

ICS 03.100
A 10



团 体 标 准

T/CAMRA 013—2020

汽车维修连锁经营规范

Specification for chain operation of automobile
maintenance and repair

2020-04-08发布

2020-06-30实施

中国汽车维修行业协会 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 汽车维修连锁经营分类 2

5 连锁经营总部 3

6 连锁经营分店 4

7 连锁经营体系运营管理 5

附录 A(资料性附录) 连锁经营协议书样本 8

参考文献 9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国汽车维修行业协会连锁经营工作委员会提出。

本标准由中国汽车维修行业协会技术和标准化委员会归口。

本标准起草单位：中国政法大学特许经营研究中心、广州华胜企业管理服务有限公司、杭州小拇指汽车维修科技股份有限公司、上海车享家汽车科技服务有限公司、北京福田戴姆勒汽车有限公司、广东凯特汽车服务有限公司、广西三原高新科技有限公司、四川精典汽车服务连锁股份有限公司、山东捷立安汽车科技有限公司、浙江萨塔汽车服务股份有限公司、吉林省达兴名车服务有限公司、重庆麦卓企业管理咨询有限公司、维华商创(北京)企业管理策划有限责任公司。

本标准主要起草人：李维华、严雪月、底彦彬、才延伸、张早根、刘明、刘文波、张科、陶虹宇、项展洲、冯延坤、刘海明、李佳。

汽车维修连锁经营规范

1 范围

本标准规定了术语定义、汽车维修连锁经营分类、连锁经营总部、连锁经营分店、连锁经营体系运营管理等内容。

本标准适用于汽车维修连锁经营企业,其他汽车后市场的连锁经营企业可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 5624	汽车维修术语
GB/T 16739.1	汽车维修业开业条件 第1部分:汽车整车维修企业
GB/T 16739.2	汽车维修业开业条件 第2部分:汽车综合小修及专项维修业户
GB/T 18344	汽车维护、检测、诊断技术规范
JT/T 816	机动车维修服务规范
JT/T 1132.4	汽车维修电子健康档案系统 第4部分:数据交换与共享
JT/T 1133	机动车维修费用结算清单
T/CAMRA 008	汽车维修配件编码、标识与追溯应用规范
T/CAMRA 010	汽车排放污染维修治理(M站)建站技术条件

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

连锁经营体系 chain management system

由总部和分店组成,分店在总部的同一品牌商标、统一经营模式下从事经营活动,并提供统一的服务及产品的商业组合体。

3.2

汽车维修连锁经营 chain operation of automobile maintenance and repair

经营同类汽车维修业务、使用同一品牌商标、在总部统一管理和技术支持下,且具备至少三个分店的汽车维修服务经营模式。

3.3

直营连锁 regular chain

连锁经营体系内的分店由连锁经营企业总部以实际控制人的形式投资设立,并在总部同一品牌商标、统一经营模式、统一管理下的连锁经营模式。

3.4

自愿连锁 voluntary chain

连锁经营体系内的分店通过与总部签订授权协议或联盟章程,由总部统一管理,各分店可保留品牌、

资产所有权不变,以提供某种统一的服务及产品的形式而组成的连锁经营模式。

3.5

特许经营 franchise

拥有注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源的企业(以下称特许人),以合同形式将其拥有的经营资源许可其他经营者(以下称被特许人或受许人)使用,被特许人按照合同约定在统一的经营模式下开展经营,并向特许人支付特许经营费用的经营活动。

