

二手乘用车售后服务规范

After-sales service specification for used passenger cars

征求意见稿

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

山东省市场监督管理局

发布

目 次

前 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 1

 4.1 售后服务组织 1

 4.2 售后人员 2

 4.3 售后服务信息 2

 4.4 售后服务档案 3

5 服务内容及要求 3

 5.1 维修服务 3

 5.2 质保服务 3

 5.3 紧急救援服务 4

 5.4 信息咨询服务 4

6 维修服务流程 4

 6.1 维修接待 4

 6.2 接车诊断 5

 6.3 合同签订 5

 6.4 保养或维修作业 5

 6.5 完工检验及结算交车 5

7 服务质量监督与投诉处理 6

 7.1 服务质量监督 6

 7.2 投诉处理 6

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。

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。

本文件由山东省商务厅提出、归口并组织实施。

二手乘用车售后服务规范

1 范围

本文件规定了二手乘用车售后服务的基本要求、服务内容及要求、维修服务流程以及服务质量监督与投诉处理等内容。

本文件适用于燃油二手乘用车售后提供的服务。

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。

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 36686 汽车售后服务规范

JT/T 816 机动车维修服务规范

JT/T 900 汽车售后维修服务客户满意度评价方法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乘用车 passenger car

设计、制造和技术特性上主要用于载运乘客及其随身行李和/或临时物品，包括驾驶员座位在内最多不超过9个座位的汽车。

[来源：GB/T 3730.1—2022，3.3.1，有修改]

3.2

二手乘用车 used passenger car

从办理完毕注册登记手续到达到国家强制报废标准之前进行交易并转移所有权的乘用车。

[来源：GB/T 30323—2013，3.1，有修改]

3.3

二手乘用车售后服务 after-sales service for used passenger cars

二手乘用车交易完成后，为满足客户正常使用需要，通过与客户以及所售二手乘用车的接触，为其提供修理、质保、救援、咨询等各种服务的过程。

4 基本要求

4.1 售后服务组织

- 4.1.1 应依法经营、诚实信用、规范服务、公平竞争。
- 4.1.2 应具备与售后服务组织经营规模相适应的专用资源和服务环境,并符合GB/T 36686的相关要求。
- 4.1.3 应建立与服务项目相适应的质量管理体系及与服务环境相适应的、符合消防、环保和职业健康要求的环境管理体系。
- 4.1.4 应配备满足服务需求的售后人员,加强人员行为管理,建立岗位责任制,明确售后服务人员和技术人员的岗位职责,并定期考核。

4.2 售后人员

- 4.2.1 应熟悉行业法规及政策,及时为客户提供咨询和现场服务等。
- 4.2.2 应主动参与定期开展的专业、系统培训。
- 4.2.3 售后技术人员应具备相应的专业知识及技能,取得从业资格证书,持证上岗,售后技术人员包括救援人员、检测与评估人员、保养或维修人员、质量检验人员等。

4.3 售后服务信息

4.3.1 信息化管理

- 4.3.1.1 搭建基础信息系统,包括但不限于:
 - 建立配件维修可追溯制度及配套信息系统;
 - 构建售后维修服务信息化管理系统,对客户信息、服务流程、维修过程、费用结算等进行全过程管理。
- 4.3.1.2 拓展信息化服务应用,包括但不限于:
 - 利用网站、移动端等互联网技术优化服务渠道(如在线预约、进度查询、售后咨询等),提升服务便捷性;
 - 通过信息化管理系统对车辆配件库存、客户需求进行数据分析,提供精准化服务(如配件预警、保养提醒、个性化售后方案等)。
- 4.3.1.3 采取有效的信息安全防护措施(如数据加密、权限管理、安全审计等),确保客户信息及服务数据安全。”

4.3.2 服务承诺

售后服务承诺要求应至少包括:

- 产品质量保证承诺及维修质量承诺;
- 告知客户正确合理的使用方式;
- 售后服务项目及内容;
- 备件提供及质量保证期限;
- 售后服务过程中发现问题的反馈;
- 安全风险防控;
- 索赔处理;
- 质量、安全、环保等方面出现严重问题时的应对措施。

4.3.3 信息公开

应公开所销售车辆的售后服务信息,内容包括但不限于:

- 在服务场所醒目位置悬挂经营许可、维修资质等证照;
- 售后服务承诺;

- 售后服务手册或指引，公开维修工时定额和收费标准，零配件明码标价，每次维修应列出事项和经费并明确告知客户；
- 售后内容及服务流程；
- 售后服务组织及售后服务网络信息。

