

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

新能源汽车售后服务评价规范

Specification for assessment of 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：

新能源汽车销售和售后服务评价规范

1 范围

本文件规定了新能源汽车销售和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。
本文件适用于新能源汽车售后服务评价活动。

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 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

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

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，准确评价新能源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

评价指标包括新能源汽车服务商、服务人员、服务资源、服务过程和服务结果。

5.2 新能源汽车服务商

新能源汽车服务商评价指标见表1。

表 1 新能源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3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
	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	是否配有适量停车位
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、着装等是否符合新能源汽车服务商要求，是否佩戴工牌
2	服务人员服务行为是否符合新能源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新能源汽车售后服务实施
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新能源汽车故障判断、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	维修技师是否具有新能源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
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

序号	评价指标
1	服务人员仪容仪表、着装等是否符合新能源汽车服务商要求，是否佩戴工牌
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新能源汽车零部件，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新能源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24h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、相关性等方面的评估。

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1：计算方法参见7.3。

6.1 形成评价结果

6.1.1 评价结果的内容、形式等见第8章。

6.1.2 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。

6.1.3 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。

6.1.4 评价活动结束后，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 评价结果应包括：

- 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。
