ETKA 产品服务指南

（上汽大众专用）

2025 年 3 月版

ETKA 售后服务指导

作为 ETKA 产品在中国大陆地区的代理公司，国富安电子商务安全认证有限公司将竭诚为广大中国用户提供更加快捷、便利、高效、优质的售后服务，努力使 ETKA 产品更好的为中国地区广大客户所服务，积极实现 ETKA 产品服务的本土化。竭诚为广大上汽大众经销商用户提供专业，快捷，高效的代理服务！

在所有流程和使用过程中，如有任何问题都可联系国富安公司，由国富安公司提供售后服务指导。国富安公司联系方法如下：

ETKA 服务热线：400-0913-173

服务邮箱：Lexcom_svw@ec.com.cn（费用及订购问题专用邮箱）

ETKA-support.cn@lex-com.net(技术问题专用邮箱)

企业 QQ：800187665

传真：010-67800333

网址：www.cacenter.com.cn

地址：北京市经济技术开发区荣华中路 11 号中国国际电子商务中心大厦 7 层

邮编：100176

目 录

1 引言……4

1.1 ETKA 产品介绍……4

1.2 LEXCOM 公司介绍……4

1.3 国富安公司介绍……4

1.4 服务指南说明……5

2 ETKA 订购，使用费交费服务流程及说明……6

2.1 上汽大众经销商订购 ETKA 价格说明……6

2.1.1 ETKA 年度使用费和订购说明……7

2.2 经销商订购 ETKA 流程及说明……8

2.2.1 经销商订购 ETKA 流程……8

2.2.2 经销商订购 ETKA 流程说明……9

2.2.3 经销商 ETKA 使用费交费流程……11

2.2.4 经销商 ETKA 使用费交费流程说明……12

2.3 订单审核与复审……13

2.4 经销商身份信息管理……13

2.5 联系方式……14

3 产品使用说明……16

3.1 首次使用 ETKA……16

3.1.1 网络要求……16

3.1.2 ETKA 产品指导……16

1 引言

1.1 ETKA 产品介绍

ETKA 是德国大众汽车集团全球统一的配件目录查询系统，属于汽车配件销售的核心系统之一。通过 ETKA 可以快速获取所有 Volkswagen（大众），Audi（奥迪），Seat（西亚特），Skoda（斯柯达）,Bently（宾利）等品牌汽车原装配件的信息。

1.2 LexCom 公司介绍

作为 ETKA 产品的开发者，来自德国的 LexCom 公司成立于 1967 年，LexCom 从创立开始就是电子数据处理行业的服务提供商。LexCom 通过其计算机中心为许多中小型企业提供数据处理服务。现在，领导团队和超过 300 名国际性专业人士将他们的专业技术、新媒体的经验和知识运用到企业中来。LexCom 具有五十多年原装配件目录和服务文件信息管理以及连接通用零售商系统和商品管理程序的经验，保障 ETKA 产品不断为下游用户提供完美、卓越、优质的服务体验!

1.3 国富安公司介绍

作为 ETKA 产品本地化服务的执行者、LexCom 公司在中国的友好战略合作伙伴，北京国富安电子商务安全认证有限公司成立于 1998 年，隶属于商务部中国国际电子商务中心。公司从成立之初便致力于为广大电子信息数据应用客户提供高品质的安全认证服务。同时积极参与到以商务部“外经贸专用主干网”

为框架的信息安全认证对外交流与合作中，具有丰富的电子数据处理认证服务国内外运营经验和资质。国富安公司一直为 ETKA 的本土化服务全力保驾护航，努力使 ETKA 产品更好的为中国地区广大客户服务。精诚合作，协助广大中国地区客户创造卓越价值!

1.4 服务指南说明

本指南适用于上汽大众汽车有限公司经销商网络。指南涵盖 ETKA 产品在中国的订购、安装、使用、售后服务指导、续用、退出等环节。本服务指南于 2025 年 03 月发布。

ETKA 产品版权所有归 LexCom 公司。本指南解释权归上汽大众汽车有限公司。任何组织和个人不得利用本产品和本指南进行法律所禁止的一切行为和活动。

2 ETKA 订购、使用费交费服务流程及说明

2.1 上汽大众经销商订购 ETKA 价格说明

ETKA 的价格说明如下（含税价格），以年度为计算单位:

