



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 36683—2018

## 汽车售后服务评价规范

Specification for assessment of 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 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 评价原则 .....	1
4.1 公正性 .....	1
4.2 有效性 .....	2
4.3 可信性 .....	2
4.4 规范性 .....	2
5 评价指标 .....	2
5.1 概述 .....	2
5.2 汽车服务商 .....	2
5.3 服务资源 .....	2
5.4 服务人员 .....	3
5.5 服务过程 .....	4
5.6 服务结果 .....	5
6 评价流程 .....	5
6.1 评价准备 .....	5
6.2 评价实施 .....	5
6.3 形成评价结果 .....	6
7 评价方法 .....	6
7.1 权重测算方法 .....	6
7.2 数据采集方法 .....	6
7.3 数据加工方法 .....	6
7.4 分数计算方法 .....	6
8 评价结果 .....	6
8.1 内容 .....	6
8.2 形式 .....	7

## 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、宝马（中国）汽车贸易有限公司、捷豹路虎（中国）投资有限公司、北京现代汽车有限公司、凯睿赛驰咨询（北京）有限公司、北京车质网信息技术有限公司、北京祥龙博瑞汽车服务（集团）有限公司、天津市浩物机电汽车贸易有限公司。

本标准主要起草人：侯非、曹俐莉、肖政三、林逊、高凌、王晨朝、张宏卓、李文哲、张越、李熙、张金龙、扈朝祥、王娜娜、杨朔、张雨辰、刘琪。

# 汽车售后服务评价规范

## 1 范围

本标准规定了汽车售后服务评价的评价原则、评价指标、评价流程、评价方法和评价结果等要求。本标准适用于汽车售后服务评价活动。

## 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 2894 安全标志及使用导则

GB/T 16739(所有部分) 汽车维修业开业条件

GB/Z 28828 信息安全技术 公共及商用服务信息系统个人信息保护指南

GB/T 36686—2018 汽车售后服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 36686—2018 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 GB/T 36686—2018 中的某些术语和定义。

### 3.1

**汽车售后服务 auto 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。

[GB/T 36686—2018,定义 3.1]

### 3.2

**顾客 customer**

接受汽车售后服务(3.1)的组织或个人。

### 3.3

**评价对象 assessment participant**

接受评价的汽车服务商。

### 3.4

**评价者 assessor**

对评价对象(3.3)在评价活动中的表现进行评价的组织或个人。

## 4 评价原则

### 4.1 公正性

评价者应客观、公平地实施评价活动,评价结果不应受评价活动实施难度、是否收费等因素影响。

#### 4.2 有效性

评价者应制定科学的评价方案并有效实施,准确评价汽车售后服务真实水平,查找出实际问题。

#### 4.3 可信性

评价者应采集、使用真实、客观的数据;评价结果应客观、准确地反映评价活动情况,无差错、可信赖。

#### 4.4 规范性

评价行为应符合评价方案要求,避免错误、减少误差。

### 5 评价指标

#### 5.1 概述

评价指标包括汽车服务商、服务人员、服务资源、服务过程和服务结果。

#### 5.2 汽车服务商

汽车服务商评价指标见表 1。

表 1 汽车服务商评价指标

序号	评价指标
1	是否具有社会信用代码、机动车维修经营许可证、道路运输经营许可证
2	规章制度是否健全,覆盖所有服务内容
3	是否建立安全管理制度并实施
4	是否建立突发事件应急预案并定期演练,记录突发事件应急处置与演练情况
5	是否对服务人员进行安全与应急培训
6	对于安全隐患,是否采取措施进行排除或进行安全警示
7	是否与顾客订立服务合同
8	是否建有服务记录和技术档案并保存 10 年以上
9	服务记录和技术档案是否可追溯、便于查询与跟踪
10	是否建立完善、科学、合理的服务流程
11	是否在征得顾客同意的情况下,收集、使用其信息
12	对于顾客信息的使用,是否符合 GB/Z 28828 标准要求
13	是否通过签署保密协议、设置系统权限等措施保护顾客信息,防止泄露、丢失
14	当顾客信息泄露、丢失时,是否即时采取补救措施
15	是否建立顾客沟通管理机制、明确反馈时限

