

团 体 标 准

T/CADA XX—2022

电动乘用车售后服务规范

Specification for electric passenger car after—sales service

(征求意见稿)

2022.9.14

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

中国汽车流通协会 发布

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

目 次

前 言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 经营要求	4
5 服务流程及要求	7
6 维修安全要求	9
7 服务质量控制	10
8 紧急救援服务要求	11
参考文献	13

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

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》的规定起草。

本文件由中国汽车流通协会提出。

本文件由中国汽车流通协会归口。

本文件起草单位：XXX XXX XXX

本文件主要起草人：XXX XXX XXX

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

电动乘用车售后服务规范

1 范围

本文件规定了电动乘用车售后服务的术语和定义、售后服务商要求、流程要求、维修安全要求、服务质量控制、紧急救援服务等要求。

本文件适用于纯电动乘用车、混合动力乘用车的售后服务商，其他新能源汽车企业售后服务规范可参照本文件进行制定。

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 5624 汽车维修术语
- GB/T 16739.1 汽车维修业开业条件 第1部分：汽车整车维修企业
- GB/T 16739.2 汽车维修业开业条件 第2部分：汽车综合小修及专项维修业户
- GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
- GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 19596 电动汽车术语
- GB/T 34432 售后服务基本术语
- GB/T 38283 电动汽车灾害事故应急救援指南
- GB/T 38698.1 车用动力电池回收利用 管理规范 第1部分：包装运输
- JT/T 1344 纯电动乘用车维护、检测、诊断技术规范
- T/CADA 4 汽车救援服务规范

3 术语和定义

GB/T 5624、GB/T 19000、GB/T 19596、GB/T 34432界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电动乘用车 electric passenger care

在其设计和技术特性上主要用于载运乘客及其随身行李和临时物品，且座位数量为9个以内的纯电动乘用车和混合动力汽车的总称。

3.2

汽车售后服务 electric passenger car after-sales service

为满足客户对汽车产品正常使用的要求，通过与客户以及所售汽车产品的接触，为其提供修理和其他技术服务的过程。

3.3

电动乘用车售后服务商 electric passenger car after-sales service providers

具有电动乘用车维修国家资质的汽车售后服务企业（以下简称售后服务商）。

3.4

售后服务人员 after-sales service personnel

使用售后服务网络，按照售后服务要求，从事或管理规划、咨询、配送等服务内容的工作的人员。

[来源：GB/T 34432-2017，3.3.1]

3.5

维修技术人员 technical maintenance personnel

从事电动乘用车及其相关零部件检测、维修的专业技术人员。

3.6

维修 maintenance

对电动乘用车进行的维护和修理。

[来源：GB/T 5624-2019，2.4，有修改]

3.7

汽车生产企业 automobile manufacturer

在中华人民共和国境内依法设立的、生产新能源汽车并以其名义颁发产品合格证、进行市场销售的企业。

注：包括从中华人民共和国境外进口新能源汽车到境内销售的企业。

3.8

客户满意度 customer satisfaction index

客户期望值与客户体验的匹配程度，即客通过对一种产品可感知的效果与其期望值相比较后得出的指数。

[来源：JT/T 900-2014，3.2]

4 经营要求

4.1 基本要求

4.1.1 经营备案

售后服务商应依据国家法律、法规、标准及相关行业管理规定设立，依据维修车型种类、服务能力和经营项目，在所在地县级道路运输管理机构进行机动车维修经营分类备案，并按照备案的经营范围开展维修服务。

4.1.2 经营服务环境

4.1.2.1 应满足 GB/T 16739.1 和 GB/T 16739.2 的相关规定，具备相适应的基本资源和服务环境。

4.1.2.2 应具备与服务规模、服务项目相匹配的服务接待、业务洽谈、车辆维修、备件储存和停车等功能场所。

4.1.2.3 服务场地应干净整洁、干燥通风。

4.1.2.4 应具备相应维修车型种类的专项技术能力和技术支撑。

4.1.2.5 应具备与企业运营相适应的组织管理体系。

4.1.2.6 应具备与服务环境相适应的消防、环保和职业健康安全管理体系。

4.1.2.7 应具备与服务项目相适应的符合相关法律、法规或标准的管理制度，包括质量管理体系、安全生产管理制度、车辆维修档案管理制度、人员培训制度、设施设备及工具管理制度、售后零部件及汽车用品管理制度等。

