ICS 43.180
CCS R 16

T/CASME

中 国 中 小 商 业 企 业 协 会 团 体 标 准

T/CASME XXXX—2023

汽车维修服务质量规范

Specifications for the quality of car repair services

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。

2023－XX－XX 发布　　2023－XX－XX 实施

中国中小商业企业协会　　发 布

目　　次

1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　总体要求 1
4.1　资质要求 2
4.2　设施要求 2
5　维修服务流程 2
6　服务质量要求 2
6.1　维修接待 2
6.2　进厂检验 3
6.3　签订合同 3
6.4　维修作业与过程检验 4
6.5　竣工检验 4
6.6　结算交车 4
6.7　返修与抱怨处理 4
6.8　跟踪服务 4
7　服务质量管理 5
7.1　人员管理 5
7.2　设施设备管理 5
7.3　配件管理 5
7.4　安全管理 5
7.5　环保管理 5
7.6　现场管理 5
7.7　资料档案管理 6
8　服务质量评价 6
附录A（规范性）　文明用语 7
附录B（资料性）　汽车维修服务合同 8
附录C（规范性）　第三方意见反馈考核分值表 11

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。

本文件由中国中小商业企业协会提出并归口。

本文件起草单位：武汉众鑫汇聚汽车服务有限公司、××××。

本文件主要起草人：××××

汽车维修服务质量规范

1 范围

本文件规定了汽车维修服务质量的术语和定义、总体要求、服务流程、服务质量要求、服务质量管理。

本文件适用于汽车整车维修企业和发动机、车身、电气系统、自动变速器专项维修业户，其他的汽车维修企业可参照执行。

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 3798.1 汽车大修竣工出厂技术条件 第1部分：载客汽车
GB/T 3798.2 汽车大修竣工出厂技术条件 第2部分：载货汽车
GB/T 3799.1 商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件 第1部分:汽油发动机
GB/T 3799.2 商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件 第2部分:柴油发动机
GB/T 5624 汽车维修术语
GB/T 16739.1 汽车维修业开业条件 第1部分：汽车整车维修企业
GB/T 16739.2 汽车维修业开业条件 第2部分：汽车综合小修及专项维修业户
GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
GB/T 21338 汽车维修从业人员从业资格条件

3 术语和定义

GB/T 5624界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1
客户 customer
接受汽车服务的组织和个人。

3.2
汽车维修服务 service for car maintenance and repair
汽车维修经营者（以下简称经营者）向客户提供汽车维护和修理及相关活动的总称。

3.3
整车修理 whole motor vehicle
通过修复或更换汽车零部件（包括基础件），恢复汽车完好技术状况和完全（或接近完全）恢复汽车寿命的修理。

3.4
原厂配件 original equipment manufacturer parts
纳入车辆生产厂家售后服务体系和配件供应体系的配件。

3.5
副厂配件 aftemarket parts
未经车辆生产厂家授权的车辆配件生产厂家生产并符合相关技术标准的配件。

3.6
修复配件 refurnished parts
修复后，经过检验达到相应技术标准要求的配件。

4 总体要求

4.1 资质要求

4.1.1 经营者应按照 GB/T 16739.1 和 GB/T 16739.2 的规定，取得汽车维修经营许可等经营资质，根据维修车型种类、服务能力和经营项目，具备相应的人员、组织管理、安全生产、环境保护、设施、设备等条件，并取得汽车维修经营许可等相关证件。

4.1.2 经营者应依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，在经营场所的醒目位置悬挂全国统一式样的汽车维修标志牌。

4.1.3 经营者应将主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价报所在地道路运输管理机构备案。发生变动时，应在变动实施前重新报备。

4.2 设施要求

4.2.1 经营者应在业务接待室等场所醒目位置公示以下信息：

a) 汽车维修经营许可证、工商营业执照、税务登记证明；
b) 业务受理程序；
c) 服务质量承诺；
d) 客户抱怨受理程序和受理电话（邮箱）；
e) 所在地道路运输管理机构监督投诉电话；
f) 经过备案的主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价；常用配件现行价格；
g) 维修质量保证期；
h) 企业负责人、技术负责人及业务接待员、质量检验员、维修工（机修、电器、钣金、涂漆）、价格结算员照片、工号以及从业资格信息等；
i) 提供汽车紧急维修救援服务的，应公示服务时间、电话、收费标准。

