



# 上海地方标准

DB31/T 935—2015

## 车载信息服务 汽车经销商信息服务管理规范

Vehicle information service—Management specification of information  
service of automobile dealer

2015-10-26 发布

2016-01-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

上 海 市 地 方 标 准  
**车载信息服务**  
**汽车经销商信息服务管理规范**

DB31/T 935—2015

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址:www.spc.org.cn

服务热线:400-168-0010

2017年4月第一版

\*

书号:155066·5-0554

版权专有 侵权必究

## 前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海车联网技术标准创新联盟提出。

本标准由上海市交通电子行业协会归口。

本标准主要起草单位：上海博泰悦臻网络电子设备制造有限公司、上海交通电子行业协会、上海博泰悦臻网络技术服务有限公司、上海航盛实业有限公司、上海苏秦网络技术有限公司、中国电信上海分公司、中国电子技术标准化研究院、中国交通部公路科学研究院、北京远特科技有限公司。

本标准主要起草人：狄浩、竺大炜、邵飞、钱晓晴、杨月红、屠传奇、胡理莉、陈荆花。

# 车载信息服务 汽车经销商信息服务管理规范

## 1 范围

本标准规定了实施对象是纳入汽车信息服务的汽车经销商(包括品牌直营店和4S店)为用户进行汽车信息系统的售前和售后服务的需求、分类、流程、环节、要素和内容。为汽车经销服务管理提供可操作的管理规范的引导,保证各项服务的可操作性、可靠性和稳定性。

## 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 3730.1 汽车和挂车的术语和定义

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

DB13/T 1330 汽车销售服务规范

TIAA 1—2012 车载信息服务基础术语

TIAA 3.1—2012 车载信息服务 人机交互 第1部分:图形符号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **车载信息服务 telematics**

车载信息服务“telematics”一词是由“telecommunication”与“informatics”所组成,它指车内应用之无线通讯、资讯撷取、与网际网路等技术之整合性系统,可以提供的功能包括保障汽车和用车人之安全,以及车内的通讯、连网、娱乐、资讯整合等,并可藉由设置入口网站及与内容提供者合作的方式,从事行动电子商务等增值性服务。

### 3.2

#### **车载信息服务提供商 telematics service provider; TSP**

车载信息服务提供商(TSP),在车载信息产业居于核心地位,连接了汽车厂商、终端提供商及网络提供商,同时将各类服务提供商和内容提供商提供的资源进行整合,提供给最终用户。

## 4 经销商信息服务

### 4.1 经销商服务环境

#### 4.1.1 服务软硬件环境

经销商在给用户提供信息服务时,需要有必要的软硬件以及网络环境,以便给用户提供演示、体验、试用,并协助用户进行服务注册。最低要求具备的条件有:一台能连上互联网的电脑,有3G及以上的