4.1.2.8 应具备财务和后勤保障资源。

4.1.2.9 应具备安全操作规程、相应的安全管理人员和完善的突发事件应急预案，包括报告程序、应急指挥以及处置措施等内容。

4.1.2.10 应在经营场所公示与电动乘用车售后服务相关的产品及服务项目、服务时间、咨询电话、收费标准；提供电动乘用车紧急救援服务的，应给予提示。

4.1.2.11 应确保客户在经营场所的人身安全，财产安全。

4.1.3 维修场地条件

4.1.3.1 维修作业区应合理布局，划分工位，有充足的自然采光或人工照明及良好的通风设备。

4.1.3.2 应具备与服务项目相匹配的电动乘用车维修专用工位、动力蓄电池维修专用工位、动力蓄电池存放区域、充电停车位，并设置各类指示标志，保持标志清晰。

4.1.3.3 充电停车位等重要区域和特种设备应设置安全警示标志。

4.1.3.4 电动乘用车维修设备及工具至少应包括故障诊断仪、具备诊断功能的电脑设备、动力蓄电池充放电设备、绝缘电阻测试仪、万用表、红外测温仪、绝缘拆卸设备及工具、基本维修工具；若进行动力蓄电池维修，还应具备动力蓄电池模组充放电设备、气密性检测设备、动力电池均衡设备。

4.1.3.5 电动乘用车维修或动力蓄电池维修专用工位应配备安全隔离警告栏等必要的安全防护用品，工位周边不得有易燃物品及与工作无关的金属物品。

4.1.3.6 动力蓄电池存放区域应满足以下要求：

——设置防护栅栏及警示标识；

——贮存地必须阴凉干燥通风，温度应在-30℃~50℃之间；

——贮存区域上方灯具应选用防爆灯；

——动力蓄电池应远离雨水，火花，火焰，易燃物，避免太阳直射和高温。

4.1.3.7 应急设备至少应配备消防栓、水基灭火器、消防沙、绝缘棒。

4.1.3.8 宜采用可视窗或视频设备等方式，供客户实时查看在作业车辆。

4.1.4 经营诚信

4.1.4.1 售后服务商应依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，落实安全生产主体责任和维修质量主体责任。

4.1.4.2 应保证展示的产品及服务广告真实、准确、合法。

4.1.4.3 业务接待过程中应告知客户其维修方案、服务项目清单、对应的价格、售后零部件来源、服务流程、服务标准，相关单据应有客户签字确认。

4.1.4.4 应建立覆盖全部售后服务业务的服务制度或服务标准，并严格执行，同时，通过多种方式进行企业标准自我声明公开。

4.1.5 义务要求

4.1.5.1 售后服务商具有协助汽车生产企业履行缺陷汽车产品召回管理的义务，应根据汽车生产企业与政府部门召回措施及时召回缺陷汽车产品。

4.1.5.2 售后服务商具有协助政府部门回收动力蓄电池及提供溯源信息的义务，应做到相应的电池管理和信息管理。

4.1.5.3 售后服务商具有向消费者书面告知或重点提示电动乘用车使用和维修相关知识的义务，至少应告知或提示消费者：

——充电注意事项；

——车辆及动力蓄电池等关键零部件日常维护、修理注意事项；

——不低于1年1次的动力蓄电池维护；

- 行驶中突发状况处理办法；
- 相关安全注意事项，指导消费者熟悉电池安全使用边界、车辆可能出现的安全隐患及发生起火燃烧等事故的常见征象；
- 常见故障及解决方法。