4.2.2 汽车整车维修企业应建立维修服务信息化管理系统，对客户信息、维修流程、配件采购与使用、费用结算等进行管理。

4.2.3 经营者对原厂配件、副厂配件和修复配件应明码标价，并提供常用配件的产地、生产厂家、质量保证期、联系电话等相关信息资料，供客户查询。有条件的经营者可配备计算机、触摸屏等自助电子信息查询设备。

5 维修服务流程

汽车维修服务流程见图1。经营者可依据自身规模、作业特点建立适用本企业的维修服务流程。

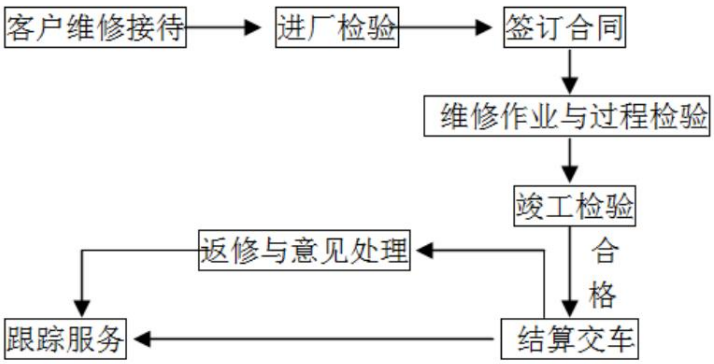

图 1 汽车维修服务流程

6 服务质量要求

6.1 维修接待

6.1.1 进厂维修接待

6.1.1.1 车辆进厂时，业务接待员应查验车辆相关证件，与客户一起进行环车检查，并办理交接手续.检查时，对于可能造成污损的车身部位，应铺装防护用品。
6.1.1.2 客户寄存随车物品，应在车辆交接单上详细记录，并妥善保管。车辆交接单经客户签字确认。
6.1.1.3 业务接待员应安排需要等待维修车辆的客户休息。

6.1.2 预约维修接待

6.1.2.1 经营者可通过电话、短信、网络等渠道受理预约维修服务，可采用回访、告示等方式提示客户采用预约维修服务。
6.1.2.2 业务接待员应根据客户意愿和企业条件，合理确定维修车辆维修项目和进厂时间。经双方确认后，做好人员、场地、设备、配件准备，按时安排车辆维修。
6.1.2.3 车辆进厂时，按 5.2.2.1 的要求进行。

6.1.3 紧急维修救援接待

6.1.3.1 经营者可通过电话、短信、网络等渠道受理紧急维修救援业务。
6.1.3.2 业务接待员接到求救信息后，应详细记录求救客户姓名、车牌号码、品牌型号、故障现象、车辆所在地、联系电话等。
6.1.3.3 经营者应区别不同情况实施救援：

a) 与客户对话可以解决的，应详细解答，具体指导，及时帮助处理；
b) 确需现场救援的，应提出最佳救援方案，主动告知救援收费标准，组织救援人员在规定时间内赶到救援现场；
c) 现场不能修复的车辆，经客户同意可拖车入厂，及时安排修理。车辆进厂时，按 5.2.2.1 的要求进行。

6.1.4 接待要求

6.1.4.1 业务接待员应遵守礼仪规范，主动热情，真诚友好，仪表端庄，语言文明，自报工号，认真听取客户关于车况和维修要求的陈述，并做好记录。文明用语应符合附录 A 的规定。
6.1.4.2 业务接待员应能及时为客户提供咨询服务。

6.2 进厂检验

6.2.1 质量检验员应根据车辆技术档案和客户陈述进行技术诊断。
6.2.2 进厂检验应在专用的工位或区域，按照相关技术标准或规范对车辆进行检验，并做好进厂检验记录。
6.2.3 需要解体检查或者路试的，应征得客户同意。
6.2.4 进厂检验后，应告知客户车辆技术状况、拟定的维修方案、建议维修项目和需要更换的配件。

