

ICS XXX

CCS XX

团 体 标 准

T/CADA XXXX-XXXX

质量分级及“领跑者”评价要求 汽车救援服务

Assessment requirements for quality grading and forerunner — automobile rescue service

(征求意见稿)

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

中国汽车流通协会
中国技术经济学会

发布

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构。除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以任何形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版，影印件，或发布在互联网及内部网络等。使用许可请与发布机构获取。

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》和 T/CAQP 015—2020、T/ESF 0001—2020《“领跑者”标准编制通则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国汽车流通协会和企业标准“领跑者”工作委员会提出

本文件由中国汽车流通协会和中国技术经济学会归口。

本文件起草单位：中汽行者（北京）标准化技术服务有限公司、浙江交投高速公路运营管理有限公司、深圳车友援信息技术有限公司

本文件主要起草人：深圳车友援信息技术有限公司

参与单位：福建吉诺车辆服务股份有限公司、

本文件为首次发布。

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

质量分级及“领跑者”评价要求 汽车救援服务

1 范围

本文件规定了汽车救援服务质量及企业标准水平评价的评价指标体系和评价方法及等级划分。

本文件适用于汽车救援服务质量及企业标准水平评价。相关机构开展质量分级和企业标准水平评估、“领跑者”评价以及相关认证时可参照使用，企业在制定相关企业标准时也可参照本文件。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件仅该日期对应的版本适用于本文件；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 1.1-2020 标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则
GB/T 19001 质量管理体系 要求
T/CADA 4-2016 汽车救援服务管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车救援服务 automobile rescue service

使用专项作业车、专业设备工具及专业技能救助车辆脱离险境或困境的专业行为和活动。

3.2

汽车救援服务企业标准“领跑者” advanced standards for automotive rescue services

汽车救援服务行业可比范围内，企业自我声明公开的服务标准中基础指标、核心指标和创新指标处于领先水平的标准，以及符合这些标准的服务。

3.3

基础指标 basic indicators

在环境统计指标中，通过直接测试或其他措施获取的，无须进行再次计算的指标。

3.4

核心指标 core indicators

服务在特定时期某一核心属性的体现，且该核心属性和服务的竞争力直接相关。

3.5

创新指标 innovation indicators

在现有的资源条件和社会环境中提出或进行改进更新，创造出企业特有的新指标。

4 评价指标体系

4.1 基本要求

- 4.1.1 应为依法注册、正常合法经营的企业。
- 4.2.2 应提供汽车救援服务质量与公开标准一致性承诺书。
- 4.1.3 应提供汽车救援服务相应的认证证书。
- 4.1.4 企业三年内应无重大环境、安全、质量等责任事故。
- 4.1.5 企业应未列入国家信用信息严重失信主体相关名录和媒体曝光不良事件。
- 4.1.6 企业应建立并运行符合汽车救援服务的管理体系，鼓励企业根据自身运营情况建立并运行质量、环境和职业健康安全管理体系。
- 4.1.7 汽车救援服务应为企业的主营业务或主营业务之一，汽车救援服务领跑标准应满足国家强制性标准及 T/CADA 4-2016 规定的要求。

4.2 评价指标分类

4.2.1 汽车救援服务质量分级及“领跑者”标准的评价指标体系包括规范性指标、基础指标、核心指标和创新指标。

4.2.2 规范性指标包括：

- a) 合法性：标准中内容符合国家及地方法律法规要求；
- b) 文件机构合标性；
- c) 文件内容表述；
- d) 与对应标准符合性；
- e) 要素全面性。

4.2.3 基础指标包括：

- a) 经营资质：符合 T/CADA4—2016 中第 4 章 4.1 的要求；
- b) 汽车救援服务体系认证：是否有汽车救援服务专项认证、行业团体评定、ISO 质量管理提认证要求。
- c) 管理制度：按照 T/CADA4—2016 中第 4 章 4.4、4.5、4.6、4.7 的要求建立基本管理制度，包括但不限于人力资源管理、安全管理、服务质量管理、档案管理、保险保障管理、应急管理、评价与改进等制度，并建立相应实施记录；
- d) 服务组织：健全组织管理机构，明确部门、岗位职责分工要求；
- e) 服务管理机制：甄别、评价标准对服务管理模式的要求。如标准化管理、制度化或流程化管理要求及指标；
- f) 服务安全保障：保险、人身防护、安全设施要求及指标；

