



中华人民共和国国家标准

GB/T 36686—2018

汽车售后服务规范

Specification for automobile after-sales service

2018-09-17 发布

2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 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 汽车售后服务的环境和人员要求 1

5 汽车售后服务流程要求 2

6 顾客跟踪和投诉处理 3



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归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、中国汽车流通协会、北京与车行信息技术有限公司、捷豹路虎（中国）投资有限公司、东风英菲尼迪汽车有限公司、梅赛德斯-奔驰（中国）汽车销售服务有限公司、宝马（中国）汽车贸易有限公司、一汽-大众销售有限责任公司、浙江物产元通汽车集团有限公司、凯睿赛驰北京（咨询）有限公司、北京车质网信息技术有限公司、浙江吉利控股集团汽车销售有限公司。

本标准主要起草人：程永红、曾毅、肖政三、林逊、高凌、张宏卓、何晓明、王宏声、郭金、王晨朝、许保华、包建平、张越、李熙、朱其谦、赵太贵、侯非、万福军、刘琪、黄远、王娜娜、靳宗振。

汽车售后服务规范

1 范围

本标准规定了汽车售后服务的服务环境和人员、服务流程和顾客投诉处理等基本要求。
本标准适用于汽车服务商的售后服务。

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/T 3730.1 汽车和挂车类型的术语和定义
- GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- GB 26877 汽车维修业水污染物排放标准

3 术语和定义

GB/T 3730.1 和 GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车售后服务 automobile after-sales 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,为其提供修理和其他技术服务的过程。

3.2

汽车供应商 automobile suppliers

直接向汽车销售商提供商品及相应服务的企业及其分支机构。

注:包括制造商、经销商和其他中介商。

3.3

汽车销售商 automobile seller

在某一区域和领域拥有汽车销售或服务的单位或个人。

3.4

汽车服务商 automobile service providers

汽车销售商、汽车售后服务商的总称。

3.5

汽车销售服务 automobile sales and service

为满足顾客购买汽车产品的需要,通过产品展示和顾客接触,向其出售所需产品,为其提供相关商务服务的过程。

注:包括汽车商务代理服务。

4 汽车售后服务的环境与人员要求

4.1 汽车服务商应建立自身特色的统一品牌整体形象。外观、装修、人员穿着、汽车展品摆放及各项服

务维修实施等,应要求统一;店内环境整洁明亮。

4.2 建立售后服务人员培训和岗位责任制,明确各类人员的岗位职责,并定期考核。

4.3 售后服务人员应经过专业、系统的培训和专业的技术理论指导。重要岗位的人员要经过行业专家的系统培训指导,方能上岗。

5 汽车售后服务流程要求

5.1 通用要求

5.1.1 汽车服务商从事汽车产品有关的商务活动,应当依法经营、诚实信用、规范服务、公平竞争。

5.1.2 汽车服务商应策划并提供与服务相适应的专用资源和服务环境。包括:

- a) 售后服务所需的直接的和间接的人员;
- b) 服务展示、业务洽谈、产品修理、备件储存和停车等固定的场所和附属设施;
- c) 服务销售和售后服务所需的设备(硬件和软件);
- d) 专项技能和技术;
- e) 适宜的服务环境;
- f) 财务资源。

这些资源和服务环境应与服务商的经营规模相适应,并进行有效管理。

5.1.3 应建立与服务项目相适应的符合相关法律、法规和质量标准的质量管理体系。应建立与服务环境相适应的符合消防、环保和职业健康安全要求的环境安全管理体系。

5.1.4 对于出厂汽车产品,汽车服务商应随汽车产品提供如下材料:

- a) 汽车产品合格证;
- b) 汽车产品使用说明书或技术说明书;
- c) 产品备用、备件清单。

5.2 售后服务流程与质量要求

5.2.1 售后服务流程要求

应建立完整、科学、合理的售后服务流程,售后服务流程应包括:

- a) 服务沟通;
- b) 车辆交接;
- c) 检测诊断;
- d) 服务报价;
- e) 服务内容确认;
- f) 服务内容实施;
- g) 完工总检;
- h) 结算交车。

5.2.2 售后服务质量要求

售后服务质量管理应包括以下方面:

- a) 售后服务商应将服务方案事先告知顾客,并告知维修配件的相关信息及相应的价格,供顾客选择;
- b) 用于维修服务的汽车零件,应是经过检验符合质量标准的合格品;经过修复用于维修服务的汽车零件,应当向顾客说明瑕疵,在装用之前得到顾客确认,并保证产品的技术安全性能,涉及排

放、能耗和安全性的汽车修复零件,应确保符合该零件的质量标准和适用的安全技术法规;

- c) 售后服务商应明确并公示汽车零件的索赔规定,索赔规定应符合相关法规规定和供应商的规定,当二者不一致时,应按有利于顾客的规定执行;
- d) 售后服务商提供保险索赔服务时,应确保与顾客和保险公司的三方沟通;
- e) 对汽车维修服务产生的废弃物、水污染排放要求,执行 GB 26877 的规定。

5.3 售后服务交付要求

5.3.1 售后服务商应确保售后服务竣工后交付前的适当管理,包括:

- a) 竣工检验;
- b) 必要的保洁和包装(如汽车冲洗和零件包装);
- c) 调整复位;
- d) 更换下的零部件告知;
- e) 关闭车窗,锁紧车门,停放在规定的车位。

5.3.2 内部交接人员实行交付前验证,包括修理工单和服务的验证:

- a) 按规定完成的服务项目;
- b) 检验记录完整性;
- c) 必要的签名和日期;
- d) 产品的洁净度;
- e) 更换下的零部件。

5.3.3 受理人员按规定的时机和方式向顾客交付产品。交付前应履行下列职责:

- a) 打印结算清单,清单应分项计算修理材料和工时费;
- b) 解释服务项目和费用的构成;
- c) 引导顾客支付服务款额;
- d) 提交发票、结算清单、机动车二级维护竣工出厂合格证和出门通行证;
- e) 必要时,提供售后延伸服务。

5.3.4 安全项和重要修理项目交付时,售后服务商应向顾客进行性能演示。

5.4 维修救援服务



5.4.1 售后服务商提供 24 h 电话和维修救援服务的,应预先公告求救电话和收费标准。

5.4.2 从事救援修理服务的工作人员应经过培训,掌握外出修理救援必需的故障判断、应急准备、车辆牵引和交通安全知识。

5.4.3 维修救援服务的资源应满足规定要求,包括:

- a) 通讯工具;
- b) 白天和晚间值班的人员;
- c) 救援服务需要的车辆及其状态;
- d) 用于救援所需的工具和设备设施;
- e) 需要的备件。

5.4.4 在公路或高速公路实施救援维修服务,应遵守相关的交通安全法规,包括故障汽车在公路上牵引时规定的警示标识、灯光信号、行驶速度和路线。

6 顾客跟踪和投诉处理

6.1 售后服务商应建立顾客跟踪和信息反馈制度。包括:

- a) 建立承修汽车记录和服务技术档案管理；
- b) 修理后顾客电话回访和满意度测评规定；
- c) 顾客意见、投诉处理和反馈程序；
- d) 顾客意见、投诉与汽车供应商沟通程序；
- e) 第三方对顾客测评结果和投诉信息的反馈程序。

6.2 汽车服务技术档案应包括顾客及其承修汽车必要的信息，可用于随后的查询和质量跟踪。档案包括：

- a) 修理合同；
- b) 修理工单；
- c) 产品检验(包括预检)和测试记录；
- d) 结算清单；
- e) 修理发票；
- f) 合格证(副件)。

汽车服务技术档案至少应保存 10 年以上。

6.3 售后服务商应设立专门的机构和人员，实行修理后的电话回访，回访的顾客意见应及时处理。回访的原始记录应予保存，回访信息反馈汽车供应商或销售商。

6.4 顾客提出需要汽车服务商改进的意见时，应在适当的时机用适当的方式告知改进的结果。

6.5 汽车服务商应关注顾客的投诉，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。

6.6 当顾客无法与汽车供应商、销售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。

6.7 顾客投诉的补救措施和处理结果应按约定的时间反馈顾客。

6.8 涉及重大的投诉和质量纠纷，应通过合法途径合理解决。