

ICS 03.080

CCS A 00

团 体 标 准

T/ MYESCXH 001—2020

二手车交易市场建设管理规范

2020 - 12 - 20 发布

2020 - 12 - 20 实施

绵阳市二手车行业协会 发布

目 次

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 二手车交易市场基本条件	2
5 建设要求	2
5.1 设施设备	2
5.2 人员要求	2
5.3 经营管理要求	3
5.4 消费维权	4
6 评价与改进	4
6.1 自我评价	4
6.2 第三方评价	5
6.3 改进	5
附录 A（资料性） 二手车技术状况表	6

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。

本文件由绵阳市二手车行业协会提出并归口。

本文件起草单位：绵阳市二手车行业协会，绵阳卓龙市场经营管理有限公司，绵阳市南鑫二手车交易市场有限公司，绵阳车博汇二手车交易市场管理有限公司，三台县三乘二手车交易市场有限公司，四川省标准化研究院。

本文件主要起草人：李德超，何永太，李娅，任刚，郭友金，张笑，罗立勇，母丹，高雪莲。

二手车交易市场建设管理规范

1 范围

本文件规定了绵阳市二手车交易市场的基本条件、建设要求、评价与改进等内容。
本文件适用于绵阳市二手车交易市场放心舒心消费建设工作。

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 30323 二手车鉴定评估技术规范
SB/T 11144 二手车流通企业经营管理规范
DB5107/T 63 放心舒心消费环境建设指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

二手车

从办理完注册登记手续到达到强制报废标准之前按规定进行交易并转移所有权的汽车（含三轮汽车、低速载货汽车）、挂车和摩托车。

[来源：SB/T 11144—2015，3.1]

3.2

二手车交易

已登记注册的车辆发生所有权转移的商业活动。

[来源：SB/T 11144—2015，3.2]

