



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。