3.6

总部 chain operation headquarters

连锁经营体系的最高管理机构,具备为连锁经营各分店提供统一化的运营管理、培训、技术支持、物流配送、督导、信息化管理等服务的能力或资源。

3.7

分店 chain operation store

在同一总部的同一品牌商标、统一经营模式、统一管理和技术支持下,为顾客提供统一化服务及产品的企业或个体工商户。

3.8

直营店 chain store run by headquarters

由总部以实际控制人的形式投资设立,并在总部统一领导下经营管理的分店。

3.9

加盟店 franchise store

在特许经营模式下,由被特许人(又称受许人或加盟商)以实际控制人的形式投资设立的分店。

3.10

独立店 independent store

拥有独立经营场所、营业执照的分店。

3.11

店中店 shop in store

在独立店的场所中划定区域设立,并拥有相对独立运营体系的分店。

3.12

标准店 standard store

在连锁经营体系中,符合总部统一化、标准化要求的分店。标准店通常作为分店的复制样板。

3.13

旗舰店 flagship store

在连锁经营体系中,服务及产品品类达到连锁经营体系所有服务及产品品类95%以上、面积符合总部规定要求的分店。旗舰店能承担总部授权的部分管理职能。

3.14

营建 construction

分店正式开业前一系列工作和活动的总称,包括市场调查、商圈分析、选址、装修、办证、人员招聘与培训、设备进场、产品陈列、试营业等。

4 汽车维修连锁经营分类

4.1 连锁经营形式

分为直营连锁、自愿连锁、特许经营,这三种形式可共存于一个连锁经营体系内。

4.2 按行政区域划分

4.2.1 全国连锁

分店开设在两个及以上省级行政单位(包括省、直辖市、自治区)内的连锁经营体系。

4.2.2 区域连锁

分店开设在一个省级行政单位(包括省、直辖市、自治区)内的连锁经营体系。

5 连锁经营总部

5.1 基本要求

- 5.1.1 应具有企业法人营业执照或其他主体资格证明,并依规在交通运输主管部门备案。
- 5.1.2 应符合国家、行业和地方相关法律法规关于开展汽车维修连锁经营的规定。
- 5.1.3 应拥有与连锁经营活动相关的商标权、专利权或其他经营资源的注册证书或证明。
- 5.1.4 应制定连锁经营体系发展的市场计划书。
- 5.1.5 应制定符合本规范要求的连锁经营协议书。
- 5.1.6 应制定连锁经营的作业标准和管理手册的目录和实际内容。
- 5.1.7 应拥有至少三个分店,其中总部存在特许经营形式的,应拥有至少两个直营店,且经营时间均超过一年(满足《商业特许经营管理条例》要求的总部除外)。
- 5.1.8 应拥有连锁运营与技术支持的团队。
- 5.1.9 应建立统一的业务管理信息系统。

5.2 总部权利

- 5.2.1 保证对分店授权内容为自身产权所有,或拥有授权权利。
- 5.2.2 要求分店遵守连锁经营协议书。连锁经营协议书式样详见附录 A。
- 5.2.3 要求分店遵守连锁经营的作业标准和管理手册。
- 5.2.4 指导、监督、检查、纠正分店的统一化运营和市场行为。
- 5.2.5 向被特许人或被授权人收取相应费用。
- 5.2.6 设计、构建、管理、协调与不断更新发展整个连锁经营体系,制定体系发展战略。

5.3 总部义务

- 5.3.1 向被特许人授予特许权,或向被授权人授予相应权益。
- 5.3.2 对分店提供统一使用的连锁经营的作业标准和管理手册。
- 5.3.3 对分店提供开业指导、营建辅导、运营督导等支持和必要的技术培训。
- 5.3.4 制订并实施连锁经营体系的广告、宣传、促销计划。
- 5.3.5 协调各个分店之间的商圈冲突和区域利益。
- 5.3.6 向分店提供设备、工具、材料等的统采统配服务,或对分店指定供应商,并承担相应的保证责任。
- 5.3.7 总部也可对分店指定设备、工具、材料等的质量标准而由分店自行采购。
- 5.3.8 在非直营店的分店加入连锁经营体系之前至少 30 日对分店投资人进行符合本规范要求的书面信息披露。

5.4 信息披露

- 5.4.1 本信息披露指加盟商与总部签订《连锁经营协议书》之前,由总部向加盟商进行信息披露。

5.4.2 《连锁经营协议书》应包含但不限于以下内容：

- a) 总部的工商注册信息和连锁经营活动概况。
- b) 总部过去两年内破产或申请破产、授予分店的权益中止等异常经营情况,以及与连锁经营相关的资源涉及诉讼或仲裁情况。
- c) 总部拥有的经营资源状况,如商标、专利、专有技术、商业模式及其他经营资源的文字说明。
- d) 总部向分店收取费用的基本情况,包括费用种类、金额标准、支付方式、用途以及退还的条件、时间与方式。
- e) 总部向分店提供的产品、服务、设备、工具、材料等的价格和条件,包括供应商的情况,分店向总部的支付方式,产品、服务、设备、工具、材料等的质量标准等。
- f) 为分店持续提供指导、支持和帮助等服务的能力或资源,包括研发、培训、技术支持、物流配送、督导、信息化管理等。
- g) 总部和分店对消费者投诉和赔偿的责任划分。
- h) 连锁经营网点投资预算情况以及上述费用的资料来源和估算依据。
- i) 中国境内分店的有关情况,包括现有和预计分店的数量、分布地域、独家经营范围、经营状况,同时应当说明上述信息的来源。
- j) 总部最近两年的财务会计报告摘要或审计报告摘要。
- k) 连锁经营协议书文本以及要求分店签署的与连锁经营相关的其余协议文本。

