



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXX—XXXX

汽车售后服务规范

Specification on after-sale service of automobile

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

2016 - XX - XX 发布

2016 - XX - XX

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 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. 汽车售后服务的环境和人员要求	2
5. 汽车售后服务流程	2
6. 顾客跟踪与投诉处理	4

前 言

本标准由全国服务标准化技术委员会提出。

本标准由中国标准化研究院归口。

本标准主要起草单位：。

本标准主要起草人：。

汽车售后服务规范

1 范围

本标准规定了汽车售后服务的基本要求。

本标准适用于我国汽车售后服务市场的管理,对汽车服务提供商满足顾客要求能力评价可参照使用。

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,仅所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—2001 汽车和挂车类型的术语和定义

GB/T 9969—2008 工业产品使用说明书 总则

GB/T 16739—2004 汽车维修业开业条件

GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB 26877—2011 汽车维修业水污染物排放标准

3 术语与定义

GB/T 3730.1—2001 和 GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

售后服务 after-sales service

产品售出后,为了使顾客能更好地了解、使用产品,帮助用户解决使用中遇到的各种问题而进行的服务工作。

3.2

汽车供应商 automobile suppliers

直接向汽车销售商提供商品及相应服务的企业及其分支机构,包括制造商、经销商和其他中介商。

3.3

汽车销售商 automobile seller

在某一区域和领域只拥有汽车销售或服务的单位或个人

3.4

汽车售后服务商 auto after-sales service providers

为满足顾客对汽车产品正常使用的要求，通过与顾客以及所售汽车产品的接触，为其提供修理和其它技术服务的过程。包括汽车维护、恢复性维修、零件索赔、备件供应等服务。

3.5

汽车服务商 car service providers

汽车销售商、汽车售后服务商的总称。

3.6

汽车销售服务 automobile sales and service

为满足顾客购买汽车产品的需要，通过产品展示和顾客接触，向其出售所需产品，为其提供相关商务服务的过程。包括汽车商务代理服务。

3.7

汽车售后服务 auto after-sales service

为满足顾客对汽车产品正常使用的要求，通过与顾客以及所售汽车产品的接触，为其提供修理和其它技术服务的过程。包括汽车维护、恢复性维修、零件索赔、备件供应等服务。

3.8

汽车产品 automobile products

用于销售的商品汽车、二手车及规定编号的汽车总成和零件、汽车辅件、汽车用流程性材料、汽车装饰美容品、汽车养护品以及与汽车使用相关产品的总称。

4 汽车售后服务的环境与人员要求

4.1 汽车服务供应商应建立自身特色的统一品牌整体形象。外观、装修、人员穿着、汽车展品摆放及各项服务维修实施等，应要求统一；店内环境整洁明亮。

4.2 建立售后服务人员培训和岗位责任制，明确各类人员的岗位职责，并定期考核。

4.3 售后服务人员应经过专业、系统的培训和专业的技术理论指导。重要岗位的人员要经过行业专家的系统培训指导，方能上岗。

5 汽车售后服务流程要求

5.1 通用要求

5.1.1 汽车服务商从事汽车产品有关的商务活动，应当依法经营、诚实信用、规范服务、公平竞争。

5.1.2 汽车服务商应策划并提供与服务相适应的专用资源和服务环境。包括：

- a) 产品销售和售后服务所需的直接的和间接的人员；
- b) 产品展示、业务洽谈、产品修理、备件储存和停车等固定的场所和附属设施；
- c) 产品销售和售后服务所需的设备（硬件和软件）；
- d) 专项技能和技术；

- e) 适宜的服务环境;
- f) 财务资源。

这些资源和服务环境应与服务商的经营规模相适应, 并进行有效管理。

5.1.3 应建立与服务项目相适应的符合相关法律、法规和质量标准的质量管理体系, 以确保售后服务的质量。

5.1.4 应建立与服务环境相适应的符合消防、环保和职业健康安全要求的环境安全管理体系, 以确保员工、顾客和相关方的职业健康安全。

5.1.5 对于出厂汽车产品, 汽车服务商应随汽车产品提供如下材料:

- a) 汽车产品合格证;
- b) 汽车产品使用说明书或技术说明书。
- c) 产品备用、备件清单。

5.2 售后服务流程与质量要求

5.2.1 售后服务流程要求

应建立完整、科学、合理的售后服务流程, 售后服务流程应包括:

- a) 车辆交接
- b) 检测诊断
- c) 维修报价
- d) 服务内容确认
- e) 售后服务内容实施 (派工、领料等)
- f) 完工总检
- g) 结算交车