	ETKA 订购价格		使用费续费价格标准	
品 牌	购买首个账号价格（元）	购买第二个及以上价格（元）	首个账号续费价格（元）	第二个及以上续费价格（元）
VW/Audi 双品牌	7684	3202	7684	3202
VW	7172	2689	7172	2689
SKODA	5123	1601	5123	1601

适用税率：6.72%。

2.1.1 ETKA 年度使用费和订购说明

ETKA 使用费用价格标准（含税价格，以月为计算单位）		
	购买首个账号的价格（元）	第二个及以上价格（元）
VW/Audi 双品牌	640.32	266.80
VW 品牌	597.632	224.112
SKODA 品牌	426.88	133.40

适用税率：6.72%。

经销商购买 ETKA 账号按照使用时间计算。同时，如果每家经销商购买两个及以上 ETKA 账号，那么第二个和以上的账号价格会比第一个有优惠。

经销商订购 ETKA 可按照下章节订购流程进行。为了便于经销商使用，减少操作流程，ETKA 费用按年度为单位收取。经销商新订购或追加订购 ETKA，所订购的 ETKA 软件使用费用计算期为订购月的下月起至当年年底，当月 1 日以后订购的推后一个自然月开始计费。以后每年年底收取下一年度整年的使用费 (例如：经销商在 8 月份订购 ETKA，当年所需支付的使用费用为 4 个月，年底时国富安将通知该经销商支付下一年度共 12 个月的使用费用）。经销商也可一次支付当年和下一年度整年的使用费用（例如：经销商在 8 月份订购 ETKA，可选择支付 16 个月的使用费用至次年年底）。

2.2 经销商订购 ETKA 流程及说明

2.2.1 经销商订购 ETKA 流程

登录网站：http://www.cacenter.com.cn/ETKA.html
下载

如有任何疑问请致电 400-0913-173 或 010-67800329

请将电子版《ETKA 订购单(SAIC)》 反馈至邮箱：
Lexcom_svw@ec.com.cn

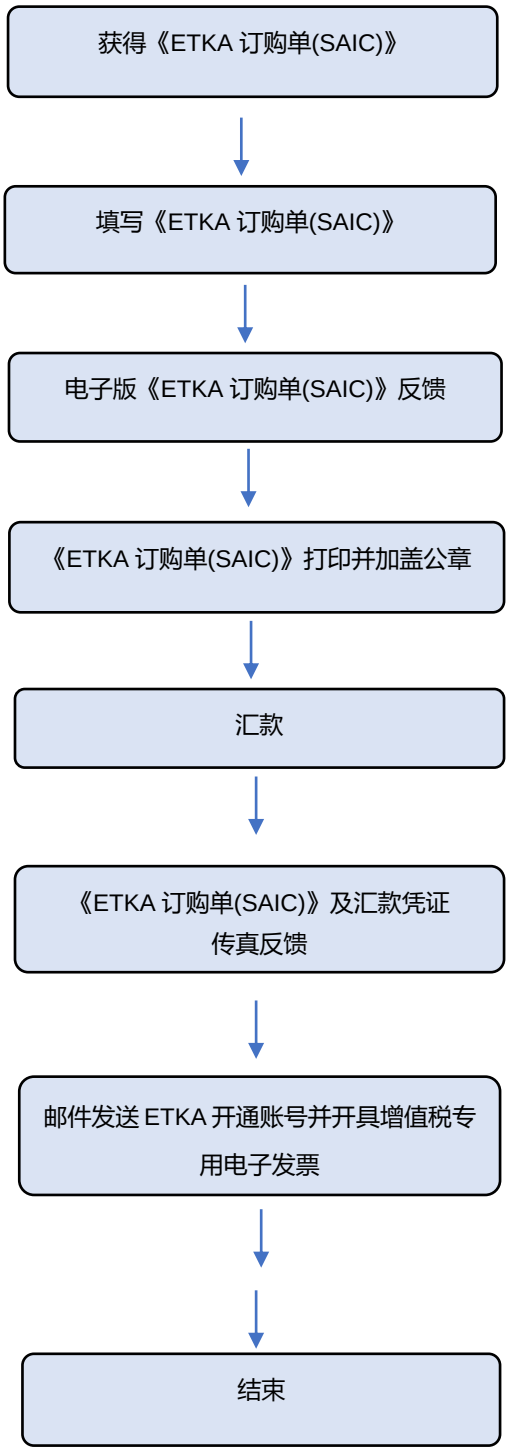
请将《ETKA 订购单(SAIC)》打印并加盖公章

请按照《ETKA 订购单(SAIC)》中的汇款信息汇款

请将加盖公章后的《ETKA 订购单(SAIC)》及汇款凭证粘贴在汇款凭证与开票信息传真模板上，
一并发送邮件或传真至 010-67800333。

收到《ETKA 订购单(SAIC)》及汇款凭证传真并确认到账后，将在 5 个工作日内邮件发送账号开通信息，经销商需要点击邮件中的链接或手机扫描二维码开具 ETKA 增值税专用电子发票。
。