4.2.4 核心指标包括：

- a) 服务能力：通过经营场所面积要求、作业车辆设备数量要求、人力资源配置要求、培训管理要求、汽车救援员持证率要求五个子指标，评价企业标准在组织运行管理、人力资源、作业车辆及设备设施等服务能力的规定水平的高低。
- b) 服务过程：通过提供服务时间、现场安全、作业车辆完好率、重大行驶责任事故率、重大装卸载事故率、重大拖运事故率、正点到达率、到达现场时间要求、服务价格公开度九个子指标，评价企业标准所规定的指标水平；
- c) 服务绩效：包括客户回访、客户投诉、客户满意度、服务改进子指标，通过对子指标的评价确定企业标准服务绩效指标水平。

核心指标的水平分为先进水平、平均水平和基准水平共三个等级，先进水平相当于企业标准排行榜中的 5 星级水平、平均水平相当于企业标准排行榜中的 4 星级水平、基准水平相当于企业标准排行榜中的 3 星级水平。

4.2.5 创新指标包括管理创新指标、服务创新指标和可持续改进与发展指标。

指标的水平划分成平均水平和先进水平两个等级，其中先进水平相当于企业标准排行榜中的 5 星级水平，平均水平相当于企标排行榜中 4 星级水平；鼓励根据条件成熟情况适时增加与服务质量、服务效

率和消费者关注的相关创新性指标。

4.3 评价指标要求

汽车救援服务标准评价指标体系应符合表 1 的规定。

表 1 汽车救援服务评价指标体系

指标类型	评估指标	指标来源测试方法	指标要求			
			先进水平	平均水平	基准水平	
规范性指标	合法性	按法规要求检查评价	符合法律法规要求为先进水平			
	文件结构格式	按 GB/T1.1 要求比对评价	结构格式符合要求为先进水平			
	文件内容表述		语言表述符合标准要求为先进水平			
	与对应标准的符合性	按 T/CADA4-2016 要求比对评价	涵盖 T/CADA4-2016 标准中关键指标为先进水平			
	要素全面性	按汽车救援服务流程比对评价	高于或多于 T/CADA4-2016 标准要素项目为先进水平			
基础指标	经营资质	按 T/CADA4-2016 要求比对评价	符合 T/CADA4-2016 要求为先进水平			
	体系认证	获得认证情况评价	经汽车救援服务认证机构专项认证	经救援服务行业评定	GB/T 19001 体系认证	
	管理制度	按 T/CADA4-2016 要求比对评价	制度健全、建立部分企业标准	超出 T/CADA4-2016 要求的制度项目 20%以下	符合 T/CADA4-2016 要求	
	服务组织	按 T/CADA4-2016 要求和行业服务需求情况比对评价	5 ≤ 部门, 有职责要求	5 > 部门 > 3 个	3 ≥ 部门	
	服务管理机制	甄别、评价服务管理模式	制度化或标准化管理	流程化管理	随机化管理	
	服务安全保障	按 T/CADA4-2016 要求比对评价	有安全管理制度要求, 多于 T/CADA4-2-16 要求的车辆、人员保险	T/CADA4-2016 要求的有关保险	车辆强制保险	
核心指标	服务能力	经营场所面积要求 (S)	按 T/CADA4-2016 要求比对评价	$S \geq 800 \text{ m}^2$	$800 \text{ m}^2 > S \geq 500 \text{ m}^2$	$500 \text{ m}^2 \geq S \geq 300 \text{ m}^2$
		作业车辆设备数量要求 (Q)	按 T/CADA4-2016 要求比对评价	$Q \geq 50$ 辆	50 辆 > Q ≥ 20 辆	20 辆 > Q ≥ 4 辆
		人力资源配置	按 T/CADA4-2016 要求比对评价	要求条款等于或多于 T/CADA4-2016 第四、五章要求 20%以上	要求条款多于 T/CADA4-2016 第四、五章要求的 20%以下	符合 T/CADA4 第 4 章 4.3、4.8 和第 5 章要求
		培训覆盖率	按行业基础水平评价标准的覆盖率要求	规定达到国家职业技能培训 50%及以上	标准中规定行业培训达 80%及以上	标准中规定企业内训达 100%
		救援员持证率	评价标准中对救援员的持证率要求的水平	规定国家职业技能证书持证率达 50%及以上	行业岗位技能证书持证率达 80%及以上	内训合格证率 100%

