

SB/T 11144-2015 二手车流通企业经营管理规范 2016年9月1日(中华人民共和国商务部公告2015年第58号,公布23项国内贸易行业标准编号、名称及实施日期)

二手车流通企业经营管理规范

Management specifications for second-hand car circulation enterprise

1 范围

本标准适用于二手车经销公司、二手车拍卖公司、二手车经纪服务公司、二手车交易市场等。

2 规范性引用文件

下列规范所包含的条文,通过在本规范中引用而构成本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。凡是不注明日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

汽车维修业开业条件(GB/T 16739),机动车拍卖规程(SB/T 10691-2012)。

3 术语和定义

本标准采用下列术语和定义。

3.1 二手车 used car

是指从办理完注册登记手续到机动车强制报废标准之前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。

3.2 二手车交易 used car trade

是指已登记注册的机动车发生所有权转移的商业活动。

3.3 二手车经销公司 used car sales company

是指依法从事二手车收购、销售并提供售后服务的企业。

3.4 二手车拍卖公司 used car auction company

是指依法从事二手车拍卖业务的企业。

3.5 二手车经纪服务公司 used car broking company

是指依法从事二手车交易中介服务的企业，其主要业务形式为代购、代销、寄买、寄卖、代办手续等。

3.6 二手车交易市场 used car trade market

是指依法设立，为买卖双方提供二手车集中交易的场所和相关服务的企业。

4 二手车交易市场管理规范

4.1 设立

4.1.1 选址符合城市商业网点发展规划，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。

4.1.2 有规范的名称、组织机构、固定场所和章程。

4.1.3 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、购置税变更、车船税变更、保险、抵押贷款等服务功能。

