



中华人民共和国国家标准

GB/T 45653—2025

新能源汽车售后服务规范

Specification for after-sales service of new energy vehicle

2025-04-25 发布

2025-11-01 实施

国家市场监督管理总局
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 基本要求.....1

 4.1 基本条件.....1

 4.2 经营场所.....2

 4.3 人员要求.....2

5 服务要求.....2

 5.1 通则.....2

 5.2 保养及维修维护服务.....2

 5.3 充电服务.....3

 5.4 换电服务.....3

 5.5 汽车救援服务.....4

 5.6 远程服务.....4

 5.7 客户关怀服务.....5

6 服务跟踪处理.....5

7 服务评价与改进.....5

 7.1 服务评价.....5

 7.2 评价内容.....5

 7.3 服务改进.....5

参考文献.....6



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。

本文件由全国服务标准化技术委员会(TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国石油天然气股份有限公司规划总院、上汽通用五菱汽车股份有限公司、国家市场监督管理总局缺陷产品召回技术中心、内蒙古师范大学、中国标准化协会、华奥安心技术服务(集团)股份有限公司、杭州网兰科技有限公司、浙江大学滨江研究院、安徽深向科技有限公司、上汽通用汽车有限公司、重庆市质量和标准化研究院、北京真功夫新能源汽车科技有限公司、中国计量大学、三亚学院、上海迪璞电子科技有限公司、上海泉辛新能源汽车服务有限公司、四川凯新中智科技有限公司、北京科技大学、特斯拉(上海)有限公司、极氪智能科技(杭州)有限公司、宁德时代新能源科技股份有限公司。

本文件主要起草人：万福军、周幸窈、付强、刘娜、王巧慧、张雨辰、李东海、王蒙湘、刁子朋、程永红、张砦、仇玄、沈伟、许可飞、沈诗婧、赵博、王琳、陈婷婷、沈剑、盖方、苏铁、刘欣、刘明艺、娜木乐、林甄、孙文福、贺兴、万科、李想、胡洁、颜鹰、张利、任天一、刘长峰、张执玉、洪吉超、王戎、高攀、叶林辉、刘利、薛钧成、李伟。

新能源汽车售后服务规范

1 范围

本文件规定了新能源汽车售后服务的基本要求、服务要求、服务跟踪处理、服务评价与改进。

本文件适用于纯电动汽车、插电式混合动力电动汽车等新能源汽车的售后服务,其他类型新能源汽车售后服务可参照使用。

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 17242 投诉处理指南
- GB/T 32960(所有部分) 电动汽车远程服务与管理系统技术规范
- GB/T 36686 汽车售后服务规范
- GB/T 37293—2019 城市公共设施 电动汽车充换电设施运营管理服务规范
- GB 39752 电动汽车供电设备安全要求
- GB/T 40855 电动汽车远程服务与管理系统信息安全技术要求及试验方法
- GB/T 44132 车用动力电池回收利用 通用要求
- GB 44496 汽车软件升级通用技术要求
- GB/T 44510 新能源汽车维修维护技术要求

3 术语和定义

GB/T 36686 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

新能源汽车售后服务 after-sales service of new energy vehicle

为满足消费者对新能源汽车产品正常使用的要求,通过与消费者以及所售新能源汽车产品的接触,为其提供保养、维修维护、充换电、汽车救援、远程服务和其他技术服务的过程。

4 基本要求

4.1 基本条件

从事新能源汽车售后服务的经营者应满足但不限于以下要求:

- a) 取得新能源汽车售后服务相应的经营资质,提供相适应的资源和服务环境;
- b) 建立健全并实施管理制度,包括但不限于服务管理制度、安全与应急管理制度、质量考核制度、设施与设备管理制度、档案管理制度等;
- c) 配备与保养、维修维护、充换电、救援服务、远程服务等售后服务相适应的专业人员与管理人员;

- d) 制定安全应急预案,定期演练。

4.2 经营场所

新能源汽车售后服务经营场所应满足但不限于以下要求:

- a) 具备与新能源汽车售后服务规模相适应的服务场地;
- b) 布置整齐、清洁,停车、通行便利,满足经营及接待消费者需要;
- c) 人流通道、车辆通道、消防通道、电气、控制设备、开关、照明设施符合相应的安全规定。

