

# 《汽车售后零部件服务质量评价准则》

团体标准

（征求意见稿）

编制说明

标准起草工作组

2019年9月

# 目 录

一、任务来源.....	3
二、研制背景.....	3
三、标准依据.....	4
四、研制过程.....	4
五、主要技术内容及编制思路.....	5

## 一、任务来源

《汽车售后零部件服务质量评价准则》团体标准是中国汽车流通协会 2019 年团体标准制修订项目，该标准由中国汽车流通协会提出并归口，由中国汽车流通协会售后零部件分会及其骨干会员企业、汽车经销商集团、中国标准化研究院等负责起草。

## 二、研制背景

（一）目前我国汽车售后零部件行业存在的主要问题是：

1、企业经营方式跟不上市场经济的发展需要，企业服务理念跟不上用户的需求；

2、从业人员整体素质不高；

3、服务质量评价主体不明确，评价方法不科学。为了规范汽车售后零部件行业，解决突出存在的问题，保护消费者利益，建立行业监理的长效机制，切实保护守法经营者的正当权益，维护消费者的合法权益，引导企业建立诚信机制，方便社会和车主监督，亟待制定《汽车售后零部件销售与服务评价准则》。

（二）制定并实施团体标准的主要目的和意义如下：

1、响应国家市场监督管理总局和国家发展改革委员会的号召，开展质量提升专项行动，打造中国汽车售后零部件服务品牌；

2、作为国家标准 GB/T 36684-2018《汽车售后零部件市场服务规范》，以及团体标准 T/CADA 9-2017《品牌价值评价 汽车

售后零部件服务》、T/CADA 8-2017《汽车售后零部件销售服务规范》的配套标准，完善服务质量提升的标准体系；

3、加强行业自律，加强汽车售后零部件服务质量监测；

4、加强行业监管，营造公平、合理的服务竞争环境。

### 三、标准依据

在研制过程中，本标准主要参考了以下文件：

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001-2016 《质量管理体系 要求》

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 34417 服务信息公开规范

GB/T 36733-2018 服务质量评价通则

### 四、研制过程

1、2018年5-11月，中国汽车流通协会售后零部件分会在全国范围内开展对117家零部件企业的标准宣贯，同期调研得出《汽车售后零部件服务质量评价准则》符合市场及行业需求。

2、2019年4月，中国汽车流通协会正式立项《汽车售后零部件销售与服务质量评价准则》团体标准，并面向行业征集起草单位。

3、2019年5月，结合立项会议专家意见、国标委领导意见及标准实际应用范围，将名称更改为《汽车售后零部件服务质量评价准则》；2019年3-8月，通过多方调研在讨论中完善标准内

容；

4、2019年5-8月开展了国内外相关文献的搜集整理和比对分析，及面向零部件制造、经销、平台类企业及汽车经销商集团、维修企业调研，不断优化完善，形成标准草案；

5、2019年9月份面向主机、汽车经销商集团、零部件制造、经销、平台类企业征集修改意见；并与9月17日召开线上研讨会；

6、2019年9月20日，完成专家意见修改，形成征求意见稿。

## 五、主要技术内容及编制思路

本标准属于团体标准，本标准适用于对汽车售后零部件服务的组织、评价及行业的监督与跟踪。

本标准规定了汽车售后零部件服务质量评价的术语和定义、评价原则、评价内容、评价方法、评价程序、评价报告及汽车售后零部件服务指数应用等9项内容，以及程序和方法。具体介绍及说明如下：

1、“术语和定义”部分规定汽车零部件、汽车售后零部件、服务、服务质量、服务能力、服务保障体系。

2、汽车售后零部件服务质量评价原则为目的性、可操作性、全面性、客观性；

3、汽车售后零部件服务质量评价内容包括服务能力、服务过程、服务结果3项一级指标，15项二级指标，46项三级指标；

4、汽车售后零部件服务质量评价方法，涉及到的专业性、响应性、服务环境、服务满意度等顾客感知服务质量部分采用问卷调查、抽样调查方法，对于服务资质、人力资源能力、模式创新、安全性等由第三方专家评判，采用关键过程、关键要素及层次分析法。

5、汽车售后零部件服务质量评价程序分为5个，评价准备、建立指标体系、采集及校验数据、测算评价结果、完成评价结果；

6、评价报告内容包括但不限于：评价机构和项目方基本情况；评价目标、内容和方法；服务能力、服务过程、服务结果及各项指标分数；评价结论；主要存在问题；评价专家及评价机构指导意见；改进建议；

7、服务质量指数应用在趋势分析、对标对象对比分析、作为第三方服务认证的评价依据及行业监督与跟踪。