4.1.4 能为 20 家以上固定二手车经营商户提供相应办公场地及配套设施。

4.2 经营场地与设施设备

4.2.1 场地面积不低于 10000 平方米，其中，直辖市、省会城市、计划单列市场地面积不低于 20000 平方米。

4.2.2 功能区域划分清楚并设有标识牌。要设置和划分查验区、评估区、展销区、交易大厅等功能区域与设施。

4.2.3 交易大厅面积不低于 300 平方米，其中，直辖市、省会城市、计划单列市场交易大厅面积不低于 500 平方米。

4.2.3.1 交易大厅明显位置设有二手车交易流程示意图、各种代办服务、注意事项、收费项目及标准、投诉电话等。

4.2.3.2 配备3台以上触摸屏式信息查询机器，能够查询车辆的基础参数，以及同时期、同品牌交易车辆的参考价格，查询各项手续是否完备以及交通违法记录等重要信息。

4.2.3.3 设立电子排队叫号系统。

4.2.3.4 设立电子显示屏，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。

4.2.3.5 设有专门的客户休息区，配备相应的设施、设备。

4.2.3.6 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。

4.2.4 车辆展示销售区面积不低于5000平方米，标识明显，其中，直辖市、省会城市、计划单列市车辆展示销售区域面积不低于10000平方米。

4.2.5 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。

4.2.6 设置专用试车场地，配备必要的安全防护设施。

4.2.7 设有社会车辆专用停车场，与车辆展示销售区分开，停车场面积不低于500平方米。

4.2.8 车辆展示销售区布局与道路出入口设置合理，出入畅通。

4.2.9 按当地绿化规定要求进行绿化，环境卫生、整洁。

4.2.10 按照有关规定设置防火、防盗、监控等安全设施，并由专人使用和维护。

4.3 人员

4.3.1 具备二手车营销专业技能的管理人员。

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

4.3.3 配备三名以上车辆专职检验人员。

4.4 经营管理

4.4.1 实行封闭式管理，展销的商品车辆应停放在专用区域内。

4.4.2 建立并实施二手车入场登记与查验制度，并按下列项目确认卖方的身份及车辆的合法性：

a) 卖方身份证明或者机构代码证书原件合法有效；

b) 车辆号牌、机动车登记证书、机动车行驶证、机动车安全技术检验合格标志真实、合法、有效；

c) 不属于有关规定禁止交易的车辆。

4.4.3 建立二手车交易管理系统，实现车辆入场、展示、交易、出场等信息电子化管理。

4.4.4 能够提供二手车基本信息、价格以及交通违章信息查询等服务，定期发布交易信息与价格信息。

4.4.5 制定市场管理规则，建立商户准入制度，对场内的交易活动负有监督、规范和管理责任，保证良好的市场环境和交易秩序。

4.4.6 进入展销区域内的展销车参照附录 A 明码标价，参照附录 B 填写《二手车技术状况表》并随展车一同展示。

4.4.7 开具二手车销售统一发票应如实填写成交价格。

4.4.8 建立和实施消费者投诉及受理制度，并设有交易纠纷调解机构。

4.4.9 建立和实施驻场商户管理制度，建立驻场企业诚信奖惩机制，引导驻场企业诚信经营。

4.4.10 建立和实施先行赔付制度，保护消费者合法权益。

4.4.11 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，不断提高员工综合服务能力。

4.4.12 市场工作人员应统一着装并配戴工作卡。

4.4.13 依法纳税，并有义务协助国家和地方税务部门向交易方以及驻场企业征收税款。

4.4.14 建立和完善二手车流通信息报送、公布制度，按照相关要求，定期将二手车交易信息向主管部门报送。

4.4.15 应建立交易档案，交易档案主要包括以下内容：

a) 车辆号牌、机动车登记证书、机动车行驶证、机动车安全技术检验合格标志复印件；

b) 购车原始发票或者最近一次交易发票复印件；

c) 买卖双方身份证明或者机构代码证书复印件；

d) 委托人及授权代理人身份证或者机构代码证书以及授权委托书复印件；

e) 交易合同原件；

f) 其它需要存档的有关资料。

交易档案保留期限不少于 3 年。

5. 二手车经销公司管理规范

5.1 设立

5.1.1 具有规范的名称、组织机构、固定场所和章程，符合城市商业网点发展规划。

5.1.2 具备二手车收购、销售、整备、展示、车辆技术状况鉴定、售后服务功能，能够提供转移登记、购置税变更、车船税变更、保险、抵押贷款等代办服务。

5.2 经营场地与设施设备

5.2.1 经营面积不低于 1500 m²。

5.2.2 设有车辆检测、整备以及售后服务所需的工具、设施、设备与工位。

a) 配备3台以上漆面涂层测厚仪,通用或专用电控系统解码器、举升机等车辆检测设备。

b) 配备车辆清洁、抛光等车辆整备设备。

c) 具备能够向客户提供售后服务的设施设备。

5.3 人员

5.3.1 具有国家二手车鉴定评估师。

5.3.2 5名以上二手车营销管理人员。

5.4 经营管理

5.4.1 收购车辆,应按照下列项目确认卖方的身份及车辆的合法性:

a) 卖方身份证明或者机构代码证书原件合法有效;

b) 车辆号牌、机动车登记证书、机动车行驶证、机动车安全技术检验合格标志真实、合法、有效;

c) 不属于关规定禁止交易的车辆。

5.4.2 应核实卖方的所有权或处置权证明。车辆所有权或处置权证明应符合下列条件:

a) 机动车登记证书、行驶证与卖方身份证明名称一致;

b) 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;

c) 委托出售的车辆,卖方应提供车主授权委托书和身份证明。

5.4.3 不得调整和更改车辆里程表,有重大事故修复痕迹的车辆应注明。

5.4.4 在完成收购后及销售前，应对车辆进行检测和整备。未经整备或存在安全隐患的车辆不得向最终用户销售。

5.4.5 进入展销区域内的展销车辆参照附录 A 明码标价，参照附录 B 填写《二手车技术状况表》并随展车一同展示。《二手车技术状况表》所标明的车辆技术状况应真实、清楚。

5.4.6 收购车辆，应按下列要求进行：

5.4.6.1 按本规范 5.4.1 和 5.4.2 所列项目核实卖方身份以及交易车辆的所有权或处置权，并查验车辆的合法性；

5.4.6.2 与卖方商定收购价格，如对车辆技术状况及价格存有异议，经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。达成车辆收购意向的，签订收购合同，收购合同中应明确收购方享有车辆的处置权；

5.4.6.3 按收购合同向卖方支付车款。

5.4.7 达成车辆销售意向的，应与买方签订销售合同，销售合同应参照国家工商总局发布的《二手车销售合同（示范文本）》执行，并将附录 B《二手车技术状况表》作为合同附件。

5.4.8 收取车款，应向买方开具税务机关监制的二手车销售统一发票，并如实填写成交价格。

二手车经销公司只能对本公司销售的二手车开具二手车销售统一发票，不得为其他企业或者个人代开发票。发票上卖方一栏应填写本公司的名称，即车辆原所有权与二手车经销公司名称相符。

5.4.9 完成销售后，应为买方代办转移登记等手续。

5.4.10 向最终用户销售使用年限在 3 年以内或行驶里程在 6 万公里以内的车辆（以先到者为准，营运车除外），应提供不少于 3 个月或 5000 公里（以先到者为准）的质量保证。