4.3 人员要求

从事新能源汽车保养、维修维护、充换电、救援服务、远程服务等售后服务专业人员,应经过相关培训,合格或取得相关职业资格证书后上岗。

5 服务要求

5.1 通则

5.1.1 新能源汽车售后服务内容包括但不限于保养及维修维护、充换电、汽车救援服务、远程服务等服务活动。

5.1.2 新能源汽车售后服务经营者应向消费者公开服务信息,明确服务内容和流程,制定服务规范,推动服务承诺的有效实施。

5.2 保养及维修维护服务

5.2.1 服务流程

新能源汽车保养及维修维护服务经营者应建立完整、科学、合理的保养及维修维护服务流程,包括但不限于:

- a) 服务沟通;
- b) 车辆交接;
- c) 诊断、预检;
- d) 服务报价;
- e) 保养及维修维护内容确认;
- f) 保养及维修维护作业;
- g) 完工检验;
- h) 结算交车。

5.2.2 服务提供

新能源汽车保养及维修维护服务包括但不限于以下方面。

- a) 新能源汽车保养及维修维护服务经营者应将服务方案事先告知消费者,并告知保养及维修维护配件的相关信息及相应的价格,供消费者选择。
- b) 用于保养及维修维护服务的汽车零件及相关产品,应是经过检验符合质量标准的合格品。
- c) 经过修复用于维修服务的汽车零件,应向消费者说明瑕疵,并明示质保期。在装用之前得到消费者确认,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规定。

- d) 新能源汽车保养及维修维护服务经营者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,应按有利于消费者的规定执行。
- e) 新能源汽车保养及维修维护服务经营者提供保险索赔服务时,应确保与消费者和保险公司的三方沟通。
- f) 新能源汽车保养及维修维护服务相关作业技术要求按照 GB/T 44510 执行。
- g) 涉及车用动力电池回收利用的按照 GB/T 44132 执行。
- h) 根据保养及维修维护规定告知消费者保养注意事项和周期。

5.3 充电服务

5.3.1 充电设施建设与维护

新能源汽车充电服务经营者应提供充电设施建设与维护服务,包括但不限于:

- a) 负责在指定区域建设公共或家用充电设施并应符合 GB 39752 及相关标准要求;
- b) 城市公共充电设施按照 GB/T 37293—2019 的要求提供运营管理服务,其他充电设施可参照使用;
- c) 建设和优化充电服务网络布局,为消费者提供便捷的充电服务;
- d) 定期对充电设施进行检查和维护,确保其正常运行。

5.3.2 充电引导与咨询

新能源汽车充电服务经营者应向消费者提供必要的充电引导与咨询服务:

- a) 提供充电设施的使用说明和操作指南,设立客户服务热线或在线服务平台,解答消费者关于充电设施使用、充电时间、充电费用等方面的咨询;
- b) 提供充电设施的位置信息和导航服务,方便消费者找到最近的充电地点。

5.3.3 充电服务提供

新能源汽车充电服务经营者应按照 GB/T 37293—2019 中 8.2.3 的要求向消费者提供包括但不限于以下服务:

- a) 向消费者提供充电预约服务,降低消费者的充电等待时间;
- b) 向消费者显示充电车位占用状态及当前充电车辆参考电量;
- c) 提供充电过程中的安全状况实时监控服务,及时发现并处理安全隐患;
- d) 提供充电问题反馈与维修服务,包括充电桩故障、车辆故障等;
- e) 提供必要的充电操作提醒服务,提高消费者的充电技能和安全意识。

5.4 换电服务

5.4.1 换电设施建设与维护

新能源汽车换电服务经营者应提供换电设施建设与维护服务,包括但不限于:

- a) 建设和优化换电服务设施与服务网络布局,为消费者提供便捷的换电服务;
- b) 换电设施符合 GB/T 37293—2019 及相关标准要求;
- c) 提供移动式换电服务的经营者应对换电服务车辆进行定期检查、维修和保养,确保车辆正常运行;
- d) 管理和监控换电电池的状态,包括电池寿命、电量、温度等参数。

5.4.2 换电咨询

新能源汽车换电服务经营者应向消费者提供必要的换电咨询服务,提供换电站点信息、换电服务车辆状态等信息查询服务,方便消费者选择适宜的换电服务。

5.4.3 换电服务提供

新能源汽车换电服务经营者应按照 GB/T 37293—2019 中 8.2.4 的要求向消费者提供包括但不限于以下换电服务:

- a) 向消费者提供换电预约服务,降低消费者的换电等待时间;
- b) 换电服务前,换电站点准备充足的电池储备和专业的换电设备,换电操作前对车辆进行检查,确认车辆状态符合换电要求,确认换电站点电池型号与车辆电池型号匹配;
- c) 换电服务时,使用专业换电设备将车辆上电量较低的电池快速卸下,将经消费者确认的合适电量的电池安装到车辆上,并检查连接是否牢固可靠,检查换电接口是否异常,如存在异常,及时处理并记录;
- d) 换电服务完成后,换电服务人员应进行换电结束确认,确认电池工作正常、电量准确无误后告知消费者,并记录换电时间、换电电池型号等信息。

5.5 汽车救援服务

5.5.1 新能源汽车救援服务经营者服务内容包括但不限于:

- a) 公开救援电话、救援时间和收费标准;
- b) 借助数字化、智能化手段,提供快速救援服务,缩短救援响应时间;
- c) 配备符合新能源汽车救援所需的专业设备和安全防护设施;
- d) 宜协助消费者处理车辆事故后的保险理赔事宜;
- e) 宜提供代驾、备用车等延续行程服务,帮助消费者解决出行问题。

5.5.2 从事汽车救援服务的人员应经过培训考试,获得相应国家职业技能等级证书。

5.5.3 在公路或高速公路实施救援服务,应遵守相关的交通安全规定。

5.6 远程服务

5.6.1 新能源汽车远程服务经营者应按照 GB/T 32960(所有部分)、GB/T 40855、GB 44496 的要求保障智能网联系统远程服务质量与安全,服务内容包括但不限于:

- a) 对车辆的操作系统、智能驾驶辅助系统、信息娱乐系统等进行定期升级,优化系统性能、提升功能体验、修复系统漏洞和安全隐患;
- b) 提供 24 h 远程故障诊断服务,通过智能网联系统实时监测车辆状态,快速识别并反馈故障信息;
- c) 设立专职技术团队,为消费者提供远程技术支持,解答消费者疑问,指导消费者进行简单故障排除;
- d) 宜提供远程解锁、充电管理、车辆维修请求自动提交售后服务商等增值服务,提升消费者用车便捷性。

5.6.2 应保障消费者车辆数据的安全性和隐私性。实施数据加密传输和存储,防止数据泄露和非法访问。

5.6.3 应向消费者提供升级预约服务,合理安排升级服务的时间和地点,减少消费者的等待时间。

5.7 客户关怀服务

5.7.1 宜通过线上、线下等渠道,为消费者提供有关车辆使用、保养、维修、充电等方面的咨询服务,及时解答消费者疑问。

5.7.2 宜组织车主俱乐部、自驾游、新能源汽车知识讲座等活动,提升消费者体验。

6 服务跟踪处理

6.1 新能源汽车售后服务经营者应建立服务质量跟踪和信息反馈机制。设立专门的机构和人员,开展回访和满意度调查,及时处理消费者的意见,做好相关记录。

6.2 新能源汽车售后服务经营者应关注消费者的投诉,并按照 GB/T 17242 的要求,有效妥善处理消费者诉求,并及时解决相关舆情。

6.3 当消费者无法与新能源汽车售后服务经营者就投诉事宜达成共识时,若消费者提出通过其他合法途径进行解决时,应给予相应引导。

6.4 相关补救措施和处理结果应按约定的时间反馈消费者。

6.5 涉及重大的投诉和质量纠纷,应通过法律途径解决。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

新能源汽车售后服务经营者应建立定期的服务评价机制,全面评估服务质量和消费者满意度。评价周期可结合实际情况设定,及时反映服务状况并作出相应调整。

7.2 评价内容

评价内容应围绕第 4 章~第 6 章新能源汽车售后服务的核心方面展开,可参照 GB/T 36683 开展评价工作。

7.3 服务改进

基于服务评价的结果,新能源汽车售后服务经营者应制定并实施有效的服务改进计划,持续提升服务质量和消费者满意度。

参 考 文 献

- [1] GB/T 16935.1—2023 低压供电系统内设备的绝缘配合 第1部分:原理、要求和试验
 - [2] GB/T 18487.1—2023 电动汽车传导充电系统 第1部分:通用要求
 - [3] GB/T 18487.2 电动汽车传导充电系统 第2部分:非车载传导供电设备电磁兼容要求
 - [4] GB/T 29317—2021 电动汽车充换电设施术语
 - [5] GB/T 29632—2021 家用汽车产品三包主要零部件种类范围及三包凭证
 - [6] GB/T 36683 汽车售后服务评价规范
 - [7] 家用汽车产品修理更换退货责任规定(国家市场监督管理总局令第43号)
-