6.3 签订合同

6.3.1 业务接待员应根据车辆进厂检验结果和客户需求，本着自愿、合法、适用的原则，与客户协商签订汽车维修合同。
6.3.2 汽车维修经营者宜使用统一格式汽车维修服务合同示范文本，相关示例见附录 B。维修合同应包含以下主要内容：

a) 经营者、客户的名称；
b) 签约日期；
c) 车辆基本信息；
d) 维修项目；
e) 收费标准、预计维修费用及费用超出的解决方式；
f) 交车日期、地点、方式；
g) 质量保证期。

6.3.3 经营者对汽车进行二级维护、总成修理、整车修理的，宜使用当地主管部门推荐的汽车维修合同示范文本。
6.3.4 维修过程应严格按照合同约定进行。确需增加维修项目的，经营者应及时与客户沟通，征得同

意后，按规定签订补充合同。

6.3.5 经营者应将维修合同存入汽车维修档案。

6.4 维修作业与过程检验

6.4.1 经营者根据维修合同确认的维修项目，开具维修施工单。维修施工单应详细注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。

6.4.2 视情对待维修车辆进行车身清洁。

6.4.3 维修过程中，应采用合理措施保护车身内外表面等部位。

6.4.4 维修人员应执行相关的技术标准，使用技术状况良好的设备，按照维修施工单进行操作。不应擅自扩大作业范围，不应以次充好换用配件。作业后，应进行自检，并签字确认。

6.4.5 质量检验员应核查配件更换情况，并依据车辆维修标准或维修手册的技术要求实施车辆维修过程检验，按规定填写并留存过程检验记录。

6.4.6 维修过程检验不合格的作业项目，不应进入下一道工序，应重新作业。

6.4.7 经营者宜采用可视窗或视频设备等方式，供客户实时查看在修车辆。

6.4.8 业务接待员应掌握车辆维修情况，及时向客户反馈维修进度。

6.4.9 车辆维修完工后，维修人员应对车辆外表和内饰进行清洁，将车辆停放在工区域。

6.5 竣工检验

6.5.1 质量检验员应核查维修项目完成情况，按 GB/T 3798.1、GB/T 3798.2、GB/T 3799.1、GB/T 3799.2 和 GB/T 18344 等标准进行竣工检验，并填写维修竣工检验记录。对竣工检验中发现的不合格项目，应填写返工单，由维修人员返工作业。

6.5.2 经营者应执行《汽车维修竣工出厂合格证》制度。

6.6 结算交车

6.6.1 检验合格的车辆，业务接待员应查看外观，清点随车物品，做好交车准备，通知客户验收接车，并将维修作业项目、配件材料使用、维修竣工检验情况，以及出厂注意事项、质量保证期等内容以书面记录形式告知客户。

6.6.2 业务接待员应配合客户验收车辆,填写验收交接单，并引导客户办理结算手续。

6.6.3 价格结算员应严格按照公示并备案的维修工时定额及单价、配件价格等核定维修费用，开具汽车维修结算清单、维修发票。维修结算清单应将维修作业的检测诊断费、材料费、工时费、加工费及其它费用分项列出，并注明原厂配件、副厂配件或修复配件，由客户签字确认。

6.6.4 客户对维修作业项目和费用有疑问时，业务接待员或价格结算员应认真听取客户的意见，做出合理解释。客户完成结算手续后，业务接待员为客户办理出门手续，交付车辆钥匙、客户寄存物品、客户支付费用后剩余的维修材料，以及更换下的配件。

6.7 返修与抱怨处理

6.7.1 经营者应严格执行车辆返修制度，建立车辆返修记录，对返修项目进行技术分析。

6.7.2 在质量保证期内，因维修质量原因造成车辆无法正常使用，且经营者在三日内不能或无法提供因非维修原因而造成车辆无法使用的相关证据的，经营者应当优先安排，无偿返修，不应故意拖延或无理拒绝。

6.7.3 在质量保证期内，车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责联系其他汽车维修经营者修理，并承担相应修理费用。

