

# 团体标准《电动乘用车售后服务规范》

(征求意见稿)

编制说明

标准起草工作组

2022年9月

# 目 录

一、工作简况.....	3
二、主要技术内容及编制思路.....	5
三、综述报告、技术经济论证及预期的经济效果.....	6
四、主要参考文献.....	5
五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系.....	6
六、重大分歧意见的处理经过和依据.....	7
七、贯彻团体标准的要求和措施建议.....	8

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

## 一、工作简况

### (一) 任务来源

《电动乘用车售后服务规范》团体标准是中国汽车流通协会 2022 年团体标准制修订项目,项目计划号为:2022-TB-1。该标准由中国汽车流通协会提出并归口,中国汽车流通协会、中国汽车工程研究院股份有限公司、中国电动汽车百人会联合组织,由新能源汽车整车制造商、售后服务商、动力蓄电池制造商、后市场服务企业、检测机构等协会骨干会员企业共同起草。

### (二) 标准依据

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 纯电动汽车维护、检测、诊断技术规范

T/CADA 4 汽车救援服务规范

### （三）主要工作过程

1、2022年3月，中国汽车流通协会正式立项《新能源汽车售后服务规范》团体标准。

2022年3月-2022年4月，成立了标准起草组，并于线上召开标准研制启动会，邀请了中标院、陕西计量院、清华大学、北京理工大学等标准专家对标准框架进行了指导，拟定了标准大纲及研制计划。起草组负责标准的国内外相关文献的搜集整理和比对分析、调研、编撰、研讨、根据专家意见修正相关内容等工作。

2022年5月，开展了国内外相关法规文件、标准、文献的搜集整理和比对分析，依据标准大纲拟定了标准草案初版。同期依据标准内容中存在的问题，编制了面向主机厂及售后服务企业的调查问卷，以线上调研及线下走访相结合方式征求标准意见，于5月底收集到了标准建议50余条。

2022年6月，根据调研结果，吸收采纳各方意见，对标准草案内容进一步的修改，形成了标准工作组讨论1稿。

2022年6月-9月，面向主机厂、售后服务商、地方政府、

科研机构等进一步征求意见，召开大规模线上研讨会 3 次，小规模线上研讨会 10 余次，收采纳各方意见，完善修改标准，形成公示稿，面向行业公示。

## 二、主要技术内容及编制思路

本标准属于团体标准，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，适用于纯电动乘用车、混合动力乘用车的售后服务商的流通与售后服务质量管理。

本标准正文内容包括范围、规范性引用文件、术语和定义、经营要求、服务流程及要求、维修安全要求、服务质量控制、紧急救援服务要求 8 项内容。具体介绍及说明如下：

（一）术语和定义部分规定了“电动乘用车”、“汽车售后服务”、“电动乘用车售后服务商”、“售后服务人员”、“维修技术人员”、“维修”、“汽车生产企业”、“客户满意度”。

（二）经营要求规定了电动乘用车售后服务商的基本要求、人员要求、维修设施设备及工具管理、售后零部件及汽车用品管理、档案资料管理的相关要求。

（三）服务流程及要求中，对服务过程中的预约、接待、接车诊断、合同签订、维修作业、完工检验、接车前准备、结算交车 8 个过程中的服务流程、操作过程等进行了规定。

（四）维修安全要求中，对维修过程中的人员操作、场地布置、作业过程等的安全实施进行了要求，其中还基于现有国标内容对动力蓄电池的回收、储存进行了规范。

（五）服务质量控制中，主要对服务过程的质量检查以及服务完成后的客户投诉处理、满意度调查及服务改进几个方面进行了规定。

（六）紧急救援服务中，对具备紧急救援服务的售后服务商的服务响应及救援过程进行了规定。

### 三、综述报告、技术经济论证及预期的经济效果

#### （一）综述报告

目前，汽车行业的售后服务规范由各汽车生产厂家制定，各品牌之间也存在很大差异；汽车维修经营者都是多品牌经营，多套标准给汽车维修保养带来了很大难度。此外，中国汽车市场车型多，零部件数量庞大，汽车售后零部件分类方式多种多样、同一产品命名五花八门，使得本就是服务万国车的售后市场更加复杂。

