

中国汽车流通协会文件

中汽协文字第〔2021〕061号

关于开展“汽车经销商服务承诺公开”的倡议及 优秀案例征集的通知

各汽车经销企业：

汽车经销企业依法合规、诚信经营，为消费者提供优质服务，既是提高消费者满意度、维护消费者合法权益的重要举措，也是营造和谐共赢的汽车消费秩序、确保汽车消费市场良性健康发展的根本保证。

为更好地树立汽车经销企业的良好形象，不断提升服务品质和消费体验，维护消费者合法权益、降低企业经营风险，现号召汽车经销商会员企业以《汽车经销及售后服务规范指引（试行）》为指导，自愿开展“服务承诺公开”，向社会公众亮出我们汽车流通行业的优质服务与诚信的态度。

一、企业“服务承诺公开”的途径可包括：

1. 可以在经营场所显要位置展示，或在产品或服务说明书、宣传资料、合同、网站中承诺；

2. 可以通过上述途径及国家网站“企业标准信息公共服务平台”声明所执行的标准。

二、企业“服务承诺公开”的内容可以包括：

1. 企业能持续为消费者提供的、有利于消费者满意度提升的服务承诺；

2. 企业所执行的相关法律法规或服务标准的编号、名称、内容等。可参考的相关标准化文件见附件一。

三、案例征集：

为鼓励企业积极开展服务承诺公开，树立行业标杆，引领行业全面提升服务水平，协会将征集企业开展“服务承诺公开”的相关资料，在核实真实性后，采取以下方式进行宣传：

1. 媒体宣传，协会在官微、官网上进行新闻宣传，并定期形成简报，阶段性向社会公示；

2. 行业交流，抽取优秀案例在相关行业会议上分享交流。

3. 案例展示，对报名的“汽车经销商服务承诺公开”案例、会员企业名单等进行专题展示。其中，5月20日前报名的企业，可参与5月28日中国汽车流通协会汽车经销商大会期间的专题展示。

四、活动时间：

2021年度案例征集活动，截止至2021年10月15日，随时接受企业报名投稿，报名表见附件二。

其中，5月专题案例展示报名截止时间为2021年5月20日。

五、咨询及投稿联系人：

标准部 林逊 电话：18610212107

会员部 张馨 电话：13488885478

投稿邮箱：linxun@cada.cn

倡议各汽车经销商会员企业根据实际情况，自愿开展“服务承诺公开”，自觉接受社会监督，诚信经营、阳光服务，全面提升服务标准化水平和服务质量水平，让广大汽车消费者买得放心、用得舒心、修得安心。

附件一：可参考的标准化文件

附件二：《案例展示报名表》



附件一：

可参考的标准化文件

2020 年 11 月 18 日发布《汽车经销及售后服务规范指引（试行）》

2017 年 3 月 10 日发布《乘用车新车售前检查服务指引》

GB/T 36686-2018 《汽车售后服务规范》

GB/T 36683-2018 《汽车售后服务评价规范》

GB/T 30323-2013 《二手车鉴定评估技术规范》

SB/T 11144-2015 《二手车流通企业经营管理规范》

扫码查看附件内容并

下载附件二报名表：



扫码查看附件并下载报名表

附件二：

案例展示报名表

企业联系人姓名及电话： _____ ☐5 月专题展示 ☐其他展示

企业名称	服务承诺内容	服务承诺公开的途径
示例：XX 汽车销售股份有限公司	示例：明码标价、透明维修车间	示例：店内悬挂
	示例：遵守《***规范》	示例：国家网站 http://
1. 宣传文案（500 字内） 2. 体现服务承诺公开的相关图片（3 张，jpg 格式，不小于 5M，加标题）		

请于活动截止日前，发送报名表至邮箱：linxun@cada.cn。