4.2 人员要求

4.2.1 基本要求

- 4.2.1.1 应配备与服务规模、服务项目相匹配的人力资源，并满足机动车维修管理规定的相关要求，及 GB/T 16739.1 和 GB/T 16739.2 的相关要求。
- 4.2.1.2 应配备电动乘用车动力蓄电池及管理系统、驱动电机及其控制器、整车控制器（以下简称“三电系统”）等电动乘用车关键零部件的维修技术人员，其中，提供动力蓄电池检测及维修服务，应配备动力蓄电池的专业维修技术人员。
- 4.2.1.3 应建立人员培训制度和岗位责任制，明确各类人员的岗位职责、技能要求，并定期考核。

4.2.2 维修技术人员要求

- 4.2.2.1 维修技术人员应经专业机构培训或者承修产品生产企业培训合格，持证上岗，尤其是动力蓄电池的维修作业人员应获得售后服务商或承修产品生产企业的授权或认可。
- 4.2.2.2 从事涉电维修作业的技术人员应持有与作业内容相匹配的高压或低压电工操作证。

4.2.3 接待服务人员要求

- 4.2.3.1 仪容仪表、着装应符合售后服务商要求，佩戴工牌。
- 4.2.3.2 应根据售后服务商设立的培训制度，按时接受包括岗前培训在内的职业培训与考核。
- 4.2.3.3 应按照售后服务商设立的服务流程、服务标准等要求提供服务。
- 4.2.3.4 应具有报价、沟通以及满足服务需求的计算机系统操作能力。

4.3 维修设施设备及工具管理

- 4.3.1 维修设施设备及工具的规格和数量应与维修车辆种类、维修规模和维修工艺相适应。
- 4.3.2 售后服务商应建立设施设备及工具的管理与维护制度、操作规程。
- 4.3.3 售后服务商应严格遵守安全操作规程，规范、合理地使用设施设备及工具，发现问题必须立即停止使用，专用设备未经培训不得随意使用。
- 4.3.4 维修技术人员根据工作需要，可以配备个人常用工具及小组公用工具，个人工具由本人负责保管，公用工具由主管人员负责保管。
- 4.3.5 检测设备、计量器具应按规定进行检定、校准。
- 4.3.6 所有设施设备都要进行建账管理，做好设备购置、验收、使用、维修、检定和报废处理记录，做到帐物相符。
- 4.3.7 所有工具坚持交旧领新的原则，实行工具报损制度，对部分常用而又不容易损坏的工具应采取定期更换的制度，对所有工具实行生命周期管理。

4.4 售后零部件及汽车用品管理

- 4.4.1 售后服务商应建立并执行售后零部件及汽车用品管理体系。
- 4.4.2 应根据采购管理制度，对采购的售后零部件及汽车用品进行验收，查验产品合格证等相关证明，登记产品名称、规格型号、购买日期及供应商等信息。
- 4.4.3 售后零部件及汽车用品的存放应符合以下要求：

——存放在特定区域并保证适宜的存储环境；

——采用防湿、防腐、防尘措施；

——合理、分类存放，防止损坏、变质，尤其是危险化学品、动力蓄电池等产品应在专属区域存放。

4.4.4 应明示所提供汽车零部件和汽车用品的生产商（进口产品为进口商）、生产日期、适配车型、价格等信息，标明售后零部件类型：原厂配件、质量相当配件（或同质配件）、修复配件、再制造件、回用件，若向消费者销售或者提供原厂配件以外的其他售后零部件时，应当予以提醒和说明。

4.4.5 应建立售后零部件及汽车用品的可追溯制度及信息管理系统，记录售后零部件的更换、使用、报废处理信息以及汽车用品的销售、施工服务信息，其中，对售后零部件宜进行统一编码管理。

4.5 档案资料管理

4.5.1 售后服务商应建立并执行内部档案管理制度。

4.5.2 汽车售后服务档案应“一车一档”，实行档案电子化管理，并与《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的档案一同管理。