6.7.4 经营者应严格执行客户抱怨处理制度，明确受理范围、受理部门或人员、处理部门或人员及其职责、受理时限、处理时限等。

6.7.5 经营者应留存抱怨办理的记录，定期进行分析、总结。

6.8 跟踪服务

6.8.1 车辆维修竣工出厂后，经营者可通过客户意见卡、电话、短信或登门等方式回访客户，征询客户对车辆维修服务的意见，并做好记录。对客户的批评意见，应及时沟通并妥善处理。

6.8.2 跟踪服务应覆盖所有客户。回访人员应统计分析客户意见，并及时反馈给相关部门处理。对返

修和客户抱怨处理后的结果应继续跟踪。

7 服务质量管理

7.1 人员管理

7.1.1 企业负责人、技术负责人及质量检验员、业务接待员、价格结算员，以及从事机修、电器、钣金、涂漆、车辆技术评估（含检测）作业的技术人员条件应符合 GB/T 21338 的规定。汽车维修技术人员配备应满足有关要求。
7.1.2 维修从业人员应按照作业规范进行维修作业。
7.1.3 经营者应根据维修服务活动和从业人员能力、制定和实施培训计划，做好培训记录。

7.2 设施设备管理

7.2.1 厂区环境清洁，各类指示标志清楚，重要区域和特种设备设立警示标志。
7.2.2 维修作业区应合理布局，划分工位，有充足的自然采光或人工照明。
7.2.3 维修、检测设备的规格和数量应与维修车型、维修规模和维修工艺相适应。
7.2.4 经营者应依据设备使用书，制定设备操作工艺规程。
7.2.5 经营者应制定设备维护计划，并认真实施。特种设备应重点维护。
7.2.6 检测设备、量具应按规定进行检定、校准。
7.2.7 经营者应建立设备档案，做好设备购置、验收、使用、维修、检定和报废处理记录。

7.3 配件管理

7.3.1 经营者应向具有合法资质的配件经销商采购配件。
7.3.2 经营者应建立采购配件登记制度，组织采购配件验收，查验产品合格证等相关证明，登记配件名称、规格型号、购买日期及供应商信息。
7.3.3 经营者应建立配件质量保证和追溯体系。原厂配件和副厂配件按制造厂规定执行质量保证。经营者与客户协商约定的原厂配件和副厂配件的质量保证期不得低于上述规定。修复配件的质量保证期，按照经营者与客户的约定执行。
7.3.4 经营者应制定配件检验分类制度，保留配件的更换、使用、报废处理的记录。
7.3.5 客户自带配件，经营者应与客户做好约定，使用前查验配件合格证明，提出使用意见，由客户确认签字，并妥善保管配件合格证明和签字记录，保存期限不得低于该配件质量保证期和维修质量保证期。

7.4 安全管理

7.4.1 经营者应建立安全生产组织机构和安全生产责任制度，明确各岗位人员安全职责。
7.4.2 经营者应制定安全生产应急预案，内容包括应急机构组成、责任人及分工应急预案启动程序、应急救援工作程序等。
7.4.3 经营者应开展安全生产教育与督促检查，为员工提供国家规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品
7.4.4 经营者应确保生产设施、设备安全防护装置完好，按照规定配置消防设施和器材，设置消防、安全标志。有毒、易燃、易爆物品，腐蚀剂，压力容器的使用与存放应符合国家有关规定的要求。
7.4.5 汽车维修作业场所相应位置应张贴维修岗位与设备安全操作规程及安全注意事项。

7.5 环保管理

7.5.1 经营者应对维修产生的废弃物进行分类收集，物质进行隔离、控制，委托有合法资质的机构定期回收，并留存废弃物处置记录。
7.5.2 维修作业环境应按环境保护标准的有关规定配置用于处理废气、废水的通风、吸尘、消声、净化等设施。

7.6 现场管理

经营者应制定现场管理规范，作业场所实行定置管理，工具、物料摆放整齐，标识清楚，做到工作台、配件、工具清洁，工具、配件、废料油污不落地，废油、废液、固体废弃物分类存放。

7.7 资料档案管理

7.7.1 经营者应了解并收集与维修服务相关的技术文件，具备有效的车辆维修标

7.7.2 经营者应了解并收集与维修服务相关的技术文件，具备有效的车辆维修标准和承修车型的技术资料。必要时，应制定车辆维修所需的各种工艺、检验指导文件。

7.7.3 经营者应建立汽车维修档案，并妥善保存。

7.7.4 车辆二级维护、总成修理、整车修理档案主要应包括:维修项目、维修合同、具体维修人员及质量检验员、进厂检验记录、过程检验记录、竣工检验记录、出厂合格证副本、结算清单等。保存期限不应少于两年。

