



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

汽车售后服务评价规范

Specification of auto-after-sale service assessment

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—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	2
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 评价原则	4
4.1 公正性	4
4.2 有效性	4
4.3 可靠性	4
4.4 规范性	4
5 评价要素	错误!未定义书签。
5.1 概述	错误!未定义书签。
5.2 服务提供者	4
5.3 服务资源	错误!未定义书签。
5.4 服务过程	错误!未定义书签。
5.5 服务结果	错误!未定义书签。
6 评价流程	7
6.1 评价准备	7
6.2 评价实施	8
6.3 形成评价结果	8
7 评价方法	9
7.1 权重测算方法	9
7.2 数据采集方法	9
7.3 数据加工方法	9
7.4 分数计算方法	9
8 评价结果	9
8.1 内容	9
8.2 形式	9

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

汽车售后服务评价规范

1 范围

本标准给出了汽车售后服务评价的评价原则、评价评价、评价流程、评价方法和评价结果等要求。
本标准适用于对乘用车售后服务进行评价。

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 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

GB/T XXXXX 汽车售后服务规范

3 术语和定义

GB/T XXXXX界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车售后服务 auto-after-sale 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。

[GB/T XXXXX-201X, 定义 3.7]

示例：汽车维护、恢复性维修、零件索赔、备件供应。

3.2

汽车售后服务提供者 auto-after-sale service provider

提供汽车售后服务（3.1）的组织。

3.3

顾客 customer

接受汽车售后服务（3.1）的组织或个人。

3.4

评价对象 assessment participant

接受评价的汽车售后服务提供者（3.2）。

3.5

评价者 assessor

对评价对象（3.4）在评价活动中的表现进行评价的组织。

4 评价原则

4.1 公正性

评价者应独立、客观、公平地实施评价活动，评价结果不应受实施难度、是否收费等因素影响。

4.2 有效性

评价者应制定科学的评价方案并有效实施，使评价活动能够准确评价汽车售后服务真实水平，查找出实际问题。

4.3 可靠性

评价者应采集、使用真实、客观的数据；评价结果应客观、准确地反映评价活动情况，无差错、可信赖。

4.4 规范性

评价者应按照评价方案实施评价活动，评价行为应符合评价方案要求，避免错误、减少误差。

5 评价指标

5.1 概述

评价指标包括汽车售后服务提供者（以下简称“服务提供者”）、服务人员、服务资源、服务过程和服务结果等分类，如5.2至5.5所示。

5.2 服务提供者

表1 服务提供者评价指标及测评方法

序号	二级指标	测评方法
1	具有社会信用代码、机动车维修经营许可证、道路运输经营许可证	现场查验
2	是否有固定服务场所，符合 GB/T 16739 要求	现场查验
3	环境是否符合 GB/T 16739 要求	现场查验
4	规章制度是否健全，覆盖所有服务内容	现场查验、资料查阅
5	是否建立安全管理制度并实施	现场查验、资料查阅
6	建立突发事件应急预案并定期演练，记录	现场查验、资料查阅
7	对服务人员进行安全与应急培训	现场查验、资料查阅
8	在服务场所中配备安全与应急设备、防护设备，并定期检修，保证其功能完善、数量充足、运转良好	现场查验、资料查阅
9	对于安全隐患，采取措施进行排除或进行安全警示	现场查验、资料查阅
10	组织机构图是否以张贴等方式明示	现场查验
11	是否与顾客订立服务合同	现场查验、随机拦访、神秘顾客

序号	二级指标	测评方法
12	人员技术、能力，培训等应符合各自岗位需求	资料查阅
13	对服务人员进行包括岗前培训在内的定期职业培训，职业培训的频次、内容、覆盖面等能有效支撑汽车售后服务的有效开展	资料查阅
14	是否建有服务记录和技术档案并永久保存	现场查验、资料查阅
15	服务记录和技术档案是否可追溯、便于查询与跟踪	现场查验、资料查阅
16	是否查验顾客的合法证件，录入公安系统进行筛查	现场查验、资料查阅、神秘顾客
17	是否在征得顾客同意的情况下，收集、使用其信息	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客
18	对于顾客个人信息的使用，是否符合GB/Z 28828标准要求	现场查验、资料查阅
19	是否通过签署保密协议、设置系统权限等防范措施，保护顾客个人信息，防止信息泄露、丢失	现场查验、资料查阅
20	当顾客个人信息防止信息泄露、丢失时，是否即采取补救措施	现场查验、资料查阅
21	是否建立顾客沟通管理机制、明确反馈时限	资料查阅
22	是否按照反馈时限，按时答复、安排处理顾客诉求	现场查验、资料查阅