6 连锁经营分店

6.1 基本要求

- 6.1.1 具有企业法人营业执照或其他主体资格证明,并依规在交通运输主管部门备案。
- 6.1.2 汽车整车维修企业应满足 GB/T 16739.1 的要求,汽车综合小修及专项维修业户应满足 GB/T 16739.2 的要求,以交通运输主管部门备案承诺为准。
- 6.1.3 应在营业场所的业务接待区域悬挂机动车维修标志牌。
- 6.1.4 在总部统一管理和技术支持下进行分店的运营,接受总部督导。

6.2 分店类型

- 6.2.1 分店的产权分类可分为直营店与加盟店两种形式。
- 6.2.2 分店的独立性分类可分为独立店与店中店两种形式。
- 6.2.3 分店的规模分类可分为标准店与旗舰店两种形式。

6.3 分店权利

- 6.3.1 获得总部授权内容使用的权利。
- 6.3.2 获得并使用连锁经营的作业标准和管理手册的权利。
- 6.3.3 获得总部制订并实施的连锁经营体系广告、宣传、促销计划的权利。
- 6.3.4 获得总部开店指导、营建辅导、运营督导等权利。
- 6.3.5 享有总部经营范围保护的權利。
- 6.3.6 获得分店经营所必需的技术培训的权利。
- 6.3.7 获得总部的产品、设备、工具、材料等统一化支持和信息的权利。
- 6.3.8 获得总部对分店投资人进行符合本标准要求的信息披露的权利。
- 6.3.9 持续获得或使用总部开发新技术、新产品、新工艺的权利。

6.4 分店义务

- 6.4.1 维护连锁经营体系的商业信誉和品牌声誉。
- 6.4.2 遵守总部统一性要求与连锁经营及相关协议、手册等规定的其他内容。
- 6.4.3 满足总部关于分店的形象要求。
- 6.4.4 使用总部建立的统一的管理信息系统。
- 6.4.5 服从总部对于分店的培训、广告、宣传、促销等活动安排。
- 6.4.6 接受并配合总部对于整个体系的管理、监督与协调。
- 6.4.7 按时向总部缴纳协议等约定的相关费用。
- 6.4.8 按照总部要求报备真实的经营、财务等协议及手册约定的信息。
- 6.4.9 按照总部要求承担连锁经营体系的保密义务。
- 6.4.10 连锁经营协议书结束时,按照约定履行善后责任。

7 连锁经营体系运营管理

7.1 品牌管理

- 7.1.1 总部应制定连锁经营体系的品牌定位、品牌识别系统、品牌传播策略和品牌发展战略。
- 7.1.2 总部应制定统一的连锁经营体系品牌使用管理规范,并督导分店正确执行。

7.2 服务管理

- 7.2.1 总部应结合连锁经营体系的业务特点,制定维修服务流程 and 操作规范,建立符合 JT/T 816 要求的服务管理体制,分店应遵照执行。
- 7.2.2 总部应设计并建立针对分店的服务质量评价机制,对分店进行培训、指导、监督、检查和纠正。
- 7.2.3 总部应制定统一的工时定额标准并予以公示,工时费用标准允许地区间合理差异化。
- 7.2.4 总部应设计符合 JT/T 1133 要求的机动车维修费用结算清单,并督导分店在经营过程中规范使用。
- 7.2.5 总部应建立统一的客户投诉处理渠道、方式等,并予以公示。

7.3 技术与质量管理

- 7.3.1 总部应建立连锁经营体系的技术管理体制,制定知识产权管理制度,不断研发新技术、新工艺、新装备,对分店予以技术支持。
- 7.3.2 总部应依据 GB/T 18344 要求建立连锁经营体系的维修作业规程和工艺标准,并培训、指导、监督、检查、纠正分店执行情况。
- 7.3.3 总部应基于连锁经营体系的维修业务范围,建立质量管理体系和质量检验制度,并制定针对分店的质量考评机制。
- 7.3.4 总部应制定连锁经营体系的汽车维修档案保管制度,纸质档案保管期不应低于三年,电子档案保管期不低于五年,并督导分店共同执行。
- 7.3.5 总部应建立连锁经营体系的质量保证期制度并予以公示,质量保证期标准不得低于相关法律法规的要求。