质量保证范围为发动机系统、转向系统、传动系统、制动系统、悬挂系统等。

5.4.11 提供售后服务时，应提供售后服务清单，不得擅自增加未经客户同意的服务项目。

5.4.12 应建立售后服务技术档案。售后服务技术档案包括以下内容：

a) 车辆基本资料。主要包括车辆品牌型号、车牌号码、发动机号、车架号、出厂日期、使用性质、最近一次转移登记日期、销售时间、地点等；

b) 客户基本资料。主要包括客户名称（姓名）、地址、职业、联系方式等；

c) 维修保养记录。主要包括维修保养的时间、里程、项目等。

售后服务技术档案保存时间不少于 3 年。

5.4.13 应建立和完善二手车流通信息报送、公布制度，按照相关部门要求，定期报送二手车交易等信息。

5.4.14 应建立交易档案。交易档案主要包括以下内容：

a) 车辆号牌、机动车登记证书、机动车行驶证、机动车安全技术检验合格标志复印件；

b) 购车原始发票或者最近一次交易发票复印件；

c) 买卖双方身份证明或者机构代码证书复印件；

d) 委托人及授权代理人身份证或者机构代码证书以及授权委托书复印件；

e) 交易合同原件；

f) 附录 B 《二手车技术状况表》；

g) 其它需要存档的有关资料。

交易档案保留期限不少于 3 年。

6. 二手车经纪公司管理规范

6.1 设立

6.1.1 有规范的名称、组织机构、固定场所和章程。

6.1.2 具备二手车代理、居间、行纪、展示、信息咨询、代办交易手续等功能。

6.2 经营场地与设施设备

6.2.1 注册地为二手车交易市场以外的经纪公司，经营面积不低于 50 m²。

6.2.1 具有固定的室内办公场所或室内场地。

6.2.3 具有开展代理、居间、行纪、展示、信息咨询、代办交易手续等业务所需要的办公设施。

6.3 人员

6.3.1 具有相应资质的二手车营销管理人员。

6.3.2 五名以上具有经纪人资质的人员。

6.4 经营管理

6.4.1 从事寄售业务，应按照以下要求进行：

按照下列项目确认卖方的身份及车辆的合法性：

a) 卖方身份证明或者机构代码证书原件合法有效；

b) 车辆号牌、机动车登记证书、机动车行驶证、机动车安全技术检验合格标志真实、合法、有效；

c) 车辆不属于有关规定禁止交易的车辆。

核实卖方的所有权或处置权证明。车辆所有权或处置权证明应符合下列条件：

- a) 机动车登记证书、行驶证与卖方身份证明名称一致；
- b) 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；
- c) 委托出售的车辆，卖方应提供车主授权委托书和身份证明。

寄售车辆应参照附录 A 明码标价，参照附录 B 填写《二手车技术状况表》，并随展车一同展示。《二手车技术状况表》所标明的车辆技术状况应真实、清楚。

6.4.2 不得调整和更改车辆里程表，有重大事故修复痕迹或发动机、变速箱等重要部件总成存在重大质量问题的车辆应注明。

6.4.3 受理委托购买业务，应当按以下要求进行：

- a) 提供委托人的合法身份证明；
- b) 依据委托人要求选择车辆，并及时向其通报市场信息；
- c) 接受委托购买时，与委托方签订合同；
- d) 根据委托人要求代为办理车辆鉴定评估，鉴定评估所发生的费用由委托人承担。

6.4.4 严格按照委托购买合同向买方交付车辆、随车文件及本规范 4.4.2 第(一)、(二)款所列的法定证明、凭证。

6.4.5 寄售车辆，应按以下要求进行：

- a) 与委托人签订寄售合同，委托方应当按照合同约定交付车辆、随车文件、车辆号牌、机动车登记证书、机动车行驶证、机动车安全技术检验合格标志等法定证明、凭证；
- b) 及时向委托人通报市场信息；
- c) 按合同约定展示委托车辆，并妥善保管，不得挪作它用；
- d) 不得擅自降价或加价出售委托车辆