4.4 售后服务档案

4.4.1 应为二手乘用车建立“一车一档”的售后服务档案，并实行档案电子化管理。

4.4.2 档案内容应包括但不限于：

- 车辆基本信息（车型、VIN 码、首次登记日期）；
- 历次保养维修记录（含项目、配件更换、费用、工时等）；
- 质保及索赔记录、客户信息及沟通记录。

5 服务内容及要求

5.1 维修服务

二手乘用车保养或维修作业应按GB/T 18344和JT/T 816的相关规定执行。

5.2 质保服务

5.2.1 原厂质保期

5.2.1.1 应明确告知客户原厂质保期的剩余期限。

5.2.1.2 二手乘用车交付时仍在原厂质保期内的，发生厂家保修服务项目故障的，保修服务由车辆品牌生产厂家授权经销商提供。

5.2.2 二手乘用车销售约定的质保期

5.2.2.1 保修服务期限

应根据二手乘用车的车龄、里程和车况，约定质保期，具体为：质保协议签订后的1个月到一年的时间或者五千至两万公里里程数，以先到者为准。

5.2.2.2 保修限额

在保修期限内，若发生保修内容中所列项目的故障，累计保修赔付的最高限额为该二手乘用车销售价格的10%。

5.2.2.3 保修内容

5.2.2.3.1 发动机保修部件为：

- 气缸套、摇臂总成、液压随动器、推杆、凸轮轴；
- 正时齿轮、正时链条（不包括涨紧器及挡板）、可变正时调节器；
- 进气门、排气门、气门弹簧、气门座圈、气门管、气门锁片、气缸盖；
- 机油泵、活塞、活塞环、活塞销；
- 连杆、连杆轴、曲轴、油。

5.2.2.3.2 变速箱保修部件为：

- 自动变速箱：内轴、齿轮、制动带、阀体、调速器、轴承及轴承套、随动系统、传动盘、传动齿轮、液力变矩器、变速器冷却器；
- 双离合变速箱：内轴、齿轮、同步装置、变速叉、轴承、轴承套、传动齿轮、变速器壳、阀体；
- 手动变速箱：内轴、齿轮、同步装置、变速叉、轴承、轴承套、传动齿轮、变速器壳、挂挡机构、液压器管路、换档杆；
- 无级变速箱：离合装置、行星齿轮、减速齿轮、推动连杆传动、轴承套及轴承、变速器和驱动齿轮、阀体轴、齿轮。

5.2.2.3.3 传动系统为传动轴和万向节。

5.2.2.3.4 转向系统为转向齿条和齿轮（不含防尘套）、转向箱、动力转向齿条和泵、动力转向油罐。

5.2.2.3.5 悬挂系统：悬架弹簧、悬吊副梁、连杆。

5.3 紧急救援服务

5.3.1 售后服务组织提供 24 小时电话和维修救援服务的，应建立健全安全风险应急预案及救援服务体系，公示救援电话和收费标准。通过电话、网络等多种方式为客户提供高效、便捷的救援服务。

5.3.2 开展紧急救援服务时，应具备下列条件：

- 通讯工具；
- 白天和晚间值班人员；
- 救援服务需要的车辆及其状态；
- 用于救援所需的工具和设备设施等。

5.3.3 应区分不同情况实施救援，并做好紧急救援服务记录，其中：

- 与客户对话可以解决的，应详细解答，具体指导，及时协助处理；
- 确需现场救援的，应提出最佳方案，主动告知救援收费标准，并组织救援人员在规定时间内抵达现场；
- 现场不能修复的车辆，经客户同意可拖车入厂，并及时安排修理。

5.3.4 救援人员经过培训，应掌握外出修理救援必需的故障判断、应急准备、车辆牵引和交通安全知识，同时遵守以下操作规范：

- 全程做好绝缘防护；
- 在公路实施救援维修服务，应遵守交通安全法规，包括故障车公路牵引时的警示标识、灯光信号、行驶速度及行车路线等；
- 针对夜间或恶劣天气等紧急救援需求，需额外考虑此类环境造成的影响，做好必要的应对准备；
- 对于水淹车、自燃车等特殊情况的救援，需额外考虑此类场景的特殊影响，避免人员发生高压触电事故及车辆二次损伤。

5.4 信息咨询服务

5.4.1 为客户提供二手乘用车金融和意外险、技术以及理赔等咨询服务。

5.4.2 应为客户提供良好、专业化的咨询，认真听取和详细记录客户陈述，解释关联性问题。

5.4.3 应采取电话、网络、现场等多种方式为客户提供高效、便捷的咨询服务。

6 维修服务流程

6.1 维修接待

- 6.1.1 售后服务人员应认真听取客户关于车况和售后服务的要求，及时为客户提供咨询服务，并做好记录。
- 6.1.2 售后服务人员应根据客户意愿和现场条件，合理确定服务车辆服务项目和进厂时间。经双方确认后，提前做好人员、场地、设备、配件准备，按时安排车辆保养或维修。
- 6.1.3 售后服务人员应查验车辆相关证件，与客户一起进行环车检查，并办理交接手续。检查时，对于可能造成污损的车身部位，应铺装防护用品，并做好记录。
- 6.1.4 售后服务人应提醒客户对车内物品进行清理，贵重物品随身带走。客户需寄存物品的，应在车辆交接单上详细记录，并妥善保管。
- 6.1.5 售后服务人员应引导客户至休息区等待休息，并妥善安排客户等待维修期间的相关事项。
- 6.1.6 应尊重客户自主选择商品或服务的权利，在接待过程中不应进行诱导消费。
- 6.1.7 预约维修接待还应满足如下要求：
 - 可采用电话、短信、微信等方式为客户提供预约维修服务；
 - 应详细记录预约维修的客户和车辆信息，并根据客户提供的信息、意愿和企业条件，与客户商定作业内容、进厂时间和预计竣工时间；
 - 应做好人员、场地、设备、配件准备，按约安排车辆维修。