7.4 产品与供应管理

- 7.4.1 总部应建立供应链管理体系,制定关于产品采购、仓储、运输、计调等物流以及退换货相关制度和政策。

7.4.2 总部应建立对于合格供应商的遴选、评价、更换、风控等制度,并对自有产品品牌和代理品牌进行公示和明确。

7.4.3 总部应根据不同产品品类、分店所在地区明确配送时效,以确保分店的产品供应和正常运营。

7.4.4 总部应建立产品验收制度,以保证提供给分店和最终消费者的产品符合相关质量要求。

7.4.5 总部应进行产品质量承诺,并按照 T/CAMRA 008 的要求建立产品在体系内可追溯制度,以保障分店和最终消费者的退换货、索赔等权利。

7.4.6 总部统采统配给分店的产品价格应不高于分店自行采购同品牌、同型号的产品价格。

7.4.7 总部应建立连锁经营体系的统一零售价格体系,并允许分店因地区、地段等因素不同而实行零售价格的合理差异化。

7.5 生产与环境管理

7.5.1 总部应参照 5S 现场管理法,并结合自身业务特点建立生产现场管理制度和相关规范,对分店进行培训与考核,并督导分店严格执行。

7.5.2 总部应依据交通运输企业安全生产标准化的要求,建立安全生产相关规章制度,督导分店建立安全生产管理机构、配备安全生产管理人员、健全安全生产责任制,并组织开展安全检查和演练。

7.5.3 对于涉及安全生产的关键设备,总部应制定统一操作规程与检查、维护制度,并督导分店严格执行。

7.5.4 总部应按照相关规定要求特种工作人员持证上岗,对职业健康损害有影响的岗位要制定与落实劳动保护措施,并督导分店严格执行。

7.5.5 总部应组织开展国家和地方关于汽车维修业涉及的固体废弃物污染防治、大气污染防治、水污染防治相关的政策、法规和标准的培训,建立连锁体系的环境保护体制,并督导分店严格执行。

7.5.6 总部应制定节能减排制度,确立日常消耗的水、电、油、气的节约目标,并协助分店实现目标。

7.5.7 参与行业管理部门主导的机动车排放检验与强制维修制度(简称 I/M 制度)的汽车维修连锁经营体系,应确保其参与的分店满足 T/CAMRA 010 的要求。

7.6 营销管理

7.6.1 总部应关注连锁经营体系和分店盈利水平,研究消费者变化和市场动向,加强服务产品的研发和持续改进。

7.6.2 总部应制订有效的市场营销策略和可行的营销方案,并指导、支持和帮助分店执行。分店应积极配合总部营销方案。

7.6.3 总部应关注行业和市场变化,研究新模式、新业态,不断创新营销模式,保持连锁经营体系的市场竞争力。

7.6.4 总部应对盈利状况不佳的分店提供针对性辅导服务,并设计针对性服务及产品 and 促销策略,帮助分店业绩提升。

7.7 信息化管理

7.7.1 总部建立的连锁经营体系的管理信息系统,应符合 JT/T 1132.4 的要求。

7.7.2 连锁经营体系的管理信息系统应至少具有主数据管理、客户关系管理、业务流程管理、供应链管理、营销管理、进销存管理、财务管理、信息收集与处理等功能,以便进行数据统计和分析,为总部与分店经营提供支持。

7.7.3 连锁经营体系的管理信息系统应具备网络化、开放化的互联网特性,利于客户体验,便于外部管理信息系统资源对接,有效支持线上、线下的营销活动。

7.8 信用与风险管理

- 7.8.1 总部应依法经营、诚信服务,有效规避经营风险,保证连锁经营体系的可持续发展。
- 7.8.2 总部应每年在体系内组织和自身业务范围相关的政策、法律、法规、标准、规范的培训活动。
- 7.8.3 总部应确立连锁经营体系诚信管理方针和目标,开展诚信教育和培训等相关活动。
- 7.8.4 总部应制定连锁经营体系风险管理制度、信用修复措施以及相应的危机处理机制。

附 录 A
(资料性附录)
连锁经营协议书样本

自愿连锁形式和特许经营形式的连锁经营协议书应至少包括以下内容：

- a) 分店业务内容；
- b) 分店所在地点；
- c) 向总部缴纳的费用；
- d) 总部权利；
- e) 总部义务；
- f) 分店权利；
- g) 分店义务；
- h) 当事人关系；
- i) 协议权益的转让；
- j) 总部保留的权利；
- k) 协议书的终止；
- l) 协议书终止后义务；
- m) 违约责任；
- n) 不可抗力；
- o) 争议的解决；
- p) 可分割性；
- q) 通知；
- r) 协议的弃权；
- s) 协议书的修改；
- t) 其他声明或约定；
- u) 附件。

参 考 文 献

- [1] 商业特许经营管理条例(中华人民共和国国务院令第 485 号).
 - [2] 李维华. 特许经营学[M]. 北京:中国发展出版社,2009.
 - [3] 交通运输部关于印发《交通运输企业安全生产标准化建设评价管理办法》的通知(交安监发〔2016〕133 号).
 - [4] 交通运输部关于修改《机动车维修管理规定》的决定(中华人民共和国交通运输部令 2019 年第 20 号).
-