#### 5.3 服务资源

服务资源评价指标见表 2。

表 2 服务资源评价指标

序号	评价指标
1	是否有固定服务场所,符合 GB/T 16739 要求
2	服务场所是否按照 GB 2894 等标准要求,设置、管理或使用安全引导标识、安全出口和紧急疏散通道,并告知顾客、使用方法和要求
3	服务环境是否符合 GB/T 16739 要求
4	是否以张贴等形式公开资质证书、组织机构图、行业规定、价格表(零部件、工时费等)、业务流程图、预约看板、预约电话、客服电话等
5	是否配有必要停车位
6	当停车位无法满足服务需求时,是否通过将顾客引导至正规停车场等方式满足顾客停车需求
7	是否按照功能分区,停车区、接待区、保险理赔区、维修保养区、休息区(卫生间)等按需设置
8	除安全引导标志外,其他引导标识是否准确、明显、清晰
9	各类设施设备是否性能完好、数量充足
10	维修保养车间是否设置可视化设施设备
11	接待区是否设置互动式预检、检测设施
12	需标定的生产设备是否定期标定记录
13	原厂配件、再制造件、质量相当配件、回用件等是否分类管理
14	是否告知顾客零部件相关信息
15	零部件入库前是否查验
16	有质量瑕疵的零部件是否单独码放
17	结算单、工费材料费、零部件编码等是否可追溯

#### 5.4 服务人员

服务人员评价指标见表 3。

表 3 服务人员评价指标

序号	评价指标
1	服务人员仪容仪表、着装等是否符合汽车服务商要求,是否佩戴工牌
2	服务人员服务行为是否符合汽车服务商设立流程和要求
3	服务人员是否定期接受包括岗前培训在内的职业培训
4	职业培训的频次、内容、覆盖面等是否能有效支撑汽车售后服务实施
5	需有国家统一资格要求职业的服务人员是否持有相应职业资格证书
6	接待服务人员是否具有机动车驾驶证、是否能够承担试车等服务内容
7	接待服务人员是否具有汽车故障判断、报价、沟通以及满足服务需求的计算机系统操作能力
8	接待服务人员对于顾客需求的分析和表述是否准确,是否与维修技师判断一致
9	维修技师是否具有汽车常规零部件知识、整车结构知识等专业知识,是否能够熟练使用常规工量具

表 3 (续)

序号	评价指标
10	维修技师是否接受专业培训及岗前安全教育并通过相关考核
11	维修技师是否穿着工作服、工作鞋
12	维修技师是否掌握并遵守现场管理要求

## 5.5 服务过程

服务过程评价指标见表 4。

表 4 服务过程评价指标

序号	评价指标
1	营业时间是否便利
2	能否在顾客特殊需求时间提供服务
3	若提供预约服务,所预约的服务能否在约定时间内按时开展
4	服务实施前,是否告知顾客服务项目、收费标准、服务方案、预估报价
5	服务实施前,是否告知顾客零部件生产厂家等相关信息及相应价格,供顾客选择
6	服务实施前,是否告知顾客预计时间
7	服务是否能在所告知的预计时间内完成
8	若服务需要延期,是否在预计时间内提前告知顾客
9	若服务需要延期,是否提供备用车或交通费用补偿
10	是否制定服务规范,是否按照规范要求提供服务
11	是否制定技术操作规程、工艺文件,是否按照文件要求提供服务
12	在维修保养过程中,若发现增项,是否提前告知顾客
13	经过修复用于维修服务的汽车零部件,是否向顾客说明瑕疵,在装用之前得到顾客确认
14	是否存在有意过度维修保养的现象
15	保险、索赔规定是否符合相关法规规定和汽车服务商的规定并公示
16	是否公告道路救援求救电话和收费标准
17	是否提供 24 h 不间断呼叫服务和救援服务
18	在公路或高速公路实施救援服务时,是否遵守相关的交通安全法规
19	交车前,是否将车归位,是否进行旧件处理,并向顾客展示
20	服务完成后,是否告知顾客实际发生的服务项目和实际花销
21	无增项的条件下,预估报价和实际花销浮动是否超过 10%
22	服务完成后,交付给顾客的单据是否齐全
23	支付过程是否安全、便捷
24	是否按照反馈时限,按时答复、安排处理顾客诉求