8 服务质量评价

汽车维修行业主管部门和汽车维修客户、行业协会、第三方调查机构可以按照第三方意见反馈考核分值表应符合附录C的规定。对维修服务质量进行评价，汽车维修企业至少每月应主动收集一次第三方意见反馈考核分值表，作为服务质量评价、考核的依据。

附　录　A
（规范性）
文明用语

工作人员在从事汽车维修服务过程中，推荐使用以下文明用语：
早上（上午、下午）好！
您好！欢迎光临×××汽车维修中心（公司、店、厂、场）。
您好！谢谢光临。
再见！祝您一路平安。
您好！请稍候。
您好！关于维修工期（维修使用的配件）想同您商量一下。
对不起！请您将车移动一下。
您好！有什么需要帮忙的吗？
您好！××先生（女士），有事请打我们热线电话，我们会给您最满意的服务。
谢谢您对我们工作的批评（意见、建议），我们会立即作出处理，尽快给您答复。

附　录　B
（资料性）
汽车维修服务合同

合同编号：

甲方（承修方）：　　乙方（托修方）：

乙方营业执照号（组织机 构代码或个人身份证号）：

甲方联系方式：　　乙方联系方式：

合同签订地点：

甲、乙双方本着平等自愿，等价有偿原则，根据《中华人民共和国合同法》、《交通部 2005 年第 7 号令《汽车维修管理规定》等有关内容，经诚信协商，签订以下汽车维修合同。

一、有关维修的约定

1、托修车辆基本信息

车牌号码		号牌颜色		品牌型号	
车架号/VIN			发动机号码		
行驶里程（km）		注册登记日期		车身颜色	

2、托修车辆维修项目：_____。3、配件提供方式。车辆维修需更换配件的，由_____提供。配件选用_____（原厂配件、 副厂配件、旧配件、修复配件）。如甲乙双方混合提供或混合选用，附清单说明。

4、甲、乙双方约定维修工时费收费标准按下列第_____种方法计算。

1）工时单价为 元/工时。

2）维修工时费为 元。

3）混合采用上述两种计算方法（附具体维修项目和对应收费标准）。

预计维修费总金额为人民币（大写）_____元，乙方预付金额为人民币（大写）元。甲方在维修过程中，确需增加维修项目，扩大维修范围的，应事先征得乙方同意并签订补充维修合同。补充维修合同与本合同具有同等法律效力。

上述费用为概算费用，结算时凭结算清单，按实际发生金额结算。

5、自合同签订之日起_____日内，乙方应将车辆送至甲方维修。维修期限自车辆进厂办理完交接手续之日起_____日内，若配件由乙方自备，则维修期限应从乙方向甲方交付自备配件之日起计算。维修期限届满或在维修期限内经甲方通知，乙方应在_____日内到甲方验收车辆。验收标准为_____，验收方式_____为 。验收合格，乙方结清费用后接车。

6、结算方式为_____。结算期限为乙方验收合格之日起_____日内。

7、维修车辆的质量保证期为_____km 或_____日。质量保证期从维修竣工交付之日起计算，以行驶里程或日期指标先达到者为准。本合同约定的质量保证期可以高于，但不得低于有关法规、规章规定的汽车维修竣工出厂质量保证期。

在质量保证期内，车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，甲、乙双方应协商确定其他汽车维修经营者进行修理，相应修理费用由甲方承担。

8、甲方或乙方委托代理人签订维修合同的，应出具授权委托书，写明委托事项及代理权限。

9、甲、乙双方协商约定，若乙方未在规定的时间内结清维修费用，甲方对该修竣车辆_____（享有，不享有）留置权。若甲方享有留置权，则乙方未在规定的时间内支付维修费用，并经甲方催告后自支付期限届满之日起_____个月（至少两个月）内仍未支付维修费用的，甲方有权就该送修车辆与乙方协议折 价，或将该送修车辆拍卖或变卖后优先受偿维修费用。该送修车辆折价、拍卖或变卖后，其价款超过维 修费用部分归乙方所有，不足部分由乙方继续清偿。