e) 车款、佣金的给付，按寄售合同约定办理。

6.4.6 车辆交易完成后，由二手车交易市场开具销售发票。

6.4.7 进驻二手车交易市场应与交易市场管理者签订相应的管理协议，服从二手车交易市场经营者的统一管理。

6.4.8 二手车经纪人不得以个人名义从事二手车经纪活动。二手车经纪公司不得以任何方式从事二手车的收购、销售活动。

6.4.9 不得采取非法手段促成交易，以及向委托人索取合同约定佣金以外的费用。

7. 二手车拍卖公司管理规范

7.1 设立

二手车拍卖公司除满足《中华人民共和国拍卖法》所要求的设立条件外还应满足以下条件。

7.1.1 有规范的名称、组织机构、固定场所和章程。

7.1.2 应具备二手车拍卖、展示、技术状况鉴定和清洁整備功能。

7.2 经营场地和设施设备

7.2.1 经营面积不低于 3000 平方米。

7.2.2 拍卖大厅面积不少于 500 平方米，可同时容纳 100 名以上竞拍人员。

7.2.4 车辆展示区域面积不少于 1500 平方米。

7.2.5 设客户专用停车场，面积不少于 200 平方米。

7.2.6 应具备汽车清洁场地和设施。

7.2.7 设有用户登记接待、业务事宜协商、结算等服务窗口。

7.2.8 配备计算机、拍卖管理软件等附属设施，按照相关要求，定期上报经营数据。

7.3 人员

7.3.1 配有国家二手车鉴定评估师。

7.3.2 具有相应资质的二手车营销管理人员。

7.4 经营管理

7.4.1 委托拍卖时，委托人应提供身份证明、车辆所有权或处置权证明及其它相关材料。接受委托的，应与委托人签订委托拍卖合同。

7.4.2 委托人应提供车辆真实的技术状况，拍卖人应对车辆进行鉴定，将鉴定结论参照附录 B 填写《二手车技术状况表》并随车一同展示。《二手车技术状况表》所标明的车辆技术状况应真实、清楚。

7.4.3 实物车辆拍卖活动，拍卖人应于拍卖日 7 日前发布公告。拍卖公告应通过报纸或者其他新闻媒体发布，并载明下列事项：

- a) 拍卖的时间、地点；
- b) 拍卖的车型及数量；
- c) 车辆的展示时间、地点；
- d) 参加拍卖会办理竞买的手续；
- e) 需要公告的其他事项。

拍卖车辆应在拍卖前进行展示，时间不少于 2 天，并在车辆显著位置张贴《二手车技术状况表》(附录 B)。

7.4.4 进行网上竞价，应在网上公布车辆的彩色照片和《二手车技术状况表》(附录 B)，公布时间不得少于 24 小时。

组织网上竞价，应按照有关规定制定网上拍卖规则，竞买人需要办理网上拍卖竞买手续。

7.4.5 拍卖成交后，应与买受人签署《二手车拍卖成交确认书》（见附录 C）。

7.4.6 与委托人、买受人可约定佣金比例。对拍卖佣金比例未作约定的，依据有关规定收取佣金。

拍卖未成交的，拍卖人可按委托拍卖合同的约定向委托人收取服务费用。

7.4.7 在拍卖成交且买受人支付车辆全款后，将车辆、随车文件及本规范 4.4.2(一)、(二)款所列的法定证明、凭证交付给买受人，并协助买受人办理车辆转移登记手续。

7.4.8 应建立和完善二手车流通信息报送、公布制度，按照相关要求，定期向主管部门报送信息。

7.4.9 应建立交易档案，交易档案主要包括以下内容：

a) 车辆号牌、机动车登记证书、机动车行驶证、机动车安全技术检验合格标志复印件；

b) 购车原始发票或者最近一次交易发票复印件；

c) 买卖双方身份证明或者机构代码证书复印件；

d) 委托人及授权代理人身份证或者机构代码证书以及授权委托书复印件；

e) 交易合同原件；

f) 《二手车技术状况表》（附录 B）和《二手车拍卖成交确认书》（附录 C）；

g) 其它需要存档的有关资料。

交易档案保留期限不少于 3 年。

附录 B

(资料性附录)

二手车技术状况表 (示范文本)

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	
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					

二手车鉴定评估师：

鉴定单位：（盖章）

鉴定日期： 年 月 日

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，若在同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。

说明：本二手车技术状况表由二手车经销企业、拍卖企业、经纪企业使用，作为二手车交易合同的附件。车辆展卖期间，放置在驾驶室前风挡玻璃左下方，供消费者参阅。

附 录 C

(资料性附录)

拍卖成交确认书 (示范文本)

合同号：

买受人：				成交日期： 年 月 日	
标的序号	成交车型		成交价	¥ 元	
拍卖场次	牌照号		佣金 (%)	¥ 元	
买受人号牌	车架号	发动机号	其他费用	¥ 元	
总计 (大写)	人民币： 佰 拾 万 仟 佰 拾 元 角 分				
备注					