表1 汽车救援服务评价指标体系（续）

指标类型	评估指标	指标来源测试方法	指标要求			
			先进水平	平均水平	基准水平	
核心指标	提供服务时间	按 T/CADA4-2016 要求评价	全年 7×24 小时	除节假日外 24 小时	工作日 24 小时	
	现场安全防护	按 T/CADA4-2016 要求评价	超过 T/CADA4-2016 中第 6 章规定要求项目 20%及以上, 并严于、高于标准要求	超过 T/CADA4-2016 中第 6 章要求项目 20%以下	符合 T/CADA4-2016 中第 6 章 6.3.2 要求	
	作业车辆工作完好率(W)	评价标准中对作业车辆完好率要求的水平	$W \geq 98\%$	$98\% > W \geq 95\%$	$95\% > W \geq 90\%$	
	重大行驶责任事故率	评价标准中事故率要求的水平	企业标准要求控制在 0			
	重大装卸载事故率	评价标准中事故率要求的水平	企业标准要求控制在 0			
	重大拖运事故率	评价标准中事故率要求的水平	企业标准要求控制在 0			
	正点到达率(D)	标准中正点到达率要求	$D \geq 98\%$	$98\% > D \geq 95\%$	$95\% > D \geq 90\%$	
	到达现场时间	评价标准中作业车到达现场的最迟时间要求	20 分钟及以内	40 分钟内	60 分钟内	
	价格公开度	评价标准中关于服务价格的管理要求	有社会公开要求与监督承诺	有物价管理部门备案要求	符合 T/CADA4-2016 第 6 章 6.2.1、6.2.2 要求	
	服务绩效	客户回访	按 T/CADA4-2016 第 7 章要求评价	具体规定了回访频次、时间、记录处置要求	符合标准且有相应的回访频次和时间规定	符合 T/CADA4-2016 第 7 章要求
		有效客户投诉(T)	按 T/CADA4-2016 第 8 章要求	$T \leq 1\%$	$1\% < T \leq 5\%$	$5\% < T \leq 1\%$
		客户满意度(M)	按行业平均水平为基准进行评价	$M \geq 98\%$	$98\% > M \geq 95\%$	$95\% > D \geq 90\%$
		服务改进	按 T/CADA4-2016 第 9 章要求为基准	建立服务改进制度和改进机制具体要求	有建立改进制度的要求	符合 T/CADA4-2016 第 10 章要求
	创新指标	管理创新指标	评价企业指标独有性, 并为反映管理水平等	1 项及以上		
服务创新指标		评价企业指标独有性, 并为反映服务质量、服务水平、效率等				
持续发展指标		评价企业标准是否提出持续改进方面的创新要求				

5 评价方法及等级划分

5.1 评价包括标准规范性评价、基础指标评价、核心指标评价、创新指标评价，其中：

a) 标准规范性评价, 应按照本文件表 1 中规范性指标及指标水平要求对企业标准文本进行符合性审核评价, 确定企业标准文件水平。

b) 基础指标评价, 应按照本文件表 1 中基础指标及指标水平要求对企业标准所规定的定性要求和定量标准值进行分析评价, 确定企业标准指标水平。

c) 核心指标评价, 应按照本文件表 1 中核心指标及指标水平要求对企业标准所规定的定性要求和定量标准值进行确认、分析、评价, 确定企业标准指标水平。

d) 创新指标评价, 应根据企业标准中创造出的企业特有的新指标, 进行分析确定企业不同的创新指标, 并按照本文件表 1 中创新指标按数量及指标水平要求对企业标准进行分析、认定、评价, 确定企业标准指标水平。