4.5.3 汽车售后服务档案的字段设置应可追溯，归档内容、项目、时间等应严格满足信息的真实性、一致性。

4.5.4 汽车售后服务档案应包括客户及其承修汽车必要的的数据信息，便于查询和质量跟踪，主要包括：

——汽车检测、诊断记录；

——维修合同或工单；

——售后零部件的更换、使用、报废记录及汽车用品的销售、施工服务记录；

——维修项目、维修人员、维修结算清单；

——维修发票；

——对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的，还应当包括：质量检验记录、质量检验人员、竣工出厂合格证（副本）或终检记录等。

4.5.5 汽车检测、诊断记录，应至少包括动力蓄电池健康及安全方面的检测结果等三电系统等关键零部件的检测、诊断结果。

4.5.6 应配备专门人员，对已签订的合同建立台账并妥善管理。

4.5.7 宜建立售后服务信息化管理系统，对汽车售后服务全过程进行管理。

4.5.8 宜利用网站、微信等互联网技术，跟进并改善服务，提高客户满意度。

5 服务流程及要求

5.1 预约

5.1.1 应公示预约方式或渠道、预约开放时间。

5.1.2 应记录预约人的联系方式、到店时间、预约服务项目；将预约确认信息发送至预约人；生成预约档案并编号。

5.1.3 应根据预约人的需求，及时协调相关资源。

5.2 接待

5.2.1 应遵守礼仪规范，主动热情，仪表端庄，语言文明，认真听取客户关于车况和售后服务要求的陈述，做好记录，并及时为客户提供咨询服务。

5.2.2 应根据客户意愿、车辆状态和现场条件，合理建议服务项目，并告知客户相关服务项目报价，经双方确认后，做好人员、场地、设备、售后零部件准备、汽车用品准备，安排车辆维修。

5.2.3 应查验车辆相关证件，核实车辆、车主信息与客户一起进行环车检查，并办理交接手续。

注：对于车电分离电动乘用车的维修、拆卸和动力蓄电池更换，要核实动力蓄电池所有人及相关授权并记录。

5.2.4 应提醒客户妥善保管贵重物品，对客户寄存的随车物品，应在车辆交接单上详细记录，并妥善保管，车辆交接单需经客户签字确认。

5.2.5 安排客户在适宜区域等待。

5.2.6 应跟进车辆作业情况，视情况向客户反馈作业进度，工期延长或项目需要变更时，应及时向客户解释和说明，并协助客户完成本文件 5.4.4 中要求的维修合同的补充或变更。

5.3 接车诊断

5.3.1 应严格按照相关技术标准、操作规范对车辆进行诊断操作，并填写进厂检验记录。

5.3.2 车辆检查时，对于可能造成污损或损伤的车身部位，铺装防护用品。

5.3.3 带电作业的有关检验或诊断工作，相关要求应按照本文件 5.5.2~5.5.5 执行。

5.3.4 向用户说明车辆进场检验情况、故障判断结果，与用户确定维修方案，其中应包括：建议维修项目、作业内容、所需汽车用品或售后零部件质量信息与价格、维修时间、费用等。