随着汽车保有量的增长，品牌竞争力的加强，服务已成为各汽车经销商的品牌形象，客户对服务这一要求越来越高。传统车辆的服务逐渐不能满足客户的需求，服务标准与越来越高的客户服务需求之间的矛盾越来越突出。

随着互联网的高速发展，品牌化、连锁化、数据化、智能化是汽车行业重要的发展方向。伴随着新模式、新宣传途径的不断诞生，随之而来的新能源汽车售后服务标准的制定，成为行业和企业非常关注的需求点。

为规范电动乘用车售后服务行业秩序，加强售后服务质量和环境的管理，中国汽车流通协会联合主机厂、售后服务商、科研机构等行业骨干企业，启动团体标准《电动乘用车售后服务规范》编撰工作。

## （二）技术经济论证及预期的经济效果

在中国电动乘用车售后市场没有统一标准规范的背景下，标准起草人一方面吸收传统车售后服务标准规范方法及地方实施的相关标准政策，另一方面结合电动汽车的技术特性、市场特性，广泛调研现行大多数企业在实际的售后服务工作中的管控要求形成本标准，使得标准贴近企业实际应用，利于标准宣贯应用。电动乘用车售后服务规范的出台将指导售后服务商能够规范化的从事服务工作，提升消费者的消费体验，推动新能源汽车后市场的流通与发展。

## 四、主要参考文献

本标准主要参考了以下文件：

中华人民共和国消费者权益保护法

家用汽车产品修理更换退货责任规定

新能源汽车动力电池回收管理暂行办法

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 18597 危险废物贮存污染控制标准

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 21338 机动车维修从业人员从业资格条件

GB 26877 汽车维修业水污染物排放标准

GB/T 29632 家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证

GB/T 34015.2 车用动力电池回收利用 梯次利用 第 2 部分：拆卸要求

GB/T 34432 售后服务基本术语

GB/T 36683 汽车售后服务评价规范

GB/T 36686 汽车售后服务规范

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 900 汽车售后服务客户满意度评价方法

JT/T 1132.1 汽车维修电子健康档案系统

JT/T 1344 纯电动汽车维护、检测、诊断技术规范

JT/T 1372 汽车维修救援服务规范

T/CADA 4 汽车救援服务规范

T/CADA 17 二手纯电动乘用车鉴定评估技术规范

## 五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

目前尚无电动乘用车售后服务规范相关的国家标准、团体标准、行业标准。

## 六、重大分歧意见的处理经过和依据

意见 1：标准名称由“新能源汽车售后服务规范”修改为“电动乘用车售后服务规范”；——采纳，考虑到新能源汽车中包含的燃料电池汽车目前市占率极小，诸多服务问题还未暴露出来，因此先将适用范围定为“电动汽车”；又由于在调研中发现，乘用车与商用车在售后服务过程中存在较大差异，因此为了保证标准的科用性和适用性，决定在本标准中针对电动乘用车的售后服务过程进行了规范，后续标准中开发中再考虑商用车部分。

意见 2：补充动力电池回收过程的要求；——采纳，考

考虑到售后服务商在维修等服务过程中可能会遇到的废旧电池处理等问题，结合现行国行标、对其进行了补充说明。

意见 3：弱化车辆维修安全要求及紧急救援服务要求内容：——采纳，现行国、行标准中，针对电动车辆的维修及紧急救援服务均有相关的规定，为避免重复说明，直接采用标准引用的方式对其规定。

## 七、贯彻团体标准的要求和措施建议

本标准属于行业基础类标准，通过线上、线下会议，面向行业企业宣贯、培训，让企业应用标准，从而带动整个行业语言的统一和效率的提升。