

质量分级及“领跑者”评价要求
汽车救援服务
（征求意见稿）

编 制 说 明

标准起草工作组
二〇二二年十一月

目 录

一、标准概况	1
二、编制背景与目标	1
三、编制思路	2
(一) 总体定位	2
(二) 适用对象	2
(三) 技术特点	2
四、编制依据	3
五、编制过程	3
六、主要技术内容	4
七、与现行法律法规和强制性标准的关系	5

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

一、标准概况

质量分级及“领跑者”评价要求 汽车救援服务团体标准是中国汽车流通协会 2022 年 9 月标准部 2022-TB-xx 编制计划项目，立项名称为《质量分级及“领跑者”评价要求 汽车救援服务》，由中国汽车流通协会技术归口，由中国汽车流通协会俱乐部分会组织起草。

二、编制背景与目标

根据 2015 年 2 月 11 日国务院常务会议“优化标准体系、完善标准管理，对行业标准制定进行改革”指导方针，为规范汽车救援行业服务和管理流程，促进行业整体质量提升的目的出发，解决目前行业普遍存在的问题，实现行业可持续发展，提升消费者感知体验满意度，已经成为我国汽车救援服务行业升级发展的当务之急。

在汽车救援服务行业快速发展的同时，由于汽车救援服务就业门槛的标准不统一，缺乏对汽车救援服务管理从业技能的标准化指导和培养，导致我国汽车救援行业整体服务管理质量水平参差不齐，主要体现在：服务标准不统一、服务品质良莠不齐、顾客满意度指数偏低，严重制约了汽车救援服务行业的健康持续发展。

在此背景下，为了规范中国汽车救援组织的服务体系及运营规范，促进汽车救援组织良性发展的标准化建设，为汽车救援服务及运营能够切实实施标准化管理提供依据，尤其针对汽车救援的各种分类标准、组织架构、基础指标、核心指标、创新指标、评价指标体系等服务方面提出规范性要求。同时，充分利用标准化的工具，建立高质量汽车救援服务技术规范，为汽车救援服务可持续发展提供技术标准支撑，

帮助汽车救援服务领域形成规范发展的良性循环。

标准发布后，由中国汽车流通协会在全国范围内组织贯标实施。通过行业会议、协会官网、社会传媒加大标准宣传力度；开办服务经营单位负责人标准实施培训班，制定贯标细则，开展人员技能等级培训工作，树立管理标准示范单位。通过对汽车救援服务基础管理的规范，促使输出经营单位按标准要求进行自我约束和流程规范，引导和推动汽车救援服务向标准化和规范化方向发展，不断提高服务水平，满足广大车主对汽车救援标准化服务的需求。

三、编制思路

（一）总体定位

目前我国尚未发布有关《质量分级及“领跑者”评价要求 汽车救援服务》，因此本标准立足于规范中国汽车救援服务的服务体系及运营规范促进汽车救援服务组织良性发展的标准化建设，为汽车救援服务及运营能够切实实际标准化管理提供依据。

（二）适用对象

本标准适用对象是汽车救援服务及运营，通过规范汽车救援服务的管理标准、提高各类汽车救援服务组织的运营管理水平 and 竞争力，推动中国的汽车救援服务快速成长，针对汽车救援的各种分类、组织架构、功能定位、会员服务等方面提供规范化指导。

（三）技术特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——针对性，本标准内容、要求等应充分体现汽车救援服务特点与需求；

——科学性，本标准所提出运营标准、内容、要素等要求应科学先进、信效度高；

——实用性，本标准旨在为使用者实施服务行为提供可遵循的优质范式，同时不做僵化限制，为多样化社群商业化运营的具体操作预留空间。

四、编制依据

在标准研制过程中，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》和 T/CAQP 015—2020、T/ESF 0001—2020《“领跑者”标准编制通则》的规定起草。