5.3.5 若车辆诊断需要解体检查或者路试，应在诊断前征得客户确认、签字，或由客户陪同。

5.3.6 对于待出售车辆的诊断可参照 T/CADA 17-2021 执行。

5.4 合同签订

5.4.1 应根据车辆接车诊断结果和客户需求，按照自愿、合法、适用的原则，与客户协商签订维修合同。合同形式不限于书面、口头及其他形式。

5.4.2 合同签订前宜提请客户提供以往的维修记录。

5.4.3 合同内容应包括：客户对车辆问题的陈述、维修作业的项目、内容、需更换的零部件、维修工时、费用、竣工时间、违约责任、争议处理方式等要素。

5.4.4 对于维修过程中发现确需增加或变更项目的，应及时与客户沟通，征得同意后，按规定签订补充合同或变更合同。

5.4.5 根据售后服务商售后服务政策、客户车辆维修时长，售后服务商可与客户协商提供租赁代步车，并将租赁费用等关键信息写入合同。

5.4.6 售后服务商委托合作方开展电动乘用车或其主要零部件的维修时，应在合同中明确各方责任。

5.5 维修作业

5.5.1 应根据维修合同或维修工单，施工单应详细注明作业项目、作业部位、预计完成时间和注意事项等内容，并由专业售后服务人员承接维修车辆。

5.5.2 维修应在专用场所实施，正确使用技术状况良好的工具和仪器，并严格按照施工单、相关技术标准、维修手册、使用说明书和有关技术资料进行规范作业，操作过程安全应符合本文件第 6 章相关要求。

5.5.3 触摸内饰品时，应清洁双手，不得在客户车内吸烟、使用音响及做与维修无关的事。

5.5.4 维修人员不应擅自扩大作业范围，不应以次充好换用售后零部件。

5.5.5 维修过程检验应实行自检、互检和专职检验相结合的制度，填写过程检验记录，过程检验不合格的作业项目，不得进入下一道工序。

5.5.6 对维修作业中遇到的技术疑难问题应及时做出响应，根据售后服务商制度，必要时应申请承修产品生产企业的专业技术指导。

5.5.7 维修现场操作挪车的维修技术人员应持有对应车型种类的机动车驾驶证。

5.5.8 全部维修作业完工后，应按本文件 5.6 的要求进行完工检验，涉及到带电作业的项目完成后应通电复位。

5.6 完工检验

5.6.1 质量检验员应核查作业项目完成情况，按相关技术标准、维修手册进行完工检验，并填写完工检验记录。

5.6.2 对完工检验不合格的项目，应填写返工记录，由作业人员返工直至合格，检验不合格的车辆不得交付使用。

5.6.3 检验合格的车辆应停放至竣工区域，并通知客户验收接车。

5.7 交车前准备

5.7.1 查看车辆外观、视情况对车辆进行清洁，清洁应遵守电工安全操作规范，不应用水直接冲洗车辆高压系统、高压电气系统、充电口、电器舱及散热格栅。

5.7.2 座椅位置、后视镜角度、收音机频率等复位，拆除防护用品，不遗留操作工具，清点随车物品，停放至交车区域，锁闭车门、窗。

5.7.3 根据车辆交车前动力蓄电池 SOC 情况及场地、充电设施设备情况询问客户是否需交车前充电。

5.8 结算交车

5.8.1 售后服务人员应配合客户验收车辆，确认服务项目及验收结算清单，引导客户办理结算手续，并指导客户正确维护和使用车辆。

5.8.2 涉及功能性及安全性的作业项目交付时，应向客户进行性能演示，若客户提出试车要求，应安排专人陪同客户按照操作规范和规定路线试车，并做好记录。

5.8.3 应严格按照公示的工时定额、单价及汽车用品或售后零部件价格等核定费用，出具结算清单，将各项费用分项列出，并向客户逐项解释清单内容，包括本次维修作业项目、使用的汽车用品、更换的售后零部件、完工检验情况、质量保证期等，由客户签字确认；当客户对结算清单中作业项目或费用有疑问时，应认真听取客户的意见，做出合理解释。

5.8.4 结算后，应向客户交付发票等相关资料及凭证、车辆钥匙、客户寄存物品、客户付费后未使用的汽车用品和售后零部件；更换下的零部件，经征求客户意见后妥善处置，其中，动力蓄电池相关处理方法按 6.4 执行。