6.2 接车诊断

- 6.2.1 应制定接车诊断规范性文件，规定人员职责、告知事项以及接车诊断流程。
- 6.2.2 应配备必要的检测诊断仪器设备，设置检测工位(区域)，按照相关技术标准、保养或维修手册规范对车辆进行诊断。
- 6.2.3 确定维修类别和作业项目后，应填写《进厂检验单》。售后服务人员应向客户详细如实说明车辆送修状况、故障诊断情况、建议维修项目、作业内容、配件价格、维修时间和维修费用等。
- 6.2.4 车辆需要解体检查或者路试时，应提前征得客户确认、签字，或由客户陪同。

6.3 合同签订

- 6.3.1 售后服务人员应根据车辆接车诊断结果和客户需求，与客户协商签订保养或维修合同并妥善管理。
- 6.3.2 合同内容应包含保养或维修作业的项目、内容、需更换的零部件、维修工时、费用、竣工时间、违约责任、争议处理方式等要素。
- 6.3.3 维修过程应严格按照合同约定进行。对于维修过程中发现的确需增加或变更维修项目的，售后服务人员应及时与客户沟通，征得同意后，按规定签订补充合同或变更合同。

6.4 保养或维修作业

- 6.4.1 保养或维修应按照施工单、操作手册的要求，在专用场所实施，并符合 JT/T 816 的相关规定。
- 6.4.2 保养或维修人员不应擅自扩大作业范围，不应以次充好换用配件。
- 6.4.3 过程检验应实行自检、互检和专职检验相结合的制度，过程检验不合格的作业项目，不得进入下一道工序。
- 6.4.4 售后服务人员应跟踪车辆作业情况，视需向客户反馈作业进度，工期延长或项目变更时，应提前向客户解释和说明。
- 6.4.5 车辆维修完工后，保养或维修人员应对车辆进行清洁，将车辆停放在竣工区域。

6.5 完工检验及结算交车

- 6.5.1 质量检验人员应核查作业项目完成情况，按相关技术标准进行完工检验，并填写完工检验单，

对完工检验不合格的项目，应填写返工单，由保养或维修人员返工直至合格，检验不合格的车辆不得交付使用，未按合同约定交付车辆的，售后服务组织应承担相应违约责任。

6.5.2 检验合格的车辆，保养或维修人员应查看外观、清理车辆、清点随车物品；并视情况进行清洁，确保车身整洁后，停放至交车区域，锁闭车门车窗。

6.5.3 售后服务人员通知客户验收接车。并将作业项目、配件材料使用、更换的配件、完工检验情况，以及出厂注意事项、质量保证期等内容以书面形式告知客户。

6.5.4 售后服务人员应配合客户验收车辆，填写验收结算清单，引导客户办理结算手续，并指导客户正确保养和使用车辆。

6.5.5 应严格按照公示并备案的工时定额、单价及配件价格等核定费用。出具结算清单，结算清单。

6.5.6 向客户完成结算手续并开具发票后，售后服务人员应提醒客户下次车辆维保项目、时间或里程。

6.5.7 为客户办理出门手续，交付车辆钥匙、客户寄存物品、客户付费后剩余的材料等，更换下的零部件，经征求客户意见后妥善处置。

7 服务质量监督与投诉处理

7.1 服务质量监督

7.1.1 售后服务组织应定期对维修服务实际成果进行检查，并记录检查结果。对检查中发现的问题，应采取有效的整改措施。

7.1.2 售后服务组织应定期开展客户满意度的调查工作，收集分析客户的评价信息，具体评价方法及调查问卷形式按照 JT/T 900 规定内容执行。

7.2 投诉处理

7.2.1 售后服务组织应建立并执行客户投诉处理制度，视问题情况分类制定相应处理方案，明确受理范围、受理部门或人员及其职责、处理部门或人员及其职责、受理时限、处理时限等，涉及重大的投诉和质量纠纷，应通过合法途径合法解决。

7.2.2 售后服务组织应留存投诉处理的记录，定期进行分析、总结。

参 考 文 献

- [1] GB/T 29632-2021 家用汽车产品三包主要零部件种类范围及三包凭证
 - [2] GB/T 30323—2013 二手车鉴定评估技术规范
 - [3] GB/T 3730.1-2022 汽车、挂车及汽车列车的术语和定义 第1部分：类型
 - [4] 二手车流通管理办法
 - [5] 家用汽车产品修理更换退货责任规定
 - [6] 《国务院关于印发推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案的通知》（国发〔2024〕7号）
 - [7] 商务部等14部门关于印发《推动消费品以旧换新行动方案》的通知（商消费发〔2024〕58号）
 - [8] 《山东省人民政府关于印发山东省推动大规模设备更新和消费品以旧换新实施方案的通知》（鲁政发〔2024〕3号）
 - [9] 山东省商务厅等17部门关于印发《山东省推动消费品以旧换新实施方案》的通知
-