五、编制过程

根据国家标准编制相关要求，本标准已完成征求意见草案稿及编制说明工作，编制过程如下：

2022年9月，中国汽车流通协会正式发布《质量分级及“领跑者”评价要求 汽车救援服务》标准正式立项。

2022年10月，本标准起草工作组正式成立，并在北京召开标准研制启动会，制定了标准研制计划。

2022年10月，标准起草工作组通过对汽车救援企业进行调研和访谈，并邀请行业代表及标准化专家进行讨论，形成标准工作组讨论1稿。

2022年10月，标准起草工作组在前期调研的工作上，按照行业代表意见，进一步修改本标准草案稿，并组织部分服务标准化技术委员会委员专家进行研讨，形成标准工作组讨论2稿。

2022年11月，标准起草组在上一稿基础上，根据汽车救援业态的变化和发展情况继续丰富、修改相应内容，通过召集有关专家及相关企业代表召开研讨会，形成工作组讨论3稿。

2022年11月，标准起草组在工作组讨论3稿基础上，再次扩大工作组研讨范围，邀请汽车救援服务的资深专家及标准化专家采用网络在线方式进行召开研讨会，将部分标准内容进行深入分析，最终形成第4稿。

六、主要技术内容

本标准结构框架与主要技术内容如下表所示：

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
1	范围	-	-	<p>本文件规定了汽车救援服务质量及企业标准水平评价的评价指标体系和评价方法及等级划分。</p> <p>本文件适用于汽车救援服务质量及企业标准水平评价。相关机构开展质量分级和企业标准水平评估、“领跑者”评价以及相关认证时可参照使用，企业在制定相关企业标准时也可参照本文件。</p>
2	规范性引用文件	-	-	<p>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。</p> <p>GB/T 1.1-2020 标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则</p> <p>GB/T 19001 质量管理体系 要求</p> <p>T/CADA 4-2016 汽车救援服务管理规范</p>
3	术语和定义	3.1	汽车救援服务	使用专项作业车、专业设备工具及专业技能救助车辆脱离险境或困境的专业行为和活动。

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
		3.2	汽车救援服务企业标准“领跑者”	汽车救援服务行业可比范围内，企业自我声明公开的服务标准中基础指标、核心指标和创新指标处于领先水平的标准，以及符合这些标准的服务。
		3.3	基础指标	在环境统计指标中，通过直接测试或其他措施获取的，无须进行再次计算的指标。
		3.4	核心指标	服务在特定时期某一核心属性的体现，且该核心属性和服务的竞争力直接相关。
		3.5	创新指标	在现有的资源条件和社会环境中提出或进行改进更新，创造出企业特有的新指标。
4	评价指标体系	4.1	基本要求	应为依法注册、正常合法经营的企业。
		4.2	评价指标分类	汽车救援服务质量分级及“领跑者”标准的评价指标体系包括规范性指标、基础指标、核心指标和创新指标。
		4.3	评价指标要求	汽车救援服务标准评价指标体系应符合表1的规定。
5	评价方法及等级划分	5.1		评价包括标准规范性评价、基础指标评价、核心指标评价、创新指标评价
		5.2		评估结果划分为一级、二级和三级，各等级所对应的划分依据符合表2的规定
		5.3		评价人员对企业标准进行评价时，应使用企业标准水平评价记录表（见附录A.1）记录指标评价过程。
		5.4		达到三级要求及以上的企业标准并按照有关要求 进行自我声明公开后，均可进入汽车救援服务企业标准排行榜，排行榜格式内容见附录A.2。
		5.5		达到三级要求及以上的企业标准并按照有关要求 进行自我声明公开后，均可进入汽车救援服务企业标准排行榜，排行榜格式内容见附录A.2。

七、与现行法律法规和强制性标准的关系

本标准与中华人民共和国主席令第7号《中华人民共和国消费者权益保护法》和汽车服务相关法规的规定能够相互协调，本领域暂无相关的强制性标准。