

《汽车售后服务规范》

国家标准

(征求意见稿)

编制说明

标准起草工作组

二〇一六年十一月

《汽车售后服务规范》

编制说明

一、任务来源

《汽车售后服务规范》国家标准（国家标准计划编号：20141421-T-469）是国家标准化管理委员会 2014 年第一批国家标准制修订项目，该标准由全国服务标准化技术委员会提出并归口，中国标准化研究院服务标准化研究所负责起草。

二、研制背景和目的意义

近年来，我国汽车产业发展迅速，汽车售后服务市场也迎来难得的发展机遇，市场规模超过亿元，成为拉动汽车内需的重要增长点。但是，汽车售后服务市场发展还落后于国际同行，汽车售后服务质量整体水平不高，顾客满意度偏低。

交通运输部、国家发改委、教育部、公安部等 10 部委联合发布了《关于征求促进汽车维修业转型升级提升服务质量的指导意见》（以下简称《指导意见》）。但是，目前国内尚未有完整的汽车售后服务国家标准。《汽车售后服务规范》国家标准将能在一定程度上改善汽车售后服务状况，有效提升汽车售后服务质量。

三、标准编制依据

在研制过程中，本标准主要参考了以下文件：

- 1) 中华人民共和国主席令第 7 号《中华人民共和国消费者权益保护法》
- 2) 《机动车维修管理规定》
- 3) 《汽车维修技术信息公开实施管理办法》
- 4) 国发[2012]9 号《质量发展纲要（2011-2020 年）》
- 5) GB/T 24620-2009,ISO/IEC Guide 76:2008,IDT,服务标志制定导则 考虑消费者需求

四、研制过程

2014 年 9 月，国家标准化管理委员会正式发布《关于下达 2014 年第一批国家标准制修订计划的通知》(国标委综合[2014] 67 号)，本标准正式立项，项目计划编号为 20141421-T-469。

2014 年 10 月，本标准起草工作组正式成立，并于同月在北京召开标准研制启动会，制定了标准研制计划。

2014 年 12 月，标准起草工作组研究完成本标准草案 1 稿，并于同月邀请部分服标委委员与汽车行业专家在北京组织召开草案 1 稿研讨会，对标准内容、框架、表达形式等进行了研讨。

2015年9月，根据草案稿专家研讨会意见，标准起草工作组从我国汽车售后服务企业发展现状和现实需求的角度出发修改完成本标准草案2稿，并于同月在北京组织资深标准化专家召开草案2稿研讨会，修改完善后形成草案稿。

2017年2月在北京组织汽车售后服务企业及相关研究机构组织召开了研讨会，并对草案进行了修改完善，形成本征求意见稿。

五、主要技术内容

主要内容如下：(1).范围部分：规定了汽车售后服务的基本要求。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。明确了本标准不适用于专营汽车零件、汽车装饰美容品和护养品的售后服务商。(2)术语与定义：明确了汽车售后服务相关术语和定义。(3)汽车售后服务的环境与人员要求：提出了售后服务供应商的基本环境要求和售后服务人员的岗位、培训等相关技能要求。(4)汽车售后服务分类：对目前我国目前售后服务基本类型进行了划分。如：汽车金融行业;汽车养护行业;汽车维修及配件行业;汽车文化及汽车运动行业;二手车及汽车租赁行业等。(5)汽车售后服务流程规范：从通用要求、售后服务流程与质量要求、售后服务交付要求、修理救援服务、顾客跟踪和投诉处理等方面给出了具体要求。