



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1548—2025

新能源汽车售后维修服务 能力技术要求

Technical requirement for after-sales maintenance service
capability of new energy vehicle



2025-03-18 发布

2025-07-01 实施

中华人民共和国交通运输部 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 制度体系 2

6 维修服务 3

7 维修救援保障 4

8 配件保障 4

9 信息化 4



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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国汽车维修标准化技术委员会(SAC/TC 247)提出并归口。

本文件起草单位：交通运输部公路科学研究所、行云新能科技(深圳)有限公司、宇通客车股份有限公司、中汽数据有限公司、合肥国轩高科动力能源有限公司。

本文件主要起草人：刘富佳、杨小娟、邬果昉、许书权、陈潮洲、王平、魏显威、于潇、牛光宇、陈章鹏、杨宗明、吴立新、孟菲、孙皓、王莎、费华、张维军、刘英男、李东宇、王克静、刘波、曹卓涛。



新能源汽车售后维修服务能力技术要求

1 范围

本文件规定了新能源汽车售后维修的基本要求、制度体系、维修服务、维修救援保障、配件保障和信息化等要求。

本文件适用于新能源汽车生产企业售后维修服务能力的建设及评价。

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(所有部分) 汽车维修业经营业务条件

GB/T 34432 售后服务基本术语

JT/T 1133 机动车维修费用结算清单

JT/T 1413 汽车维修技术信息公开规范

3 术语和定义

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

3.1

新能源汽车 new energy vehicle

采用新型动力系统,完全或者主要依靠新型能源驱动的汽车。

注:包括插电式混合动力(含增程式)汽车、纯电动汽车和燃料电池汽车等。

3.2

新能源汽车生产企业 new energy vehicle production enterprise

在中国境内依法设立的、生产新能源汽车产品并以其名义颁发产品合格证的企业,以及从中国境外进口汽车产品到境内销售的企业。

3.3

售后服务 after-sales maintenance service

汽车售出后,为满足顾客对汽车正常使用要求,为顾客提供维修服务的活动。

3.4

售后服务商 after-sales service provider

经汽车生产企业授权的、直接面向顾客提供相关售后维修服务的经营者。

4 基本要求

新能源汽车生产企业(以下简称生产企业)应确保售后服务商(以下简称服务商)符合以下要求。

- a) 技术人员、维修管理制度、设备、设施以及环境保护措施应符合 GB/T 16739(所有部分)要求,且完成汽车维修经营备案。
- b) 经营场所应悬挂机动车维修标志牌。
- c) 应在业务接待区域醒目位置公开以下信息:
 - 1) 营业执照;
 - 2) 业务受理程序;
 - 3) 服务承诺及维修质量保证期;
 - 4) 常用配件价格;
 - 5) 常用作业项目工时定额;
 - 6) 顾客投诉受理程序以及生产企业或服务商投诉电话;
 - 7) 技术负责人、质量检验员及主要维修技术人员的信息;
 - 8) 所在地交通运输主管部门监督投诉电话;
 - 9) 所在地交通运输主管部门备案的工时单价。

5 制度体系

- 5.1 生产企业应合理设置服务商布局,为顾客提供及时的车辆维修服务。
- 5.2 生产企业应建立售后维修服务质量管理体系,并持续改进其有效性。
- 5.3 生产企业应建立包含维修服务要求的管理目标,包括但不限于:
 - a) 顾客满意度;
 - b) 顾客投诉率;
 - c) 顾客投诉响应时间。
- 5.4 生产企业应建立并实施服务商运营管理制度,包括但不限于:
 - a) 服务商资质条件;
 - b) 服务商审批程序及授权;
 - c) 服务商维修服务能力分类(分级)管理要求;
 - d) 服务商定期评价要求;
 - e) 服务商授权撤销要求。
- 5.5 生产企业应建立服务商管理机构,包括但不限于:
 - a) 专门从事售后维修服务管理工作的部门;
 - b) 部门及岗位设置情况、工作职责。
- 5.6 生产企业应建立并督促服务商实施售后维修服务安全生产管理制度,包括但不限于:
 - a) 与服务环境相适应的应急处理制度和环境保护管理要求、职业危害防治要求、危险品管理要求、消防设施设备安全管理要求等;
 - b) 举升机、烤漆房、动力蓄电池(以下简称电池)维修设备等重点设施设备安全管理要求;
 - c) 高压系统维修作业安全要求;
 - d) 电池存放、运输安全管理要求。
- 5.7 生产企业应建立并督促服务商实施维修服务质量管理体系,包括但不限于:
 - a) 售后服务人员、设施、设备、业务流程等管理要求;
 - b) 重点维修设备检定和维修保养要求;
 - c) 维修质量承诺制度;
 - d) 车辆返修(如一次修复率)要求;
 - e) 汽车维修技术信息公开工作规范;

f) 汽车维修电子健康档案管理要求。

5.8 生产企业应建立并实施培训制度,包括但不限于:

- a) 服务商技术人员技能等级分级机制,明确各级技术人员应具备的专业知识和技能;
- b) 对服务商技术人员进行专业技术培训,督促服务商开展与人员岗位相适应的安全与应急、政策与管理培训,对人员的工作能力和职业素质进行定期考核;
- c) 对车主进行新能源汽车日常使用和保养指导,内容涵盖充电等用车安全注意事项,常见故障及处置方法,汽车及电池等关键零部件日常维护事项;
- d) 对高压系统维修人员开展岗前技术培训并进行考核。