乙方可在签订汽车维修合同过程中，与甲方约定排除甲方对该送修车辆享有留置权。

二、双方权利义务

甲方权利义务

1、甲方应按照国家有关维修标准和规范或双方约定的其他质量要求维修车辆。

2、甲方不得使用假冒伪劣配件维修车辆，使用旧配件或修复配件维修车辆的，该配件应达到相关产品 的质量标准，并征得乙方书面同意。因甲方提供的配件原因造成车辆维修质量问题的，甲方应承担损害 赔偿责任。

3、若配件由乙方提供，对无配件合格证明或配件有表面瑕疵的，甲方应拒绝使用，并要求乙方尽快重 新提供配件。维修期限自乙方提供合格的自备配件之日起开始计算。

4、未经乙方同意，甲方不得擅自更换由乙方提供的配件。对于不需要更换的零部件，甲方不得更换。 5、甲方应妥善保管送修车辆及乙方提供的配件。因保管不善造成配件损伤、毁坏、灭失的，甲方应承担相应的赔偿责任。

6、甲方向乙方交付修竣车辆时，应向乙方提供结算票据、维修结算清单，车辆进行二级维护、总成修 理、整车修理的，甲方还需建立维修档案并向乙方提供《汽车维修竣工出厂合格证》。

7、甲方应以自己的设备、技术和人员维修车辆。若甲方将车辆交由第三人维修，应经乙方书面同意。 未经乙方同意甲方将车辆交由第三人维修，乙方有权解除合同，由此产生的法律责任由甲方承担。无论 乙方是否同意，甲方均应承担由该第三人维修车辆所产生的法律责任。

8、甲方收取维修费用不得超过经当地道路运输管理机构备案并对外公示的维修收费项目及收费标准。9、甲方有权要求乙方支付维修费用。

乙方权利义务

1、 乙方应在规定的时间内向甲方交付维修车辆、提供自备配件、验收修竣车辆并接车。因乙方迟延验收车辆或迟延接车，车辆因不可抗力毁损灭失的风险由乙方自行承担；甲方因乙方迟延而保管车辆产生的合理费用由乙方承担。

2、 车辆经验收合格的，乙方应按约定向甲方支付维修费用并接车。

3、 送修车辆为事故车，乙方应向甲方提供事故责任认定书或事故调解协议等有效证明。

4、乙方自备配件的，应当提供配件合格证明。因自备配件原因造成车辆维修质量问题的，乙方应自行 承担责任。乙方支付费用更换的配件，有权要求取回旧配件。

5、车辆进行二级维护、总成修理、整车修理的，若甲方未签发《汽车维修竣工出厂合格证》，乙方有权 拒绝支付维修费用。

6、甲方不出具规定的结算票据、维修结算清单的，乙方有权拒绝支付维修费用。

7、甲方在维修过程中需要乙方提供协助的，乙方应当履行协助义务。

三、其他条款

1、维修合同签订后，任何一方不得擅自变更或解除。因擅自变更或解除合同使一方遭受损失的，除依 法可以免责外，应由责任方负责赔偿。

2、甲、乙双方因不可抗力不能履行合同的，可部分或者全部免除责任。当事人迟延履行后发生不可抗 力的，不能免除责任。 2、双方约定的违约金为预计维修金额的_____%。