5.2.2 售后服务质量要求

- a) 售后服务商应将故障和修理方案事先告知顾客, 并告知维修配件的生产厂家信息及相应的价格, 供顾客选择。
- b) 用于维修服务的汽车零件, 应是经过检验符合质量标准的合格品
- c) 经过修复用于维修服务的汽车零件, 应当向顾客说明瑕疵, 在装用之前得到顾客确认, 并保证产品的技术安全性能。涉及排放、能耗和安全性的汽车修复零件, 应确保符合该零件的质量标准和适用的安全技术法规。
- d) 售后服务商应明确并公示汽车零件的索赔规定。索赔规定应符合相关法规规定和供应商的规定。当二者不一致时, 应按有利于顾客的规定执行。
- e) 售后服务商提供保险索赔服务时, 应确保与顾客和保险公司的三方沟通。
- f) 对汽车维修服务产生的水污染排放要求, 执行 GB 26877-2011 的规定。

5.3 售后服务交付要求

5.3.1 售后服务商应确保产品竣工后交付前的适当管理, 包括:

- a) 必要的保洁和包装 (如汽车冲洗和零件包装);
- b) 调整归位 (如汽车的方向柱和座位倾角、后视镜、时钟和电台波段等);
- c) 拆卸旧件的包装标识;
- d) 关闭车窗, 锁紧车门, 停放在规定的车位。

5.3.2 车间管理与受理人员交接产品，受理人员实行交付前验证，包括修理工单和产品的验证：

- a) 按规定完成的服务项目；
- b) 检验记录完整性；
- c) 必要的签名和日期；
- d) 产品的洁净度；
- e) 拆卸的旧件。

5.3.3 受理人员按规定的时机和方式向顾客交付产品。交付前应履行下列职责：

- a) 打印结算清单，清单应分项计算修理材料和工时费；
- b) 解释服务项目和费用的构成；
- c) 引导顾客支付服务款额；
- d) 提交发票、结算清单、机动车二级维护竣工出厂合格证和出门通行证；
- e) 必要时，提供售后延伸服务（如：品牌服务商的“钥匙包”和车友会预约）。

5.3.4 安全项和重要修理项目交付时，售后服务商应向顾客进行性能演示。

5.4 修理救援服务

5.4.1 售后服务商提供 24 小时电话和修理救援服务的，应预先公告求救电话和收费标准。

5.4.2 从事救援修理服务的工作人员应经过培训，掌握外出修理救援必需的故障判断、应急准备、车辆牵引和交通安全知识。

5.4.3 修理救援服务的资源应满足规定要求，包括：

- a) 通讯工具；
- b) 白天和晚间值班的人员；
- c) 救援服务需要的车辆及其状态；
- d) 用于救援所需的工具和设备设施；
- e) 需要的备件。

5.4.4 在公路或高速公路实施救援修理服务，应遵守相关的交通安全法规，包括故障汽车在公路上牵引时规定的警示标识、灯光信号、行驶速度和开行路线。

6 顾客跟踪和投诉处理

6.1 售后服务商应建立承修汽车顾客跟踪和信息反馈制度。包括：

- a) 建立承修汽车记录和服务技术档案管理；
- b) 修理后顾客电话回访和满意度测评规定；
- c) 顾客意见、投诉处理和反馈程序；
- d) 顾客意见、投诉与汽车供应商沟通过程；
- e) 第三方对顾客测评结果和投诉信息的反馈程序。

6.2 汽车服务技术档案应包括顾客及其承修汽车必要的信息，可用于随后的查询和质量跟踪。档案包括：

- a) 修理合同；
- b) 修理工单；
- c) 产品检验（包括预检）和测试记录；

- d) 结算清单;
- e) 修理发票;
- f) 合格证(副件)。

汽车服务技术档案至少应保存二年以上。

6.3 品牌汽车售后服务商应设立专门的机构和人员,实行修理后的电话回访,回访的顾客意见应及时处理。回访的原始记录应予保存,回访信息反馈汽车供应商或销售商。

6.4 顾客提出需要汽车服务商改进的意见时,应在适当的时机用适当的方式告知改进的结果。

6.5 汽车服务商应关注顾客的投诉,投诉的处理措施应确保与投诉的影响或潜在影响的程度相适应。

6.6 当顾客无法与汽车供应商、销售商就投诉事宜达成共识时,应告知顾客其他投诉处理的合法途径和相关机构。

6.7 顾客投诉的补救措施和处理结果应按规定的时机反馈顾客。

6.8 涉及重大的投诉和质量纠纷,应通过合法途径合理解决。必要时,可通过政府质量监督管理部门或道路运输管理部门仲裁。