5.8.5 应告知客户电池健康状态读取结果、用车安全和使用注意事项，提醒用户及时对动力蓄电池进行必要的维护或建议下次进行车辆维护的项目、时间或里程等。

5.8.6 向客户承诺的售后服务质量保证期限不应低于《机动车维修管理规定》中关于机动车维修竣工出厂质量保证期的相关要求，可提供售后延伸服务。

6 维修安全要求

6.1 人员安全要求

维修技术人员应配备绝缘保护垫、绝缘手套、绝缘头盔、护目镜、防静电工作服、绝缘鞋等安全防护用品。

6.2 场地安全要求

6.2.1 开展涉电维修作业时，维修场所应无油脂，无金属屑，无泄漏的液体，无飞溅的火星，地面应经绝缘处理，必要时应使用活动隔板进行维修工位分离。

6.2.2 维修场所应通风良好，有严禁烟火、防水和高压危险的明显标识。

6.2.3 非维修人员禁止进入维修场所。

6.3 作业安全要求

- 6.3.1 维修作业应符合 JT/T 1344 和 GB/T 18344 的要求。
- 6.3.2 应先检查整车有无漏液、有无漏电。
- 6.3.3 开展涉电维修作业前，应对动力蓄电池电压、绝缘性等参数进行检测，评估其安全状态，按相关技术标准、维修手册规范要求的断电流程进行断电。
- 6.3.4 开展涉电维修作业前，应在涉电作业区域周围悬挂安全警示牌、设置隔离栏，对安全防护用品、应急设备等进行安全检查。
- 6.3.5 开展涉电维修作业时，作业人员应穿戴安全防护用品，使用绝缘作业工具，按本文件 6.3.3 操作断电后，使用万用表测量整车高压回路，确保无电后再进行其他作业，作业期间禁止佩戴金属饰品。
- 6.3.6 如需对动力蓄电池包内情况进行诊断，应获取动力蓄电池布局信息、检查插接件安装位置和诊断接口是否牢靠。
- 6.3.7 应根据安全风险判断及时启动突发事件应急预案，保障人身及财产安全。

6.4 动力蓄电池回收管理要求

- 6.4.1 售后服务企业为动力蓄电池回收服务网点的，应按照国家关于车用动力蓄电池回收利用服务网点的相关标准执行。
- 6.4.2 售后服务企业非动力蓄电池回收服务网点的，应将动力蓄电池交由具备相关资质的承运企业运送交至电池回收服务网点，包装及运输过程应满足 GB/T 38698.1 的相关要求。
- 6.4.3 售后服务企业拆卸下来的动力蓄电池在转运前应设置独立区域存储，采取必要的隔离措施，在显著位置设置标识，地面应做防酸、防腐、防渗、硬化和绝缘处理。
- 6.4.4 拆卸下来的动力蓄电池存在漏液、冒烟、漏电、外壳破损等情形的，应及时处理并采用专用容器单独存放，避免动力蓄电池自燃引起的风险。

7 服务质量控制

7.1 服务检查

- 7.1.1 售后服务商应定期对汽车售后服务合同的执行情况进行抽查，并记录检查结果。
- 7.1.2 对检查中发现的问题，应采取有效的整改措施。

7.2 客户投诉及处理

- 7.2.1 售后服务商应建立并执行客户投诉处理制度，公示客户投诉渠道、处理流程、受理时段及反馈时效。
- 7.2.2 客户投诉处理制度应视问题情况分类制定相应的处理方案，明确受理范围、受理部门或人员及其职责、受理时段、处理时限等。
- 7.2.3 应关注客户投诉，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。
- 7.2.4 客户投诉的补救措施和处理结果应按规定的时限反馈顾客。
- 7.2.5 当客户无法与售后服务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。
- 7.2.6 投诉渠道应保持 7×24 小时畅通。
- 7.2.7 售后服务商应留存投诉处理的记录，定期进行分析、总结。