5.3 服务资源

表 2 服务资源评价指标及测评方法

序号	二级指标	测评方法
1	服务场所是否按照 GB 2894 等标准要求，设置、管理或使用安全引导标识、安全出口和紧急疏散通道，并告知顾客、使用方法和要求	现场查验、资料查阅
2	服务环境是否符合 GB/T 16739 要求	现场查验
3	是否以张贴等形式公开资质证书、组织机构图、行业规定，零备件、工时费等价格表，业务流程图、预约看板（LED 显示屏）、预约电话、客服电话等	现场查验
4	是否配有适量停车位，当停车位无法满足服务需求时是否通过将顾客引导至正规停车场等方式满足顾客停车需求	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客
5	是否按照功能分区，停车区、接待区（保险理赔区）、维修保养区、休息区（卫生间）等按需设置	现场查验
6	引导标识是否准确、明显、清晰	现场查验
7	各类设施设备是否性能完好、数量充足	现场查验
8	维修保养车间是否设置可视化设施设备	现场查验
9	接待区是否设置互动式预检、检测设施	现场查验
10	需标定的生产设备是否定期标定记录	现场查验、资料查阅
11	原厂件、二手件、拆车件、翻新件、修复件、同质配件等是否分类管理	现场查验、资料查阅
12	零部件入库前是否自查自检	现场查验、资料查阅
13	是否告知顾客零部件来源及差别	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客
14	结算单、工费材料费、零部件编码等是否可追溯	现场查验、资料查阅
15	有质量瑕疵的零部件是否单独码放	现场查验、资料查阅

5.4 服务人员

表 3 服务人员评价指标及测评方法

序号	二级指标	测评方法
1	业务接待人员是否具有中专以上学历（含）	资料查阅
2	业务接待人员是否具有机动车驾驶证，能够完成试车等服务内容	现场查验、资料查阅
3	业务接待人员是否具有汽车故障判断能力、报价、沟通技能、计算机系统操作能力等专业素养，对于顾客需求的分析和表述准确、与维修技师判断一致	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客
4	业务接待人员仪容仪表、着装等是否符合服务提供者要求，是否佩戴工牌	现场查验、资料查阅
5	业务接待人员服务行为是否符合服务提供者设立流程和要求	现场查验、随机拦访、 神秘顾客
6	维修技师是否具有大专以上学历（含）	资料查阅
7	从事电焊、钣金、喷漆等工作的维修技师是否具有相应资格（上岗）证书	资料查阅
8	维修技师是否具有汽车常规零部件知识、整车结构知识等专业知识，是否能够熟练使用常规工量具	资料查阅
9	维修技师是否接受专业培训及岗前安全教育并通过相关考核	资料查阅
10	维修技师仪容仪表、着装等是否符合服务提供者要求，是否穿着工服、工作鞋，是否佩戴工牌	现场查验、资料查阅
11	维修技师是否掌握并遵守现场管理要求	现场查验、资料查阅
12	辅助接待人员仪容仪表、着装等是否符合服务提供者要求，是否佩戴工牌	现场查验、资料查阅
13	辅助接待人员服务行为是否符合服务提供者设立流程和要求	现场查验、随机拦访、 神秘顾客

5.5 服务过程

表 4 服务过程评价指标及测评方法

序号	二级指标	测评方法
1	服务提供者是否建立完善、科学、合理的服务流程，将流程图以张贴等形式公布	现场查验、资料查阅
2	服务实施前，业务接待人员是否告知顾客服务项目、收费标准、服务消费预估总额	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客
3	服务完成后，业务接待人员是否告知顾客实际发生的服务项目和服务消费总额	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客
4	前期报价和最终实际花销浮动是否超过 10%	现场查验、资料查阅
5	常规营业时间是否便利	现场查验、随机拦访
6	能否在顾客特殊需求时间提供服务	现场查验、随机拦访、 神秘顾客
7	服务实施前，服务人员是否告知顾客预估时间	资料查阅
8	服务是否能在服务人员所告知的预计时间内完成	资料查阅

序号	二级指标	测评方法
9	若提供预约服务，所预约的服务能在约定时间内按时开展	资料查阅
10	服务需要延期，是否在预计时间内提前告知顾客	资料查阅
11	是否制定业务接待规范，业务接待人员是否按照规范要求提供服务	现场查验、资料查阅
12	是否制定技术操作规程、工艺文件，维修技师是否按照规范要求提供服务	现场查验、资料查阅
13	是否制定辅助接待规范，辅助接待人员是否按照规范要求提供服务	现场查验、资料查阅
14	业务接待人员是否将服务方案事先告知顾客，是否告知顾客维修配件生产厂家等服务相关信息及相应的价格，供顾客选择	现场查验、资料查阅
15	在维修保养过程中，若发现增项，是否提前告知顾客	现场查验、资料查阅
16	交车前，是否将车恢复原位、空调关闭，进行旧件处理，并向顾客展示	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客
17	经过修复用于维修服务的汽车零部件，是否向顾客说明瑕疵，在装用之前得到顾客确认	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客
18	是否存在服务提供者有意过度维修保养的现象	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客
19	保险索赔规定是否符合相关法规规定和服务提供者的规定并公示	现场查验、资料查阅
20	是否公告道路救援求救电话和收费标准	现场查验、资料查阅
21	是否提供 24 小时不间断呼叫服务和修理救援服务	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客
22	在公路或高速公路实施救援修理服务，是否遵守相关的交通安全法规	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客
23	支付过程是否安全、便捷	现场查验、资料查阅 随机拦访、神秘顾客

