

# 《汽车售后服务评价规范》

## 国家标准

### （征求意见稿）

#### 编制说明

标准起草工作组

二〇一七年七月

# 目 录

一、标准概况 .....	1
二、背景意义 .....	1
三、编制原则 .....	2
(一) 落实法律政策要求 .....	3
(二) 遵循服务评价原理 .....	3
(三) 广泛吸纳优秀实践 .....	4
(四) 确保内容科学先进 .....	4
四、编制思路 .....	5
(一) 总体定位 .....	5
(二) 适用对象 .....	5
(三) 技术特点 .....	6
五、编制依据 .....	6
六、编制过程 .....	7
七、主要内容 .....	8
(一) 范围 .....	9
(二) 规范性引用文件 .....	9
(三) 术语和定义 .....	9
(四) 评价原则 .....	10

(五) 评价指标 .....	11
(六) 评价流程 .....	11
(七) 评价方法 .....	12
(八) 评价结果 .....	13
八、其它需要说明的问题 .....	14
(一) 主要试验验证分析 .....	14
(二) 与有关现行法律法规和强制性标准的关系 .....	14
(三) 本标准参照采用的国际或国内法规及相关标准 .....	14
(四) 重大分歧意见的处理经过和依据 .....	14
(五) 作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议 .....	14
(六) 贯彻标准的要求措施建议 .....	15
(七) 废止现行有关标准的建议 .....	15
九、参考文献 .....	15

## 一、标准概况

《汽车售后服务评价规范》国家标准(国家标准计划号:20141422-T-469)是国家标准化管理委员会 2014 年第 1 批国家标准制修订计划项目,由中国标准化研究院技术归口、中国标准化研究院等单位负责起草。

## 二、背景意义

发展至今,我国汽车行业井喷式销售增长所带来的汽车保有量的急速提升,要求市场提供相匹配的高品质的售后服务,汽车售后服务的规范化和质量控制对行业良性发展起到至关重要的作用,亟需建立规范标准的汽车售后服务评价。事实上,汽车售后服务亦是汽车企业的重要利润增长点。售后服务在车企经营收入中占据着很大比重。汽车发达国家的经验显示,售后服务方面产生的利润已经占到汽车企业经营利润的一半以上甚至更多。因此,售后服务的公正、公开评价,不仅对消费者有利,对行业、企业的可持续发展同样大有裨益,不容忽视,对行业、企业和消费者各方而言是多赢的结果。

在快速发展的同时,我国的汽车售后服务亦暴露出多方面问题,包括服务机构良莠不齐、服务行为不够规范、服务质量良莠不齐等,侵犯消费者权益事件层出不穷、顾客满意

度普遍不高，导致了汽车售后服务市场秩序混乱、规范化科学化程度较低、整体发展水平不高的尴尬局面，严重制约着汽车售后服务产业的健康规范发展。

造成以上现象的核心原因之一，是国家层面评价标准的长期缺失，科学监管和行业自律因此缺少依据、难以开展。实践证明，标准化是保障服务质量、保护消费者权益的有效手段，根据评价标准针对汽车售后服务开展评价、实施“以评带促”，将有力提升汽车售后服务整体水平、提高消费者满意度。

在此背景下，中国标准化研究院及时启动了本标准研制工作，从国家高度对汽车售后服务评价活动提出规范性要求。这将为汽车售后服务评价活动的高效开展提供科学依据；将为规范汽车售后服务行为、提升汽车售后服务质量提供有力抓手；为汽车售后服务市场实现有效监管，从而建立高质量汽车售后服务模式，促进汽车售后服务可持续发展提供技术支撑，帮助汽车售后服务行业形成规范发展的良性循环；亦为构建和谐汽车社会、推动我国从汽车大国向汽车强国的转变建立实现路径。

### **三、编制原则**

本标准编制主要原则如下：

## （一）落实法律政策要求

作为法律法规、政策文件的技术支撑和落实手段，一方面，国家标准中的要求不能与法律法规、政策文件相冲突；另一方面，国家标准应细化、量化、具体化法律法规、政策文件中的相关要求，为落实法律法规、政策文件要求提供抓手。当前，我国并未针对汽车售后服务单独设立法律法规，相关要求散见于《消费者权益保护法》《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》《交通运输部办公厅关于做好交通运输行业标准机动车维修服务规范宣传贯彻工作的通知》《机动车维修企业质量信誉考核办法（试行）》等法律法规、规章制度。因此，在起草本标准时，标准起草工作组对相关法律法规和重要文件进行了深入学习，在此基础上对汽车售后服务评价提出要求，确保标准与政策文件的连贯性和一致性，真正发挥标准的技术支撑作用，为落实法律法规、政策文件的相关要求建立了可实施路径。

