

# 团 体 标 准

T/SUCCA 1—2022  
T/SDAS 405—2022

## 山东省二手车交易市场诚信经营服务管理 规范

2022-06-27 发布

2022-07-27 实施

山东省二手车流通协会 发布  
山东标准化协会



## 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。

本文件由济南鼎硕市场管理有限公司提出。

本文件由山东省二手车流通协会和山东标准化协会归口。

本文件起草单位：济南鼎硕市场管理有限公司、枣庄中安旧机动车交易市场有限公司、山东华通二手车信息技术有限公司、潍坊帅天二手车交易服务有限公司、东营市惠东二手车交易市场有限公司、济南市莱芜二手车流通协会、聊城万晟二手车交易市场有限公司、烟台启辕二手车交易市场有限公司、蜗牛货车网（山东）电子商务有限公司。

本文件主要起草人：潘虎、尹涛、何兆广、刘帅、杜延红、刘伟、吕玉强、毛杰、郑元旺。



# 山东省二手车交易市场诚信经营服务管理规范

## 1 范围

本文件规定了山东省二手车交易市场的术语和定义、设立、硬件、软件、人员配备和管理、经营管理、提供服务、诚信建设、监督管理等方面的要求。

本文件适用于全省二手车交易市场。

## 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 40248 人员密集场所消防安全管理

GA/T 1772 机动车查验场地设置规范

SB/T 11144-2015 二手车流通企业经营管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 二手车 used car

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

[改自：SB/T 11144-2015，3.1]

### 3.2

#### 二手车交易 used car trade

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 used car trade market

依法设立、为买卖双方提供二手车集中交易的场所和相关服务的场所。

[来源：SB/T 11144-2015，3.3]

## 4 设立二手车交易市场的要求

- 4.1 应根据所在地城市总体规划、机动车保有量在政府商务部门备案或登记。
- 4.2 应征求行业管理组织，按本文件的要求建设。
- 4.3 市场经营者为独立法人，应有规范的名称、组织机构、固定场所和公司章程。
- 4.4 应具备为买卖双方提供车辆合法性检验、二手车展示、车辆信息查询、鉴定评估、转移登记等服务功能。
- 4.5 选址应符合城市商业网点规划，设在靠近城市公路干线或主要道路的适宜位置，交通便捷，易达性好，辐射范围广。
- 4.6 应能为 20 家或以上的二手车经销企业提供相应的办公场所及配套设施。二手车经销企业的经营面积不低于 1000m<sup>2</sup>。
- 4.7 应积极加入行业协会，接受行业协会的自律管理和监督，参加行业活动，按时提报交易数据。

## 5 二手车交易市场的硬件要求

### 5.1 经营场地要求

- 5.1.1 省会城市、计划单列市的经营场地面积应不低于 20000m<sup>2</sup>，其他城市的经营场地面积应不低于 10000m<sup>2</sup>。
- 5.1.2 应设立社会车辆专用停车场，面积应不低于 500m<sup>2</sup>。
- 5.1.3 宜采用室内立体停车场或大棚式停车场减少日晒、风雨和灰尘对汽车表面漆的侵蚀。
- 5.1.4 查验区、评估区、展销区、交易大厅等功能区域应划线清晰、标识清楚。
- 5.1.5 查验区设立应符合 GA/T 1772 的要求。
- 5.1.6 评估区面积应不低于 50m<sup>2</sup>，配备检测底盘必要的设施设备。
- 5.1.7 展销区布局与道路出入口应设置合理、出入畅通。
- 5.1.8 交易大厅应符合公安部机动车登记服务站建设规范的要求。
- 5.1.9 交易大厅内应在显要位置设有交易流程示意图及引导牌，交易手续办理及注意事项说明牌，各种代办服务、注意事项、收费项目及标准说明牌。宜配备视频宣传播放设备，自动叫号机、饮水设备等。
- 5.1.10 交易大厅应能为客户提供业务咨询引导、车辆信息查询、办理鉴定评估、打印交易发票、办理（公安车管）转移登记手续和车辆购置税、车辆保险过户等服务。
- 5.1.11 交易大厅应为客户提供专门的休息等待区，提供相应座椅及服务设施。

### 5.2 设施设备要求

- 5.2.1 应配备触摸屏式信息查询机器，可查询本市场车商信息、车辆销售价格、出险记录、维修记录、车辆位置等。
- 5.2.2 宜设立电子排队叫号系统。
- 5.2.3 应设立电子显示屏，可滚动发布待交易车型、颜色、使用年限等车辆主要信息，及时更新已交易车型的价格。
- 5.2.4 场地地面硬化，供排水功能齐全。
- 5.2.5 场地内宜设置专用洗车工位。
- 5.2.6 场地宜设置专用试车场地或跑道，长度不低于 1000m，宽度不低于 3.7m，测试汽车相关功能的路试设施，配备必要的安全防护设施。

5.2.7 场地设有消防通道并保持畅通,消防报警系统、设施、设备齐全有效,其他要求应符合 GB/T 40248 的要求。

5.2.8 场地按照有关规定设置防盗、监控等安全设施,监控设备应全覆盖,并由专人值守和维护,影像资料应妥善保存。

5.2.9 场地内设置的卫生间数量应满足流动人员的需求,场地面积 10000m<sup>2</sup> 以上的设有两处及以上卫生间,场地面积 20000m<sup>2</sup> 以上的设有四处及以上卫生间;场区内按规定进行绿化带分隔,整体环境卫生、整洁,绿化良好。