5.6 服务结果

表 5 服务结果评价指标及测评方法

序号	二级指标	测评方法
1	一次修复率	资料查阅
2	满意度	随机拦访、问卷调查
3	返修率	资料查阅
4	平均服务时长	资料查阅、随机拦访
5	平均等待时长	资料查阅、随机拦访
6	投诉率	随机拦访、问卷调查

6 评价流程

6.1 评价准备

6.1.1 确定评价目的

评价者应确定评价活动的目的，并将其作为评价方案的依据。

6.1.2 确定评价范围

评价者应确定评价活动的内容范围，即评价对象参与评价活动的内容板块。

6.1.3 确定评价区间

评价者应确定评价活动的时间区间，即评价活动所用数据的采样区间。

6.1.4 形成评价方案

6.1.4.1 评价者应根据评价目的及评价活动的其他特点，确定实施步骤与时间安排、评价方法等，形成评价方案。

6.1.4.2 评价者应从操作性、经济性、科学性、有效性等角度出发，对评价方案进行论证优化。

6.1.4.3 评价者可根据实际需求在一定范围内公开实施方案或其部分内容。

6.2 评价实施

6.2.1 确定评价指标

6.2.1.1 评价者应根据评价目的、评价方案、评价对象特点等，在 5.2 至 5.5 各条中筛选合适的评价要素并进行组合、细化，确定评价指标。

6.2.1.2 需要时，评价者应选取适用的权重测算方法，为评价指标赋权，形成评价指标体系。

6.2.2 采集、加工数据

6.2.2.1 评价者应根据评价方案，确定数据采集的内容范围、时间区间与方法，实施数据采集并对所采集的数据进行质量评估。

注1：必要时可进行多次采集或补充采集。

注2：质量评估一般包括查全率、查准率、一致性、关联度等方面的评估。

6.2.2.2 评价者应对通过质量评估的数据进行加工，将其转化为统一、可操作、易分析的格式数据。

6.2.3 计算评价分数

评价者应选用合适的计算方法，将加工后的数据输入，计算得出评价分数。

6.3 形成评价结果

6.3.1 评价结果的内容、形式及使用要求见第 7 章。

6.3.2 评价者应根据评价分数及其他信息，分析得出真实、准确的评价结论并对其进行描述，必要时可在此基础上提出相关建议，形成评价结果。

6.3.3 评价者应对评价结果进行包括错误核查、误差分析、合理性验证等在内的质量稽核。

6.3.4 评价活动结束后，评价者应为评价对象或（和）相关方提供评价结果。

7 评价方法

7.1 权重测算方法

常用的权重测算方法主要包括层次分析法、专家咨询法、对偶比较法、变异系数法、熵值法等。

7.2 数据采集方法

常用的数据采集方法主要包括记录查阅、现场观察、问卷填写、会议座谈、独立访谈等。

7.3 数据加工方法

常用的数据加工方法主要包括除重、降噪、归类、格式转换、标引等。

7.4 分数计算方法

常用的分数计算方法主要包括加权平均法、数学平均法、求合法、去极值法等。

8 评价结果

8.1 内容

8.1.1 评价结果应包含：

- 评价对象情况；
- 评价方案（含评价目的、评价范围、评价区间、评价指标体系、评价方法等）；
- 评价依据；
- 评价活动过程；
- 评价分数及解释；
- 评价结论及描述；
- 评价时间；
- 评价者情况。

8.1.2 根据评价活动需求与特点，评价结果宜包含：

- 针对评价对象、相关方的工作建议；
- 评价分数、评价结论及其他内容的使用建议及使用限制。

8.1.3 评价者宜使用图表等表现形式，直观地反映评价分数、评价结论及其他内容。

8.1.4 评价者应保护访问者个人信息，防止泄露、丢失；在发生或可能发生泄露、丢失时，应立即采取补救措施。评价者不应以挪用、出售等形式非法向其它组织或个人提供访问者个人信息；当评价结果确需引用访问者案例或相关内容时，评价者应视评价结果的公布、使用范围等，对其进行技术处理。

8.2 形式

8.2.1 评价结果主要应以评价报告的形式呈现；根据需求，亦可包括工作建议、工作方案、基础数据、过程文件等。

8.2.2 评价结果通常应为书面形式。