## （二）遵循服务评价原理

当前，包括汽车售后服务在内的服务评价的独特属性已被国内外广泛认可，实践亦证明，运用服务标准化方法原理，针对汽车售后服务开展的标准化评价活动效果良好，在“以评带促”提升汽车售后服务质量水平、优化其管理效能等方

面具有显著作用。基于以上情况，标准起草组以国内外服务标准化及服务评价先进实践为借鉴，参考相关国家标准及科研成果，基于我国汽车售后服务与评价活动实际，从评价原则、评价指标、评价流程、评价方法、评价结果等方面出发，针对汽车售后服务评价活动提出要求，打造出一个汽车售后服务评价活动的优秀范式，为开展汽车售后服务评价活动提供科学技术指导。

### **（三）广泛吸纳优秀实践**

经过多年发展，全国各地的汽车售后服务蓬勃发展，积累了大量的良好经验和先进做法，组织实施了卓有成效的评价活动。标准是“最佳实践的总结”，优秀的实践经验是国家标准技术内容的宝贵技术源泉。因此，制定本标准时，标准起草工作组以明访、暗访、座谈、研讨、材料收集与分析等多种形式，广泛获取相关资料。在保证全国普适性的前提下，将当前汽车售后服务评价活动的成熟经验，以及各地汽车售后服务评价活动的管理规定的良好做法整理、提炼、吸纳，以国家标准的形式将地方优秀实践固化、复制和推广，确保标准的针对性和有效性。

### **（四）确保内容科学先进**

作为评价类标准，本标准技术内容的权威性、科学性、

先进性尤为重要。依托成功起草 GB/T29632-2013《家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证》等汽车售后服务国家标准和公共服务、教育服务、售后服务等领域服务评价国家标准的宝贵经验，标准起草工作组潜心研究，开展了深入细致的技术攻关工作。运用 SERVQUAL 模型、服务标准化理论等分别梳理识别评价指标；先后组织面向汽车售后服务专家、服务业专家、标准化专家、学员和顾客代表的研讨会，进行当面交流，保障了标准技术内容的权威性、科学性和先进性。

#### **四、编制思路**

##### **（一）总体定位**

目前我国并未发布汽车售后服务评价类的国家标准，本标准定位为**基础通用性国家标准**，旨在为使用者提供开展针对汽车售后服务实施的评价活动时**所应遵循的原则、流程、方法、要素**等内容。

##### **（二）适用对象**

本标准适用对象为**针对汽车售后服务开展的评价活动**，其中对于“汽车售后服务”，根据同期研制的《汽车售后服务规范》国家标准，指的是“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”，这符合当前我国汽车售后服务行业发展特点和实际需求，与立项时的思路及社会普遍认知一致，且具有现实可操作性和指导意义。

### **（三）技术特点**

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——一致性，本标准内容、要求等应与相关标准（包括同期研制的《汽车售后服务规范》《汽车4S店管理与服务规范》《汽车零配件市场服务规范》国家标准）保持一致，不得冲突或相悖；

——针对性，本标准内容、要求等应充分体现汽车售后服务特点与需求；

——科学性，本标准所提出评价流程、方法、要素、结果等要求应科学先进、信效度高；

——实用性，本标准旨在为使用者提供一个开展教育服务评价活动可遵循的优质范式，同时不做僵化限制，为多样化评价活动的具体操作预留空间。

### **五、编制依据**

在研制过程中，本标准主要依据了以下法律法规、文件和标准：

《消费者权益保护法》、《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》、《交通运输部办公厅关于做好交通运输行业标准机动车维修服务规范宣传贯彻工作的通知》、《机动车维修企业质量信誉考核办法（试行）》、GB/T 1.1—2009 《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》、GB/T 24620—2009 《服务标准制定导则》等。