5.2.10 其他辅助设施和功能:

- 设有消费者休息区域,配备公共 WiFi,并有餐饮和娱乐等项目为交易市场做服务支持;
- 具备汽车配件、美容装饰、车体整型、维修保养、轮胎修补、充气、车辆清洗等服务。

## 6 二手车交易市场的软件要求

6.1 建立二手车经营管理信息系统,实现入、存、销的数据统计和电子化档案管理。对入场交易车辆信息进行登记录入,建立交易车辆数据库,具备查询历史交易记录、库存车辆数量、区域分布、品牌等功能。场内展示、销售二手车宜全部编采二维码。

6.2 市场应落实《中华人民共和国民法典》第三编合同的要求,实行买卖合同电子化管理。

6.3 《二手车销售统一发票》应实现电子化无纸传递。

## 7 二手车交易市场的人员配备及管理要求

7.1 具备二手车营销专业技能的管理人员。

7.2 具有汽车技术、营销管理等相关专业知识(学历)工程师及以上职称的技术管理人员。

7.3 配备三名以上车辆专职初、中级查验人员。

7.4 配备三名以上具备二手车鉴定评估职业技能的专业人员。

7.5 员工二手车营销、汽车修理、车辆检测和二手车鉴定评估专业技能技术人员占总人数的 50% 以上。

7.6 员工应统一着装并配戴工作卡,建立和实施市场员工岗位责任制度、绩效考核制度和业务培训制度。

## 8 二手车交易市场的经营管理要求

8.1 规范管理交易市场,有良好的市场环境和交易秩序,应对入场交易的车辆进行登记与查验,并按下列项目确认卖方的身份及车辆的合法性:

- 卖方身份证明或者机构代码证书原件合法有效;
- 处置权的确认;
- 车辆号牌、机动车登记证书、机动车行驶证真实、合法、有效;
- 不属于《二手车流通管理办法》禁止交易的车辆。

8.2 应按下列要求核实卖方的所有权或处置权证明:

- 机动车登记证书、行驶证与卖方身份证明名称一致;
- 国家机关、国有企事业单位出售的车辆,应附有资产处理证明;
- 委托出售的车辆,授权代理人应提供车辆所有权人的授权委托书或委托合同、身份证明、真实性承诺书、视频通话或拍摄照片等相关材料。

- 8.3 建立二手车交易管理系统，建立车辆入库管理、车辆库存管理和车辆出库管理登记制度，实现车辆入场、展示、交易、出场等信息电子化管理。
- 8.4 能够提供二手车基本信息、价格查询等服务，定期发布交易信息与价格信息。
- 8.5 进入展销区域内的展销车辆，应随车展示明码标价签和《二手车技术状况表》，宜提供鉴定评估报告。
- 8.6 明码标价签应包含生产厂家、品牌名称、车辆型号、车辆号牌、注册登记日期、实际行驶公里数、销售价格、联系方式等内容。
- 8.7 市场内二手车经销企业进行二手车交易、销售时，应当按规定向买方开具税务机关监制的统一发票。开具的《二手车销售统一发票》应如实填写成交价格，与合同的价格一致。
- 8.8 建立和完善二手车信息报送、公布制度，按照相关要求，定期将二手车交易信息向协会和政府商务主管部门报送。
- 8.9 建立二手车交易管理档案，交易档案主要包括以下内容：
  - 机动车登记证书、机动车行驶证影像件（复印件）；
  - 二手车销售统一发票存根联；
  - 买卖双方身份证明或机构代码证书影像件（复印件）；
  - 委托人及授权代理人身份证明或营业执照、授权委托书或委托合同、真实性承诺书；
  - 交易合同原件；
  - 视频通话、拍摄照片等其它法定需要存档的资料；
  - 交易档案保留3年。

## 9 二手车交易市场提供服务要求

- 9.1 提供二手车线上服务平台，具有库存车辆数量、区域分布、品牌等查询功能。
- 9.2 提供车辆维修、车辆整备服务，具备提供销售车辆延保服务的能力。
- 9.3 宜引入银行等金融机构，提供二手车个人消费信贷及二手车库存融资等汽车金融服务。

## 10 二手车交易市场诚信建设要求

- 10.1 市场应制定诚信自律相关制度和设立相关组织机构，成立驻场经销企业诚信自律组织。
- 10.2 市场应建立诚信经销企业信用评价及诚信公示机制，定期评比诚信经营经销企业。
- 10.3 市场内展销车辆应全部明码标价。
- 10.4 市场宜建立和实施先行赔付制度。
- 10.5 市场应建立消费者投诉及受理制度，并设立交易纠纷调解机构，及与市场监管、消费者维权等部门联动机制，公示投诉电话。
- 10.6 市场应为诚信经营经销企业提供便利的交易服务通道和优惠措施。
- 10.7 市场宜设立或引入第三方检测认证机构，为展销车辆提供检测认证服务。

## 11 二手车交易市场监督管理要求

- 11.1 制定市场管理规则，建立驻场商家准入制度，对场内的交易活动负有监督职能和职责。
- 11.2 驻场二手车经销、经纪等商家均为依法注册的企业法人。
- 11.3 销售二手车，办理转移登记使用山东省二手车流通协会制定的交易合同示范文本，并如实填报交易成交价格。

11.4 落实消费者投诉、受理制度，保护消费者合法权益。

11.5 建立和落实驻场经营业户管理制度，落实驻场企业诚信奖惩机制，引导驻场企业诚信经营。

---

全国团体标准信息平台