3.3

二手车交易市场

符合当地城市发展及商业发展规划，符合消防、环保政策，依法设立，为买卖双方提供二手车集中交易和相关服务的场所。

3.4

二手车登记服务站

由公安部门批准，在具备条件、经商务部门确认备案的二手车交易市场内依法依规设立的，提供机动车转移登记、补换证件等车管业务服务的场所。

3.5

二手车交易市场经营（管理）者

经市场监督管理部门依法注册登记并在商务主管部门备案，为二手车交易活动提供固定场所和相关服务，保证良好市场环境和交易秩序的企业。

3.6

二手车经营主体

经市场监管部门依法注册登记并在商务主管部门备案，从事二手车经销、拍卖、经纪、鉴定评估的企业。

4 二手车交易市场基本条件

4.1 选址应符合绵阳市商业网点规划及各县（市）商业网点规划，设在靠近城市公路或主要道路的适宜位置，交通便捷，辐射范围广。

4.2 二手车市场经营（管理）者应具备企业法人条件。

4.3 应有规范的名称、组织机构、固定经营场地和章程。

4.4 二手车交易场地应自营或租赁商业用地。自营场地应有合法产权证明，租赁商业用地应有租赁期不低于3年的有效租赁合同。

4.5 场地面积不低于10000 m²，车辆展销区面积不低于5000 m²，交易大厅面积不低于300 m²。

4.6 能为20家以上固定二手车经营主体提供相应办公场地、配套服务设施及服务。

4.7 应设置和划分查验区、展销区、客户休息区、交易大厅等功能区域，功能区域划分清楚并标示明显，各区域环境卫生、整洁，配备闭路监控、消防安全报警系统等设施设备。

4.8 市场内应设立二手车登记服务站。

4.9 应具备为买卖双方提供车辆合法性检验、二手车展示、信息查询、鉴定评估、转移登记、保险、纳税等服务功能。

4.10 应具有规范的市场经营管理制度，保证良好的市场环境和交易秩序。

5 建设要求

5.1 设施设备

5.1.1 设有查验车辆法定证明及凭证、鉴定评估、打印交易发票、办理转移登记手续等服务窗口。

5.1.2 交易大厅明显位置设有二手车交易流程图、各种代办服务流程图、收费项目及标准、信息展示板、电子屏幕等。

5.1.3 配备用于二手车交易的网络办公系统，具有数据管理、信息发布、上报备案、统计分析等功能。

5.1.4 设有车辆入场检查、鉴定评估专用区域，配备核对证照、车辆查验、鉴定评估等工位。

5.1.5 设有社会车辆停车区域，与车辆展示销售区分开，并有明显标志，有专人管理。

5.1.6 具备符合国家有关规定的消防设施，并设置防盗、监控等安全设施。

5.1.7 应设立自助查询系统，排队叫号系统。

5.1.8 设有专门的顾客休息区，配备相应的设施、设备，并保证设施设备完好。

5.2 人员要求

5.2.1 着装规范

市场工作人员应统一着装并佩戴工作牌。

5.2.2 仪态端庄

市场工作人员应具备良好的精神面貌，坐姿、站姿应规范。

5.2.3 行为文明

- 5.2.3.1 交流言谈应情绪稳定，举止适度，用语文明。
- 5.2.3.2 工作岗位上不应追逐、打闹。
- 5.2.3.3 服务大厅内不应大声喧哗。

5.2.4 微笑服务

工作人员对前来办事的人员应热情接待，服务周到，态度诚恳，友善和蔼，微笑服务，主动引导协调办理。

5.3 经营管理要求

5.3.1 经营管理者要求

二手车交易市场经营（管理）者应依法登记、注册、备案，遵守商业道德，诚信依法运营，自觉接受商务、公安、市场监督管理、税务、发改等部门的监督检查。

5.3.2 商品质量

二手车交易市场应要求入市二手车经营主体对进入市场展销的商品车辆查验确认车辆合法性，并具有一切售车辆的所有权或处置权。

5.3.3 价格管理

二手车交易市场应要求入市二手车经营主体对展销车辆明码标价，并填写《二手车技术状况表》（参见附录A）随车展示，如实告知消费者所售车辆信息和状况。

5.3.4 信息公示

5.3.4.1 二手车交易市场应在交易大厅显著位置公示经营证照、二手车交易流程、各种代办服务、收费项目及标准、投诉电话等。

5.3.4.2 市场应通过一店一码对二手车放心舒心消费示范市场和放心舒心消费示范店进行公示。

5.3.5 交易服务管理

5.3.5.1 市场应提供二手车基本信息、价格以及交通违章信息查询服务。

5.3.5.2 销售过程中买方如对车辆技术状况及价格存在异议，经买卖双方商定，可委托二手车鉴定评估机构对车辆技术状况及价值进行鉴定评估。

5.3.5.3 有条件的市场应提供二手车检测认证服务，建立先行赔付制度；完善延伸专家咨询服务、延保服务。

5.3.5.4 提供鉴定评估服务或二手车认证服务应符合 GB/T30323 的相关规定。

5.3.5.5 车辆成交，买卖双方应在平等、自愿、协商一致的基础上签订二手车买卖书面合同，保障消费者合法权益。

5.3.5.6 市场应协助税务部门征收二手车交易相关税款。

5.3.5.7 市场经营（管理）者可依法收取交易服务费和物业服务费等，并出具税务部门监制的统一发票。

5.3.5.8 市场为二手车直接交易、二手车经纪机构、二手车经销企业代购代销的经纪业务及以拍卖形式进行交易的车辆代开二手车销售统一发票时，应严格审核交易资料和买卖双方身份信息，确认卖方的所有权或处置权。发票的开具应符合国家税务总局的有关要求并如实填写成交价格。

5.3.5.9 二手车登记服务站办理机动车转移登记时，应严格按照规定依法进行查验和业务受理，确认车辆合法性。

5.3.5.10 市场应按相关要求向政府有关部门、行业协会报送二手车经营有关数据，并按国家二手车交易信息采集有关工作要求，及时在商务部业务系统统一平台——全国汽车流通信息管理系统中录入相关数据。