## 六、编制过程

根据国家标准编制相关要求，本标准已完成草案稿、征求意见稿的编制工作，编制过程如表1所示：

表1：标准研制过程一览表

阶段	时间	工作内容或成果
预研阶段	2014年1月	研究形成标准立项草案稿并上报立项
起草阶段	2014年10月	任务正式下达
	2014年10月至2015年5月	优化形成标准工作组讨论1稿
	2015年5月至12月	优化形成标准工作组讨论2稿
	2016年1月至6月	优化形成标准工作组讨论3稿
	2016年5月至8月	优化形成标准工作组讨论4稿
征求意见阶段	2016年8月至11月	优化形成标准征求意见1稿
	2016年11月至2017年2月	面向部分服务标准化专家、汽车经销商、主机厂商定向征求意见
	2017年3月至6月	根据意见优化调整标准，形成标准征求意见2稿
	2017年7月期	公开征求意见

## 七、主要内容

作为汽车售后服务领域的首部评价类国家标准，本标准定位于基础通用性国家标准，基于此定位，本标准逻辑框架与主要技术内容如表 2 所示：

表 2：标准章条及主要内容一览表

编号	标题	主要技术内容
1	范围	明确本标准的主要内容（汽车售后服务评价的评价原则、评价指标、评价流程、评价方法和评价结果的内容）与适用范围（适用于汽车售后服务评价活动）
2	规范性引用文件	明确本标准所引用的国家标准
3	术语和定义	规定（引用）“汽车售后服务”、“汽车售后服务提供者”、“顾客”、“评价对象”、“评价者”等相关术语
4	评价原则	提出“公正性”、“规范性”、“可靠性”、“有效性”等汽车售后服务评价活动应遵守的原则
5	评价指标	从服务提供者、服务资源、服务人员、服务过程、服务结果等板块，给出汽车售后服务评价的一、二级指标及测评方法
6	评价流程	给出汽车售后服务评价活动的流程，并针对“评价准备”、“评价实施”、“形成评价结果”等主要环节提出要求
7	评价方法	从权重测算、数据采集、数据加工、分数计算等方面，给出汽车售后服务评价活动适用的评价方法
8	评价结果	从内容、形式等方面，对汽车售后服务评价活动的评价结果提出要求

## （一）范围

本章描述了本标准的主要内容和适用范围。

### 1. 主要内容

本标准主要从评价原则、评价指标、评价流程、评价方法、评价结果等方面，给出了汽车售后服务评价活动的内容。

### 2. 适用范围

本标准用于针对 3.1 条规定的“汽车售后服务”所开展的评价活动，有关内容在本文第四章“（二）适用范围”中已明确论述，此处不再赘言。

## （二）规范性引用文件

研制过程中，标准起草工作组参考了诸多法律法规、政策文件与国家标准，但基于标准定位限制，在本标准中直接引用的仅有 GB 2894《安全标志及使用导则》、GB/T 16739《汽车维修业开业条件》（所有部分）、GB/Z 28828《信息安全技术 公共及商用服务信息系统个人信息保护指南》以及同期研制的《汽车售后服务规范》国家标准。

## （三）术语和定义

作为评价类标准，本标准选取了对于汽车售后服务评价活动而言必不可少、需要厘清的 5 个术语，其中 1 个术语为

直接引用，4个术语为全新制定，术语与定义及界定依据如表3所示：

表3：术语和定义及界定依据一览表

条编号	术语	定义	依据	来源
3.1	汽车售后服务	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	汽车售后服务实际、服务标准习惯表达	直接引用
3.2	汽车售后服务提供者	提供汽车售后服务（3.1）的组织和个人		全新制定
3.3	顾客	接受汽车售后服务（3.1）的个人		
3.4	评价对象	接受评价的汽车售后服务提供者（3.2）		
3.5	评价者	对评价对象（3.4）在评价活动中的表现进行评价的组织		

#### （四）评价原则

本章从评价活动本质及汽车售后服务特点出发，研究提出公正性、规范性、可靠性、有效性四方面开展汽车售后服务评价活动的基本原则。

其中：

——公正性原则，强调评价活动实施过程应独立、客观、公正、平等；

——规范性原则，强调评价活动应按照既定的评价方案实施，避免错误、减少误差；

——可靠性原则，强调评价结果的呈现能够准确反映评价情况，无差错、可信赖；

——有效性原则，强调评价应具有高效度，能够真正测量出汽车售后服务的质量活动水平，查找出管理与服务实际存在的问题。

基于本标准的性质和内容，“全面性”、“系统性”等无法覆盖所有汽车售后服务评价活动的原则未纳入。

### **（五）评价指标**

本章从服务提供者、服务资源、服务过程、服务结果等4个板块，梳理研究给出汽车售后服务评价的关键要素。

### **（六）评价流程**

本章给出了汽车售后服务评价活动的通用流程，并对评价准备、评价实施、形成评价结果3个主要阶段的工作内容与要求进行了规定。本章内容是标准起草工作组在调研国内外科学化服务测评活动的基础上，兼顾汽车售后服务及其评价活动特点，综合研究提出的。