## 5.6 服务结果

服务结果评价指标见表 5。

表 5 服务结果评价指标

序号	评价指标
1	满意度
2	投诉率
3	一次修复率
4	返修率
5	平均服务时长
6	平均等待时长

## 6 评价流程

### 6.1 评价准备

#### 6.1.1 确定评价目的

评价者应确定评价活动的目的,并将其作为制定评价方案的依据。

#### 6.1.2 确定评价范围

评价者应确定评价活动的内容范围,即评价对象参与评价活动的内容板块。

#### 6.1.3 确定评价区间

评价者应确定评价活动的时间区间,即评价活动所用数据的采样区间。

#### 6.1.4 制定评价方案

6.1.4.1 评价者应根据评价目的及评价活动的其他特点,确定实施步骤与时间安排、评价方法等,形成评价方案。

6.1.4.2 评价者应从操作性、经济性、科学性、有效性等角度出发,对评价方案进行论证优化。

6.1.4.3 评价者可根据实际需求在一定范围内公开评价方案或其部分内容。

## 6.2 评价实施

### 6.2.1 建立评价指标体系

6.2.1.1 评价者应根据评价目的、评价方案、评价对象特点等,在 5.2~5.6 中筛选合适的评价指标并进行组合、剪裁、细化。

6.2.1.2 必要时,亦可根据评价活动实际需求补充 5.2~5.6 中未列出的评价指标。

6.2.1.3 评价者应选取合适的权重测算方法,为上述评价指标赋权,形成评价指标体系。

### 6.2.2 采集、加工数据

6.2.2.1 评价者应根据评价方案,确定数据采集的内容范围、时间区间与方法,实施数据采集并对所采

集的数据进行质量评估。

注 1：必要时可进行多次采集或补充采集。

注 2：质量评估一般包括数据全面性、准确性、一致性、相关性等方面评估。

6.2.2.2 评价者应对通过质量评估的数据进行加工，将其转化为统一、可操作、易分析的格式数据。

### 6.2.3 计算评价分数

评价者应选用合适的分数计算方法，将加工后的数据输入，计算得出评价分数。

注：计算方法参见 7.3。

## 6.3 形成评价结果

6.3.1 评价结果的内容、形式等见第 8 章。

6.3.2 评价者应根据评价分数及其他信息，分析得出真实、准确的评价结论并对其进行描述；必要时可在此基础上提出相关建议，形成评价结果。

6.3.3 评价者应对评价结果进行包括错误核查、误差分析、合理性验证等在内的质量稽核。

6.3.4 评价活动完成后，评价者应为评价对象或（和）相关方提供评价结果。

## 7 评价方法

### 7.1 权重测算方法

常用的权重测算方法主要包括层次分析法、专家咨询法、对偶比较法、变异系数法、熵值法等。

### 7.2 数据采集方法

常用的数据采集方法主要包括现场查验、资料查阅、随机拦访、神秘顾客、问卷调查、会议座谈、独立访谈等。

### 7.3 数据加工方法

常用的数据加工方法主要包括除重、降噪、归类、格式转换、标引等。

### 7.4 分数计算方法

常用的分数计算方法主要包括加权平均法、数学平均法、求合法、去极值法等。

## 8 评价结果

### 8.1 内容

8.1.1 评价结果应包含：

- 评价对象情况；
- 评价方案（含评价目的、评价范围、评价区间、评价指标体系、评价方法等）；
- 评价依据；
- 评价活动过程；
- 评价分数及解释；
- 评价结论及描述；
- 评价时间；

——评价者情况。

8.1.2 根据评价活动需求与特点,评价结果宜包含:

——针对评价对象、相关方的工作建议;

——评价分数、评价结论及其他内容的使用建议及使用限制。

8.1.3 评价者宜使用图表等表现形式,直观地反映评价分数、评价结论及其他内容。

8.1.4 评价者应保护顾客信息,防止泄露、丢失;在发生或可能发生泄露、丢失时,应立即采取补救措施。评价者不应以挪用、出售等形式非法向其他组织或个人提供顾客信息;当评价结果确需引用顾客案例或相关内容时,评价者应视评价结果的公布、使用范围等,对其进行技术处理。

## 8.2 形式

8.2.1 评价结果主要应以评价报告的形式呈现;根据需求,亦可包括工作建议、工作方案、基础数据、过程文件等。

8.2.2 评价结果通常应为书面形式。

---