3、双方因履行合同产生的争议可由双方协商解决，也可由双方共同向有关部门申请调解。双方还可约 定以下第____种方式解决合同争议：

① 向_____申请仲裁；② 向法院起诉。

合同成立或生效与否以及合同的变更与解除，均不影响本争议解决条款的效力。

4、 双方约定的其他条款：

1）有关燃、润料提供方式及由此产生责任归属的约定：

2）有关甲方逾期修竣车辆赔偿及是否提供代用车辆的约定：

3）有关维修车辆其他质量要求的约定：

4）其他：

5、本合同正本一式两份，甲、乙双方各执一份。合同经甲、乙双方签章后生效。

甲方：（签章）	乙方：（签章）
法定代表人：	法定代表人：
代理人：	代理人：
日期：	日期：

说　　明

一、凡本合同所附的配件选用情况清单、维修项目及收费标准清单和双方约定的其他条款均为合同组成部分。

二、汽车维修实行竣工出厂质量保证期制度。汽车和危险货物运输车辆整车修理或总成修理质量保证期为车辆行驶20000km或者100日；二级维护质量保证期为车辆行驶5000km或者30日；一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶2000km或者10日。维护、小修及专项修理质量保证期为汽车行驶700km或者7日。质量保证期中行驶里程和日期指标，以先达到者为准。汽车维修质量保证期自汽车维修竣工出厂之日起计算。如甲方对外承诺的质量保证期高于上述标准，则应当执行甲方承诺的质量保证期。

附 录 C
（规范性）
第三方意见反馈考核分值表

表 C.1 第三方意见反馈考核分值表

环节	评价内容	得分	扣分
一 服务预约环节	1、您的预约电话是否在三声内有人接听		
	2、客服代表是否主动问候、告知经销商名称并介绍自己		
	3、客服代表是否主动询问您姓名和需求		
	4、客服代表是否询问您对预约时间的要求，并最终与您达成一致		
	5、客服代表是否主动向您预估此次维修所需的时间		
	6、客服代表是否主动向您预估此次维修所需的费用		
	7、客服代表是否主动确认您喜欢的联系方式以便提醒		
	8、客服代表是否提醒顾客来店时带齐相关文件资料		
	9、电话结束后，是否感谢用户的来电		
	10、服务顾问是否在预约时间前 1 小时使用您喜欢的联系方式再次提醒并确认预约		
二 接待与预检环节	11、维修企业是否容易找到（不在路边的店要有指示牌）		
	12、车辆是否容易驶出/驶入维修企业		
	13、门卫是否向您微笑，并用敬语问候		
	14、门卫是否主动询问您的来访意图，并指引到正确的位置		
	15、顾客是否在第一时间被服务顾问迎接		
	16、客流高峰期，是否有人安排车辆排队，并给车辆做简单登记		
	17、服务顾问是否带上纪录板		
	18、服务顾问是否微笑向您致意，并欢迎到站		
	19、服务顾问是否尊称您		
	20、服务顾问是否主动询问您此次维修需求		
	21、服务顾问是否主动询问您是否还有其他需求并记录了您的需求		
	22、服务顾问是否请您提供车辆《保养手册》		
	23、服务顾问是否进行了环车检查，并进行了记录		
	24、在检查时，服务顾问是否主动同时向您讲解他在检查什么		
	25、服务顾问是否主动告诉您维修/保养相关部件对您的驾车体验有什么好处		
	26、服务顾问是否当面主动使用五件套将车辆内饰罩住，保护内饰		
	27、服务顾问是否主动提醒您带走贵重物品		
三 顾客关怀和信息交流环节	28、服务顾问是否陪同并引领顾客到接待台		
	29、服务顾问是否详细介绍了本次保养/维修的内容		
	30、服务顾问向顾客介绍会做全车检查		
	31、服务顾问是否主动口头向您提供了预估的时间		
	32、服务顾问是否主动口头向您提供了预估的费用		
	33、服务顾问是否请顾客对服务项目进行签字		
	34、服务顾问提供工单信息完整，包括项目工作内容，预计时间和费用		
四 顾客关怀和信息交流环节	35、服务顾问是否陪同您到休息区		
	36、服务顾问/服务员是否主动介绍休息区的设施或者服务项目		
	37、顾客休息区是否有服务人员		
	38、服务员或者服务顾问是否及时主动为您提供茶水或饮料等？		
	39、顾客休息区是否有免费设施的字样或者服务员是否介绍了免费的设施		
	40、顾客休息区是否有多种饮料提供		
	41、顾客休息区有彩色电视，且可以正常播放		
	42、顾客休息区是否提供可以上网的电脑		
	43、顾客休息区是否提供最新的报刊、杂志		
	44、休息区座椅足够，且舒适		
	45、顾客休息区是否没有经销商的员工在休息、打电话或者吃东西		
	46、顾客休息区各角落是否整洁干净		