经销商收到电子发票后订购流程结束。
经销商如有问题请致电服务热线：400-0913-173 咨询。



2.2.2 经销商订购 ETKA 流程说明

经销商订购 ETKA 需通过国富安电子商务安全认证有限公司申请，订购流程说明如下：

1. 经销商通过登录国富安网站以下链接：http://www.cacenter.com.cn/ETKA.html，在 ETKA 服务中心订单下载栏下载获取《ETKA 订购单(SAIC)》；如不能在网络下载，可致电 400-0913-173/010-67800329 索取订单纸质模板，国富安传真纸质订单模板给该经销商。

2. 按《ETKA 订购单(SAIC)》要求填写完毕，打印《ETKA 订购单(SAIC)》并加盖公章，进行汇款操作后，将汇款凭证粘贴在汇款凭证模板上（《ETKA 订购单(SAIC)》第二页），与加盖公章的《ETKA 订购单(SAIC)》一起将电子版发送邮件至邮箱：Lexcom_svw@ec.com.cn ，或发送传真，传真号码：010-67800333。

3. 国富安公司会同上汽大众汽车有限公司以及 LexCom 公司初审、确认经销商身份。

4. 国富安公司收到《ETKA 订购单（SAIC)》及汇款凭证传真后，将在 5 个工作日内邮件发送账号开通信息。经销商需点击我司发送邮件中的链接 https://www.cacenter.com.cn/etka/ 或者手机扫描二维码开具增值税专用电子发票，二维码如下：

5. ☆有关订购特别说明：

经销商订购 ETKA 需遵循一家店（一个地址）只能订购一个主账号及多个追加账号的原则，如存在一个集团有多家店分布在不同地址的情况，每家店订购时的首个账号必须是主账号。

myETKAinfo 注册信息（只在经销商订购首个账号时包括，其他新增加账号根据首个账号用户名生成）

其中，myETKAinfo 注册信息包括：

- myETKAinfo ID — 分配给客户的 ID
- 用户名 — 初始用户名“admin”，经销商用初始用户名生成新增用户名
- Password — 初始密码

6. 如果经销商有多台电脑同时使用 ETKA 产品，可申请购买多个 ETKA 产品，其流程同以上 ETKA 订购流程。

注意：*ETKA 使用费按年计费结算。新申请 ETKA 用户的当年费用可按从申购月起计算，使用期限为：从订购日下月起至当年 12 月。当月 1 日以后订购的推后一个自然月开始计费。次年度的使用费用续费交费工作应在当年十月底之前完成，具体流程参见 2.2.4。*

2.2.3 经销商 ETKA 使用费交费流程

国富安公司将于每年 8 月份开始通知交费，并邮件下发《ETKA 服务费交费单(SAIC)》

通知交费并下发《ETKA 服务费交费单(SAIC)》

如有任何疑问请致电 400-0913-173 或 010-67800329

填写《ETKA 服务费交费单(SAIC)》

请将电子版《ETKA 服务费交费单(SAIC)》 反馈至邮箱：Lexcom_svw@ec.com.cn

电子版《ETKA 服务费交费单(SAIC)》反馈

请将《ETKA 服务费交费单(SAIC)》打印并加盖公章

《ETKA 服务费交费单(SAIC)》打印加盖公章

请按照《ETKA 服务费交费单(SAIC)》中的汇款信息汇款

汇款

请将加盖公章后的《ETKA 服务费交费单(SAIC)》发送邮件或传真至 010-67800333。

《ETKA 服务费交费单(SAIC)》及汇款凭证传真反馈

收到《ETKA 交费单(SAIC)》并确认到账后，经销商需点击交费邮件中的链接或手机扫描二维码开具 ETKA 增值税专用电子发票。

开具 ETKA 增值税专用电子发票

经销商收到电子发票后交费流程结束。如有问题请致电服务热线：400-0913-173 或 010-67800329 咨询。

结束

2.2.4 经销商 ETKA 使用费交费流程说明

ETKA 使用费按照年度付费使用，如果经销商希望在下一年度继续使用 ETKA，应在上年年度 10 月底前完成下一年度的交费工作，以确保下一年度的正常使用。

1. 经销商的 ETKA 使用费按年度交费，使用有效期为每年 1 月份至 12 月份，共计 12 个月（如是当年新申请使用的经销商，付费和使用期限为：从订购日下月起至当年 12 月，*当月 1 日以后订购的推后一个自然月开始计费*）。

