证，以相应服务标准、技术规范施工，如发现新的车辆异常状态，应及时与顾客沟通协商处理。

5.6.2 标识和可追溯性

应对施工产品、施工人员、日期等重要施工内容进行唯一性标识并建立可追溯记录，宜对服务内容、施工流程等关键事宜进行目视化管理。

5.6.3 顾客财产

应爱护顾客服务区域内相关财产。若顾客的财产发生丢失、损坏、不适用情况，应及时

与顾客沟通协商处理。

5.6.4 防护

应在施工期间对车辆进行必要的防护，以确保车辆相关部件不受损。

注：中控、仪表、车门、座椅、车窗、方向盘、外观部件等重要施工区域做防污、防水、防刮蹭、防静电等防护处理。

5.6.5 检验

施工期间应对工艺流程逐步检验，合格后方可进一步施工，施工完成后需对车辆进行施工内容检查，并交由质量负责人进行确认，方可交付。宜对本次施工开具合格证。

5.7 交付

5.7.1 顾客验车：顾客服务人员应陪同顾客查看车辆邀请顾客体验服务结果。

5.7.2 结算：引导顾客进行结算并根据客户需要开具购货凭证、发票。

5.7.3 质保说明：应向顾客说明商品质保期限及售后处理办法，宜开具质保凭证。

5.7.4 交车：向顾客交付车辆并做好离店引导服务。

5.8 档案管理

5.8.1 建档：应建立顾客服务档案，宜利用电子商务、系统软件管理。

5.8.2 满意度回访：销售服务后应在规定时间内对顾客做满意度回访。

6 售后服务要求

6.1 客服受理及问题反馈

应听取顾客售后问题描述，了解顾客需求，协调相关责任人，给出初步售后解决方案，应包含时间、地点、服务内容等重要内容，并形成服务记录。

6.2 顾客引导

顾客到达指定服务地点时，应立即出迎提供顾客及车辆引导服务。

6.3 车辆环检及售后问题溯源

6.3.1 检查

应按受理记录详细检查，并环检车辆外观、内饰及功能状态，发现异常信息及时与顾客确认。

6.3.2 溯源

确认产品质保信息，查看顾客服务档案，汽车用品购买时间、型号、产品序列号等基础数据。

6.3.3 出具处理意见

根据汽车用品三包服务向顾客说明售后维修内容，超出售后受理范围协商维修报价以供客户选择。

6.4 汽车用品售后服务确认

应当面与顾客确认处理意见,针对超出售后受理范围的服务应准确的对维修费用进行报价,宜将维修费用按工时费和部件费进行细化,签订售后服务合同或确认凭证。

6.5 汽车用品售后服务施工

6.5.1 标准施工

服务施工人员应核准售后服务合同或确认凭证,以相应服务标准、技术规范施工。

6.5.2 标识和可追溯性

应对施工产品、施工人员、日期等重要施工内容进行唯一性标识并建立可追溯记录,宜对服务内容、施工流程等关键事宜进行目视化管理。

6.5.3 顾客财产

应爱护顾客服务区域内相关财产。若顾客的财产发生丢失、损坏、不适用情况,应及时与顾客沟通协商处理。

6.5.4 防护

应在施工期间对车辆进行必要的防护,以确保车辆相关部件不受损。

注:中控、仪表、车门、座椅、车窗、方向盘、外观部件等重要施工区域做防污、防水、防刮蹭、防静电等防护处理。

6.5.5 检验:施工期间应对工艺流程逐步检验,合格后方可进一步施工,施工完成后需对车辆进行施工内容检查,并交由质量负责人进行确认,方可交付。宜对本次施工开具合格证。

6.6 交付

6.6.1 顾客验车

顾客服务人员应陪同顾客查看车辆邀请顾客体验服务结果。

6.6.2 结算

引导顾客进行结算并根据客户需要开具购货凭证、发票。

6.6.3 质保说明

应向顾客说明售后受理范围的服务质保期限及售后处理办法,宜开具质保凭证。

6.6.4 交车

向顾客交付车辆并做好离店引导服务。

6.7 档案管理

6.7.1 建档

应建立顾客服务档案,宜利用电子商务、系统软件管理。

6.7.2 满意度回访

售后服务后应在规定时间内对顾客做满意度回访。

7 服务监督与改进

7.1 服务监督

应建立投诉和服务质量反馈制度，在收到消费者投诉后的3个工作日内给予处理结果。

7.2 服务改进

应通过自我评价或委托第三方评价的方式，对汽车用品销售服务、产品施工、售后修理的经营成果进行评价，根据评价及消费者反馈的问题持续改进。

参 考 文 献

- [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）
 - [5] GB/T 36684-2018 汽车售后零配件市场服务规范
 - [6] GB/T 36686-2018 汽车售后服务规范
-