	47、顾客休息区是否温度适宜、无异味		
	48、洗手间各角落是否干净整洁		
	49、维修车间是否干净整洁		
	50、发生增加项目时，服务顾问或技师是否主动提前通知您		
	51、发生增加项目时，服务顾问或技师是否主动征求您对额外服务的确认		
	52、如果要增加时间，服务顾问或技师是否有告知，并说明发生变化的原因		
	53、如果费用增加，服务顾问或技师是否有告知，并说明变化的原因		
	54、在您等待期间，服务顾问或技师是否至少一次向您通报维修进度（不包括交车通知的时间）		
五 服务交车环节	55、服务顾问是否通知您维修保养工作已经完毕，现在您的车正在送去质检洗车		
	56、服务顾问是否通知顾客，并陪同顾客去验车		
	57、是否在约定的时间内完成维修/保养		
	58、服务顾问是否戴着白手套，当面拆除车罩/内部保护套		
	59、服务顾问是否主动向您描述了保养效果，并向您阐述维修保养给您带来的好处		
	60、服务顾问是否向您确认工单上所有项目完成		
	61、服务顾问是否主动解释结算单的各项费用和总维修费用		
	62、实际费用是否与预估费用一致		
	63、经销商是否告知提供免费洗车		
	64、您的车辆内部是否整洁、无污渍		
	65、您的车辆外部是否清洗干净		
	66、车辆的设定（如收音机、座椅、后视镜等）是否和顾客初始状态相同		
	67、顾客对其车辆的需求是否都得到满足		
	68、服务顾问是否主动询问您是否需要更换下的零件		
	69、服务顾问是否主动询问您是否还有其他问题		
	70、服务顾问的工作台或者经销商处是否有价目表		
	71、服务顾问是否解释用的配件是原厂配件等内容		
	72、服务顾问是否向您确认对费用无异议		
	73、服务顾问是否主动说明了洗车/质检等增值服务		
	74、服务顾问是否讲解了全车检查的结果		
	75、服务顾问是否陪同您到收款台		
	76、付款时不需要等待五分钟以上		
	77、收银员是否起立欢迎您，并向您问好		
	78、收银员或者服务顾问是否主动介绍了服务的优惠		
	79、收银员或者服务顾问是否主动询问您是否有亲情卡等积分优惠卡		
	80、收银员或服务顾问是否向您确认费用总额？		
	81、收银员或者服务顾问是否请顾客在结算单上签字		
	82、收银员是否感谢您的来访		
	83、付款结束后，经销店是否有人员请您对服务经历进行打分（欣喜、满意和不满意）		
	84、非欣喜顾客，服务经理是否询问没有选择欣喜的原因，如有抱怨需要及时处理好		
	85、服务顾问是否陪同您到车旁，并提交钥匙		
	86、服务顾问是否主动提醒下次保养时间/里程、24 小时热线		
	87、服务顾问是否征询顾客喜欢的回访跟踪时间和联系方式		
	88、服务顾问是否告知用户维修高峰及低谷时段，并向用户宣传、推荐预约，同时告知预约电话		
	89、服务顾问是否给名片或者将名片订在结算单上，并告知关于车辆的问题，可以随时找他/她		
	90、服务顾问是否致谢，并目送顾客离去		
六 人员状态环节	91、在您与服务顾问一起的时候，他是否始终与您并行或走在侧前方，而非走在您的后面		
	92、整个服务过程（除了在顾客休息区等候的时间），服务顾问是否一直在场陪同		
	93、经销店的所有观察到的服务顾问是否统一着装		
	94、经销店的所有观察到的服务顾问是否佩戴铭牌/工牌		
	95、经销店的所有接触到的服务顾问是否都热情周到		

七 跟踪服务环节	96、维修保养后的 48 小时内是否有经销店的员工回访		
	97、对方是否首先先报出店名和姓名		
	98、回访人员是否询问用户对于经销商服务经历的总体满意度		
	99、顾客有抱怨时，在回访中及时有效的进行了解决		
	100、回访结束前是否对您表示感谢（如：感谢您的配合等）		
考核结果	得分及扣分合计		
	总得分		
注：每项10分，共计1000分。			