7.3 客户满意度调查

- 7.3.1 售后服务商宜定期开展客户满意度的调查工作，收集客户的评价信息，定期统计、分析客户对服务过程中的态度、环境、质量、接待、流程等评价。

7.3.2 售后服务商可成立专门部门或选择专业咨询机构进行相关工作，具体评价方法及调查问卷形式可参照 JT/T 900 和 GB/T 38863 规定内容执行。

7.4 服务改进

7.4.1 应依据客户意见反馈、投诉的问题进行分析，针对个性及共性问题分别找到原因，实施纠正或纠正措施，对改进结果给予客户及委托方相应回复。

7.4.2 应依据客户满意度调查统计结果的不满意项进行持续改进。

7.4.3 应依据定期服务检查评价中发现的不合格项实施纠正或纠正措施。

7.4.4 宜通过委托第三方评价的方式，对售后服务的服务过程进行评价，根据评价结果确立改进项目进行持续改进，并对改进结果进行验证。

8 紧急救援服务要求

8.1 服务响应要求

8.1.1 售后服务人员接到客户救援请求后，第一时间与客户确认人身安全状态，再确认联系人、联系电话、车辆状态、车辆信息、故障信息、所在位置及周边环境信息等，电话沟通时，应使用录音电话并保留通话记录，记录完毕后立刻安排救援专业人员与客户对接。

8.1.2 开展救援服务的同时应协助客户联系汽车生产企业，以确保救援服务满足客户需求。

8.1.3 经专业人员判断，适宜开展远程指导救援的，可通过电话或视频协助客户处理故障，驶离现场，具体操作应满足本文件 8.2 的要求。

8.1.4 经专业人员判断，适宜开展现场救援且预计故障能在 30min 内解决的，应告知客户救援项目、收费标准、预计到达现场时间等。

8.1.5 经专业人员判断，不宜开展现场救援或判断故障情况比较复杂，30min 内无法排除，或事故发生在高速公路上，应告知客户其他求助方式或经客户同意，协助其联系道路车辆清障救援单位。

8.1.6 在客户未说明故障现象、所在位置不明确或无客观依据的前提下，不应与客户盲目确认故障及救援所需时间。

8.2 三电系统远程救援要求

8.2.1 从事远程指导救援的工作人员应经过培训，掌握汽车维修必须的交通安全知识。

8.2.2 救援指导期间，应详细询问车辆基本情况、故障情况及停车环境，抚慰驾驶员心情，告知驾驶员操作前的准备工作及安全须知，正确摆放安全警示牌，提醒驾驶员穿着反光背心，拍摄记录现场事故照片，作业期间应指挥驾驶员找到相关说明书，正确开展故障排查及车辆自检。

8.2.3 作业完成后，应指导驾驶员完成现场清理。

8.3 三电系统现场救援要求

8.3.1 从事现场救援服务的工作人员应经过培训，掌握现场救援及车辆维修必需的交通安全、应急准备、车辆牵引、高压安全防护、故障判断和故障排除等知识，并严格按照 GB/T 38283 中第 6 章、第 7 章的要求开展作业。

8.3.2 对于遭遇碰撞事故、水域事故、火灾事故及充电事故的车辆，应按照 GB/T 38283 中 6~11 章的要求开展作业。

8.4 其他要求

8.4.1 三电系统之外的故障救援应符合 T/CADA 4 中的相关要求。

- 8.4.2 紧急救援服务需要有过程记录，信息采集，客户回访等文字或电子档案。
- 8.4.3 现场救援涉及费用应开具汽车紧急救援服务结算清单，并由客户签字确认。
- 8.4.4 售后服务商可提供代步车服务，并向客户提供费用清单，说明相关注意事项。

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

参考文献

- [1] 中华人民共和国消费者权益保护法
- [2] 家用汽车产品修理更换退货责任规定
- [3] 新能源汽车动力电池回收管理暂行办法
- [4] GB 18597 危险废物贮存污染控制标准
- [5] GB 26877 汽车维修业水污染物排放标准
- [6] GB/T 21338 机动车维修从业人员从业资格条件
- [7] GB/T 29632 家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证
- [8] GB/T 36683 汽车售后服务评价规范
- [9] GB/T 36686 汽车售后服务规范
- [10] JT/T 900 汽车售后服务客户满意度评价方法
- [11] JT/T 1132.1 汽车维修电子健康档案系统
- [12] JT/T 1372 汽车维修救援服务规范
- [13] T/CADA 17 二手纯电动乘用车鉴定评估技术规范

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