其中：

——评价准备阶段，包括确定评价目的、确定评价范围、确定评价区间、确定评价指标、形成评价方案等环节，该阶段是汽车售后服务评价活动的准备阶段；

——评价实施阶段，包括实施数据采集、进行数据加工、计算评价分数等内容，该阶段是汽车售后服务评价活动中技术攻关的核心阶段；

——形成评价结果阶段，提出评价者应为评价对象和相关方提供评价结果，该阶段是汽车售后服务评价活动的最终阶段。

## （七）评价方法

本章介绍了汽车售后服务评价活动常用的技术方法，包括权重测算方法、数据采集方法、数据加工方法、分数计算方法，供标准使用者选用。评价者可根据自身特点与需求，选择适合的评价方法。

本章内容是标准起草工作组在对现有评价方法进行汇总分析的基础上，与相关专家及汽车售后服务提供者就可行性、科学性、适用性等进行研讨评估后研究提出的，由于内容较为明确，此处不再引述。

需要说明的是，实际开展汽车售后服务评价活动时，评价者可不拘泥于使用本章列举的技术方法。

## （八）评价结果

本章从内容、形式等方面提出了汽车售后服务评价活动评价结果的有关要求。本章内容是基于汽车售后服务评价活动的内容与特点，借鉴其它评价（评议、测评）活动的结果呈现形态，从汽车售后服务评价活动评价结果使用者角度出发，综合研究提出的。

### 1. 内容

本条提出了评价结果的必备要素，即评价对象情况、评价方案、评价活动过程、评价分数及解释、评价时间等，以及可选要素，即针对评价对象和相关方的工作建议、评价分数使用建议及使用限制、相关图表等。提出本要求的目的在于提高汽车售后服务评价活动本身及后续利用的效果，避免“为评价而评价”。

同时提出，评价者应注意保护教学人员、顾客和学员信息，当评价结果确需引用教学人员、顾客和学员案例时，应视情况进行技术处理，以保护的信息不被泄露。

### 2. 形式

本条提出了评价结果应主要包括评价报告，同时根据评价活动的需求与实施目标，还可包括工作建议、工作方案等形式；同时规定了评价成果应以书面形式呈现（至于是纸质

媒介或其它媒介，本标准未做明确限制)。

## 八、其它需要说明的问题

### (一) 主要试验验证分析

无。

### (二) 与有关现行法律法规和强制性标准的关系

目前，在汽车售后服务领域，我国发布实施了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》《交通运输部办公厅关于做好交通运输行业标准机动车维修服务规范宣传贯彻工作的通知》《机动车维修企业质量信誉考核办法（试行）》等规章制度，但未发布强制性标准，与本标准同期正在制定《汽车售后服务规范》《汽车 4S 店管理与服务规范》《汽车零配件市场服务规范》等推荐性国家标准，本标准与上述规章制度和标准协调一致，无冲突、无矛盾。

### (三) 本标准参照采用的国际或国内法规及相关标准

无。

### (四) 重大分歧意见的处理经过和依据

无。

### (五) 作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

根据《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》，以及本标准定位，建议将本标准作为推

荐性国家标准发布。

### **（六）贯彻标准的要求措施建议**

本标准发布后，技术归口技术委员会将与起草工作组联合成立标准宣贯小组，组织撰写标准宣贯材料，以召开宣贯会、出版宣贯教材、打造试点示范等形式，推动标准宣贯实施。

### **（七）废止现行有关标准的建议**

不存在可废除的对应标准。

## **九、参考文献**

除编制依据外，本标准在研制过程中，亦参考了以下文献与科研成果：

《关于开展汽车售后服务质量测评工作的报告》（2015年度）、《全国汽车售后服务质量测评报告》（2015年度）、GB/T 16739.1-2004《汽车维修业开业条件 第1部分：汽车整车维修企业》、GB/T 16739.1-2004《汽车维修业开业条件 第2部分：汽车专项维修业户》、《汽车4S店售后服务质量的评价模型及实证分析》等研究成果，以及部分汽车售后服务企业相关管理制度。