5.2 评估结果划分为一级、二级和三级, 各等级所对应的划分依据符合表 2 的规定。

表 2 指标评价要求及等级划分

评价等级	满足条件			
一级应同时满足	标准文本规范性要求	基础指标先进水平要求	核心指标先进水平要求	至少有 1 项创新指标并达到先进水平要求
二级应同时满足	标准文本规范性要求	基础指标平均水平要求	核心指标平均水平要求	——
三级应同时满足	标准文本规范性要求	基础指标基准水平要求	核心指标基准水平要求	——

5.3 评价人员对企业标准进行评价时, 应使用企业标准水平评价记录表 (见附录 A.1) 记录指标评价过程。

5.4 达到三级要求及以上的企业标准并按照有关要求进行自我声明公开后, 均可进入汽车救援服务企业标准排行榜, 排行榜格式内容见附录 A.2。

5.5 达到一级要求的企业标准并按照要求进行自我声明公开后, 其企业标准和符合标准的服务可直接进入汽车救援服务企业标准“领跑者”的候选名单。

附录 A
(规范性)

对企业标准实施评价时所使用表格的格式和内容

A.1 评价人员在对企业标准实施评价时，其评价过程所使用的记录表格式和内容。

表 A.1 汽车救援服务领域 企业标准水平评价记录表

标准名称		标准号		
标准公开单位				
评价人员		评价日期		
指标类型	评估指标	指标来源测试方法	指标水平评价 (在符合水平要求的格内打√)	
标准规范性指标	合法性	按法规要求检查评价		
	文件结构格式	按 GB/T1.1 要求比对评价		
	文件内容表述			
	与对应标准的符合性	按 T/CADA4-2016 要求比对评价		
基础指标	要素全面性	按汽车救援服务流程比对评价		
	经营资质	按 T/CADA4-2016 要求比对评价		
	体系认证	获得认证情况评价		
	管理制度	按 T/CADA4-2016 要求比对评价		
	服务组织	按 T/CADA4-2016 要求和行业服务需求情况比对评价		
	服务管理体系要求	甄别、评价服务管理模式		
核心指标	服务保障要求	保险、人身防护、安全设施分析评价		
	服务能力	经营场所面积要求	按 T/CADA4-2016 要求比对评价	
		作业车辆设备数量要求	按 T/CADA4-2016 要求比对评价	
		人力资源配置	按 T/CADA4-2016 要求比对评价	
		培训覆盖率	按行业基础水平评价标准的覆盖率要求	
		救援员持证率	评价标准中对救援员的持证率要求的水平	
	服务过程	提供服务时间	评价标准中对提供服务时间的要求	
		现场安全	按 T/CADA4-2016 要求评价	
		作业车辆工作完好率	评价标准中对作业车辆完好率要求的水平	
		重大行驶责任事故率	评价标准中事故率要求的水平	
		重大装卸载事故率	评价标准中事故率要求的水平	
		重大拖运事故率	评价标准中事故率要求的水平	
		正点到达率	标准中正点到达率要求	
		到达现场时间	评价标准中作业车到达现场的时间要求	
		价格公开度	评价标准中关于服务价格的管理要求	
		服务绩效	客户回访	按 T/CADA4-2016 第 7 章要求评价
	客户投诉		按 T/CADA4-2016 第 8 章要求	
	客户满意度		按行业平均水评为基准进行评价	
	服务改进		按 T/CADA4-2016 第 9 章要求为基准	
创新指标	管理创新指标	评价企业指标独有性，并为反映管理水平等		
	服务创新指标	评价企业指标独有性，并为反映服务质量、服务水平、效率等		
	持续发展指标	评价企业标准是否提出持续改进方面独特的创新要求		

A.2 汽车救援服务企业标准排行榜格式和内容。

表 A.2 汽车救援服务领域 企业标准排行榜

序号	所属领域	服务类别	企业名称	标准名称	标准编号
1	维修与维护	汽车救援服务			
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