

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

新能源汽车售后服务规范

Specification for new energy vehicle after-sales service

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

山东标准化协会 发 布

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××××提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

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服务环境和人员、服务流程和顾客投诉处理等基本要求。本文件适用于新能源汽车服务商的售后服务。

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 26877 汽车维修业水污染物排放标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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

为满足顾客对新能源汽车产品正常使用的要求，通过与顾客以及所售新能源汽车产品的接触，为其提供修理和其他技术服务的过程。

4 新能源汽车售后服务的环境与人员要求

4.1 新能源汽车售后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、新能源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 新能源汽车售后服务流程要求

5.1 通用要求

5.1.1 新能源汽车售后服务商从事新能源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 新能源汽车售后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，并应与服务商的经营规模相适应，并进行有效管理。包括但不限于：

- 售后服务所需的直接的和间接的人员；
- 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；
- 服务销售和售后服务所需的设备(硬件和软件)；
- 专项技能和技术；
- 适宜的服务环境。

5.1.3 应建立与服务项目相适应的符合相关法律、法规和质量标准的管理制度。

5.1.4 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制度。

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：

- 服务沟通；
- 车辆交接；
- 检测诊断；
- 服务报价；
- 服务内容确认；
- 服务内容实施；
- 完工总检；
- 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：

- 新能源汽车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；
- 用于维修服务的新能源汽车零件，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、能耗和安全性的新能源汽车修复零件，应确保符合该零件的质量标准和适用的安全技术法规；
- 新能源汽车售后服务商应明确新能源汽车零件的索赔规定，索赔规定应符合相关法规和新能源汽车厂商的规定；
- 新能源汽车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；
- 对新能源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 新能源汽车售后服务商应确保售后服务竣工交付前的管理，包括但不限于：

- 竣工检验；
- 必要的保洁和包装(如新能源汽车冲洗和零件包装)；
- 调整复位；
- 更换下的零部件告知；
- 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：

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

5.3.3 受理人员按规定的时间和方式向顾客交付车辆。交付前应履行下列职责：

- 打印结算清单，清单应分项计算修理材料和工时费；
- 解释服务项目和费用的构成；
- 引导顾客支付款额；
- 提交结算清单；
- 必要时，提供售后延伸服务。

5.3.4 重要修理项目交付时，新能源汽车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 新能源汽车售后服务商提供 24 h 电话和维修救援服务的，应预先公示救援电话和收费标准。

5.4.2 从事维修救援服务的工作人员应经过培训，掌握外出维修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包括但不限于：

- 通讯工具；
- 白天和晚间值班的人员；

- 维修救援服务需要的车辆及其状态；
- 用于救援所需的工具和设备设施；
- 需要的备件。

5.4.4 在公路或高速公路实施维修救援服务，应遵守相关的交通安全法规，包括故障新能源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 新能源汽车售后服务商应建立顾客跟踪和信息反馈制度。包括但不限于：

- 建立新能源汽车售后服务记录；
- 修理后顾客电话回访和满意度测评；
- 顾客意见、投诉处理和反馈程序；
- 第三方对顾客测评结果和投诉信息的反馈程序。

6.2 新能源汽车售后服务商应设立专职人员，实行维修后的电话回访，回访的顾客意见应及时处理。

6.3 顾客提出需要新能源汽车售后服务商改进的意见时，应及时处理并改进。

6.4 涉及重大的投诉和质量纠纷，应通过合法途径合理解决。