5.9 生产企业应建立售后维修配件管理制度,包括但不限于:

- a) 合格配件供应商评价和选择办法;
- b) 配件质量检验和不合格品处置要求;
- c) 原厂配件、同质配件、修复配件分类管理要求;
- d) 配件质量保证要求;
- e) 配件供应、配送管理要求,包括供应、配送及时性要求;
- f) 配件存储管理要求。

5.10 生产企业应建立并实施顾客跟踪回访和投诉处理制度,包括但不限于:

- a) 顾客满意度调查;
- b) 投诉处理要求,含时效性;
- c) 投诉处理记录要求,含处理结果。

6 维修服务

6.1 服务商应提供多种维修预约方式,预约信息记录清楚,按约进行维修准备,安排车辆维修。

6.2 服务商不应以任何理由拒绝维修授权品牌(车型)的车辆。

6.3 服务商对车辆进厂维修接待,应规范熟练、语言文明、态度友好。

6.4 服务商在车辆进厂后,应实施进厂检验并预估费用。

6.5 服务商提供保险索赔业务时,应确保与顾客和保险公司三方沟通。

6.6 服务商应在维修前与顾客签订机动车维修合同(托修单),维修过程中如有新增维修项目,应与顾客进行增项确认。

6.7 服务商维修作业派工应及时、规范。

6.8 高压系统作业前,服务商应悬挂安全警示牌、设置隔离栏。高压系统作业人员应穿戴安全防护用品,使用具有绝缘防护的作业工具,不应佩戴金属饰品。

6.9 服务商维修作业过程中,应按照生产企业规定的维修技术规范执行,服务过程应透明。

6.10 服务商进行电池等总成维修、整车维修及二级维护作业,应执行进厂检验、过程检验、竣工检验,竣工检验应真实、规范,记录完整,并有质检人员签字确认。竣工检验合格的应按照规定签发《机动车维修竣工出厂合格证》,不合格车辆不予出厂。

6.11 维修作业完成后,服务商应主动告知顾客车辆维修情况,配合顾客验收车辆,填写车辆验收交接单,并按照规定办理结算手续,主动向顾客提供票据和符合 JT/T 1133 的结算清单,票据和结算清单应内容清晰、完整。

6.12 服务商应做好车辆返修记录。

7 维修救援保障

- 7.1 服务商应具有通信工具、值班人员、救援服务车辆、用于救援所需的工具和设备等维修救援服务资源。
- 7.2 生产企业及服务应公开维修救援服务时间、电话,主动告知维修救援服务收费标准,并提供多渠道维修救援服务受理。
- 7.3 生产企业及服务应接到救援信息后应做好记录,及时指导处理,并确保在承诺的时间内到达救援现场实施救援。
- 7.4 服务商应对从事维修救援服务的工作人员进行培训。
- 7.5 服务商应根据应急处置制度做好车辆处置。

8 配件保障

- 8.1 生产企业应确保售后配件销售供应渠道畅通。
- 8.2 生产企业应确保除服务商之外的其他汽车维修经营者可通过有效渠道购买获得售后配件,包括但不限于网上商城、配件专卖商、整车经销商、售后维修服务商等。
- 8.3 生产企业应确保服务商获得零配件电子目录,包括零配件名称、数量、安装位置、所属车型、零配件编码等内容。
- 8.4 生产企业应确保服务商按照规定条件储存、分类保管和规范使用售后配件,并建立出入库登记台账。
- 8.5 服务商配件管理制度应规定关键配件的采购、检查验收、库房管理、信息追溯、配件登记及台账、索赔要求。

9 信息化

9.1 服务系统

- 9.1.1 生产企业应建立企业网站,公开售后维修服务商联系方式,为顾客提供售后咨询服务。
- 9.1.2 生产企业应建立与服务商业务关联的售后服务信息管理系统。
- 9.1.3 生产企业应采用线上线下等方式为车主提供维修保养知识。
- 9.1.4 生产企业应建立远程服务与管理系统平台,对汽车运行信息进行采集、处理和管理。
- 9.1.5 生产企业宜利用智能终端、远程诊断等技术,为驾驶员提供救援、风险预警、故障诊断、维保提醒及其他服务。
- 9.1.6 生产企业应建立电池回收信息反馈机制,确保服务商及时向生产企业报送电池维修更换信息,并将电池编码信息上传至动力电池国家溯源平台。

9.2 维修技术信息公开

- 9.2.1 生产企业应按法规要求的公开方式,按时公开包括电池维修及维修作业安全等技术信息。
- 9.2.2 采用网上公开的方式,保证信息注册、登录、查询、打印、支付和浏览便捷。
- 9.2.3 生产企业公开的维修技术信息内容应符合 JT/T 1413 要求。
- 9.2.4 生产企业应编写汽车维修技术信息公开情况年度报告。

9.3 维修电子健康档案

9.3.1 服务商或生产企业的汽车维修服务管理系统应向汽车维修电子健康档案系统开放相应数据接口。

9.3.2 服务商应对承修车辆建立“一车一档”的维修档案,档案内容应完整,保存期限应不少于两年。

9.3.3 服务商或生产企业应如实填报、及时上传承修汽车的维修电子数据记录至国家有关汽车维修电子健康档案系统。