5.3.5.11 市场应建立完整规范的交易档案，一车一档，保留期限不少于3年。

5.3.6 入市二手车经营主体管理

5.3.6.1 应建立二手车经营主体入市管理制度，与入市二手车经营主体签订车辆安全保证协议，明确二手车经营的安全责任。

5.3.6.2 应要求入市二手车经营主体亮照经营，在所在区域显著位置明示营业执照等相关证件。

5.3.6.3 应对入市二手车经营主体开展诚信评比，实施诚信公示。

5.3.6.4 应建立入市二手车经营主体的奖惩制度，定期对诚信经营等良好行为进行奖励，对故意隐瞒真实车况、以次充好、漫天要价的行为及时处理。

5.3.7 消防物业安全

5.3.7.1 市场应建立消防管理制度、建立物业管理制度并配备市场安保队伍。

5.3.7.2 市场配置的消防设施和器材，应定期组织检验、维修，确保完好有效。

5.3.8 人员管理

5.3.8.1 市场应建立市场员工岗位责任制度，绩效考核制度和培训制度。

5.3.8.2 市场工作人员应持证上岗。

5.4 消费维权

5.4.1 建立健全消费维权机制

5.4.1.1 建立消费投诉三级调解机制。

注：经营主体负责人进行一级调解，市场消费维权服务站进行二级调解；市场所在地消费者权益保护委员会进行三级调解。

5.4.1.2 建立消费投诉处理情况回访、随机抽查等制度，及时通报对消费维权和投诉处理检查情况。

5.4.2 建立消费维权服务站

市场应设置消费维权服务站，有专门的办公场所，指定专门的工作人员；在醒目位置公示“消费维权服务站电话”“12315热线电话”以及“一码通”专属二维码。

6 评价与改进

6.1 自我评价

市场内建立定期评价及重大事项评价双向机制，市场应在开展的管理和服务质量上，进行自我评价。

6.1.1 定期评价

市场实行每年1次的自我评价，评价完毕后形成自评报告（参见DB5107/T 63中附录C）。

6.1.2 重大事项评价

市场针对重大消费投诉及突发性消费维权事件进行评价，通过会议，市场内部讨论学习等开展自我评价。

6.2 第三方评价

市场可通过认可的第三方机构进行实地评价，通过舆论监测、投诉举报分析、开展消费体验、组织评估等方式，对市场管理和服

6.3 改进

市场通过开展自我评价或经第三方评价后，应及时针对评价中暴露的问题进行分析研判，提出改进意见，指定改进时间表。

附录 A
(资料性)
二手车技术状况表

二手车技术状况表格式参见图A.1。

二手车技术状况表

车辆基本信息	厂牌型号			牌照号码	
	发动机号			VIN 码	
	初次登记日期	年 月 日		表征里程	万公里
	品牌名称	<input type="checkbox"/> 国产 <input type="checkbox"/> 进口	车身颜色		
	年检证明	<input type="checkbox"/> 有 (至 年 月) <input type="checkbox"/> 无		购置税证书	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
	车船税证明	<input type="checkbox"/> 有 (至 年 月) <input type="checkbox"/> 无		交强险	<input type="checkbox"/> 有 (至 年 月) <input type="checkbox"/> 无
	使用性质	<input type="checkbox"/> 营运用车 <input type="checkbox"/> 出租车 <input type="checkbox"/> 公务用车 <input type="checkbox"/> 家庭用车 <input type="checkbox"/> 其它			
	其他法定凭证、证明	<input type="checkbox"/> 机动车号牌 <input type="checkbox"/> 机动车行驶证 <input type="checkbox"/> 机动车登记证书 <input type="checkbox"/> 第三者强制保险单 <input type="checkbox"/> 其它			
	车主名称/姓名			企业法人证书代码/身份证号码	
重要配置	燃料标号		排量		缸数
	发动机功率		排放标准		变速器形式
	气囊		驱动方式		ABS <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
	其他重要配置				
是否为事故车	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	损伤位置及损伤状况			
鉴定结果	分值			技术状况等级	
车辆技术状况鉴定缺陷描述	鉴定科目	鉴定结果 (得分)		缺陷描述	
	车身检查				
	发动机检查				
	车内检查				
	启动检查				
	路试检查				
	底盘检查				

声明:

本二手车技术状况表所体现的鉴定结果仅为鉴定日期当日被鉴定车辆的技术状况表现与描述,若在当日内被鉴定车辆的市场价值或因交通事故等原因导致车辆的价值发生变化,对车辆鉴定结果产生明显影响时,本技术状况鉴定说明书不作为参考依据。

二手车鉴定评估师: _____

鉴定单位: (盖章) _____

鉴定日期: 年 月 日

图A.1 二手车技术状况表