2. 国富安公司会在每年 8 月底前通知经销商交费；如果经销商逾期仍未续费，国富安将会电话通知经销商提醒付费；如果经销商在收到通知和提醒后仍未付费，LexCom 公司会在该年年底将原账号远程注销，无法再次激活，再次使用需重新购买 ETKA 账号，订购费用详见 2.1。

3. 付费时，国富安会统一将《ETKA 使用费交费单(SAIC)》发送至各经销商邮箱，经销商根据交费单上所列金额汇款，并打印该交费单加盖公章，汇款完毕后，将加盖公章的（《ETKA 服务费交费单(SAIC)》）发送至邮箱：Lexcom_svw@ec.com.cn, 或发送传真，传真号码：010-67800333。

4. 国富安公司确认到款后，将统一进行下一年度用户账号的登记确认，经销商需点击我司发送交费邮件中的链接或者手机扫描二维码开具增值税专用电子发票，我司将在开票信息提交成功后的 3 个工作日内开具增值税专用电子发票发送至经销商指定邮箱。（发票获取详见 2.2.2）

5.经销商按时交纳使用费后账号可继续使用；

ETKA 产品续费只需交纳下一年度全年账号使用费用，其价格同上。

2.3 订单的审核与复审

上汽大众仅向正式批准的 VW 和 SKODA 品牌经销商提供 ETKA 配件目录。国富安处理 ETKA 订购事宜将由上汽大众进行订单的复审、备案工作，有专门的联系人负责与国富安公司相关负责人接口，定期提供给国富安公司最新的经销商列表，国富安公司按照此名录审核经销商的有效身份，如遇清单中没有的经销商订单信息，将及时通知上汽大众联系人核实，如核实无误，将添加到经销商列表中。国富安公司应按时整理统计经销商的 ETKA 产品使用情况，并通过电子邮件的方式发给上汽大众汽车公司进行复审、备案。

2.4 经销商身份信息管理

ETKA 产品面向上汽大众的合法授权经销商。各经销商在订购、交费或置换过程中应认真填写相关身份信息、地址和联系方式，以便于更好的接收产品和相关售后服务。如果经销商相关身份信息、地址、联系方式或联系人发生变化，请相关责任人将变更后的新信息（可参照下表）发送邮件至国富安公司 ETKA 服务邮箱：lexcom_svw@ec.com.cn. 或直接拨打服务热线 400-0913-173 告知国富安公司。

经销商的基本信息更改表（更新日期：_____）	
经销商代码：	
经销商全称：	

详细地址：			
联系人：		联系电话：	
ETKA 专用邮箱：			
备注：			

2.5 ETKA 服务联系方式

北京国富安电子商务安全认证有限公司：

- 联系电话：400-0913-173/010-67800329
- 邮件地址：Lexcom_svw@ec.com.cn
- 传真号码：010-67800333
- 工作受理时间：每周一至周五工作日，

上午 8：30-11：30，下午 13：00-17：00

法定节假日遵照国家法定节假日执行。

上汽大众汽车公司将对 ETKA 订购、使用、售后等服务进行日常监督和配件目录技术指导，经销商如有相关问题也可直接致电上汽大众公司相关部门和联系人。

- 授权经销商购买 ETKA 资格认定上汽大众联系人：

VW 品牌： 吕纯 021-69556151；邮箱：LvChun@csvw.com

SKODA 品牌：田峰 021-69555003；邮箱：TianFeng@csvw.com

- 上汽大众 ETKA 配件目录技术问题联系人：

诸亦幸 联系电话：021-69563046；邮箱：zhuyixing@csvw.com

黄胤达 联系电话：021-69563031； 邮箱：huangyinda@csvw.com

3 产品使用说明

3.1 首次使用 ETKA

3.1.1 网络要求

网络	实现计算机与 Internet 的直连，以确保实现全部功能。

3.1.2 ETKA 产品指导

关于产品的使用方法及功能介绍，请您通过下面链接参照产品指导手册：

《ETKAweb 产品指导手册》链接：

https://www.cacenter.com.cn/files_etka/20241223022909841.pdf