团 体 标 准

汽车维修服务质量规范

编 制 说 明

《汽车维修服务质量规范》

标准起草编制组

二〇二三年六月

目　录

一、工作简况.....错误！未定义书签。

二、标准编制原则和主要内容.....错误！未定义书签。

三、主要试验和情况分析.....4

四、标准中涉及专利的情况.....4

五、预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况.....4

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系.....4

七、重大意见分歧的处理依据和结果.....4

八、标准性质的建议说明.....4

九、贯彻标准的要求和措施建议.....5

十、废止现行相关标准的建议.....5

十一、其他应予说明的事项.....5

一、工作简况

（一）任务来源

根据 2020 年全国标准化工作要点，大力推动实施标准化战略，持续深化标准化工作改革，加强标准体系建设，提升引领高质量发展的能力。依据《中华人民共和国标准化法》，以及《团体标准管理规定》相关规定，中国中小商业企业协会决定立项，武汉众鑫汇聚汽车服务有限公司等相关单位共同制定《汽车维修服务质量规范》团体标准。于 2023 年 5 月 31 日，中国中小商业企业协会发布了《汽车维修服务质量规范》团体标准立项通知，正式立项。

（二）编制背景及目的

1、背景

在国内，汽车维修服务质量问题逐渐得到了重视，并已经建立了一整套规范和标准。车辆维修质量基础规范、车辆保养服务规范、专修技能培训规范等标准的制定，也进一步规范和强化了汽车维修服务行业的管理和质量标准。此外，汽车维修服务行业协会和消费者权益保护组织也开始逐步建立相关制度和机构，制定行业自律规范，以推动和督促企业落实服务质量和诚信经营等要求，保障消费者的权益和满意度。

在国外，德国、日本等国的汽车维修服务质量管理相对更加成熟、完善。德国的 ATZ 自动技术杂志连续多年评选出了德国最好的修车厂，这些修车厂的技术水平、专业性和服务质量均受到了行业和消费者的高度评价。而日本的保养等级制度和技能认定考试制度等，也进一步提高了汽车维修服务的技术水平和服务质量。

总体来说，各个国家和地区在汽车维修服务质量的管理、标准和规范方面的有所差异，但都在尽力推进该领域的规范和标准化，以保障消

费者的合法权益，并推动汽车维修服务行业的发展。

2、目的

近年来，随着汽车进入家庭的普及和市场的逐渐成熟，汽车维修服务质量问题逐渐引起了社会广泛的关注。汽车维修服务质量问题不仅涉及到个人经济利益，还关系到广大车主和居民的出行安全，甚至影响着整个市场发展的稳定和有序。因此，汽车维修服务质量问题已成为社会多方关注的焦点。在此背景下，政府、行业协会和消费者组织等社会力量积极参与了汽车维修服务质量问题的研究和管理，并多次就此发表了相关的规范和标准。

计划立项的本标准，旨在规范对汽车维修服务提出了涉及到服务等级和分类、服务实施流程、服务安全保障、服务质量保证、服务技术水平、服务环境及服务诚信等方面的规定要求，有利于保障消费者的权益，规范市场秩序，加强汽车维修服务行业的自律和监管，提高汽车维修服务的质量水平。期望本标准的编制和实施高于现有的一些技术服务标准，以此推动汽车维修服务的质量水平和技术进步。

（三）标准编制过程

1、组建起草小组，前期调研（2023 年 3 月）

为保证标准编制工作的顺利开展、提高标准的质量和实用性，由标准编制起草单位和相关技术专家、标准化专家共同组建了标准起草小组，负责对整个标准的编制。通过制订工作方案，标准起草小组进一步明确了目标要求、工作思路、人员分工和工作进度等。标准起草小组对当前的汽车维修服务质量规范涉及的相关技术和相关工艺内容进行了调研，搜集了众多相关的产品、标准、文献、工艺技术、技术指标、成果案例等资料，就其中的重点和难点进行逐一讨论，并系统分析、评价申报团

体标准的可行性及必要性。

2、确定标准架构，形成草案（2023 年 4 月）

起草小组结合前期的调研和资料，开展了多次内部研讨会，形成标准大纲，并邀请了专家和相关企业对标准进行技术指导，对《汽车维修服务质量规范》的标准编制工作重点、标准制定依据和编制原则等形成了共识，同时完成标准草案稿的撰写，并在小组内部对标准草案的内容进行初步审查，依据相关意见进行修改、完善。

3、形成征求意见稿，征求意见（2023 年 6 月）

标准起草小组对标准草案进行修改完善，根据收集到的意见反馈，包括调整基本原则内容、修改错误用词和格式等，在反复讨论和论证的基础上，修改形成了《汽车维修服务质量规范》（征求意见稿）。

（四）主要起草单位

武汉众鑫汇聚汽车服务有限公司等。

二、标准编制原则和主要内容

（一）编制原则

1、严格按照 GB/T 1.1—2020《标准化导则　第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草；

2、标准应符合国家有关法律法规、强制性标准及相关产业政策要求；

3、标准应具有科学性、先进性、经济性，切实可行。

（二）标准主要内容

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

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

为便于对标准的理解与执行，本章节给出了客户、汽车维修服务、整车修理、原厂配件、副厂配件、修复配件的术语和定义。

4、总体要求

文件给出了汽车维修服务质量规范的总体要求，包括资质要求、设施要求。

5、维修服务流程

文件规定了汽车维修服务质量规范的维修服务流程。

6、服务质量要求

文件规定了汽车维修服务质量规范的服务质量要求，包括维修接待、进厂检验、签订合同、维修作业与过程检验、竣工检验、结算交车、返修与抱怨处理、跟踪服务。

7、服务质量管理

文件规定了汽车维修服务质量规范的服务质量管理，包括人员管理、

设施设备管理、配件管理、安全管理、环保管理、现场管理、资料档案管理。

8、服务质量评价

文件规定了汽车维修服务质量规范的服务质量评价。

三、主要试验和情况分析

结合国内外的行业测试和企业内部管控项目进行试验验证。

四、标准中涉及专利的情况

暂不涉及。

五、预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况

本标准编制、宣贯和实施，将会促进本行业及本公司产品的革新和升级，预计将会增加公司的销售业绩，对于行业生态也会有可持续的促进作用，对于汽车维修服务质量规范产业的发展也会提供新的思路和前进方向。

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准属于团体标准，是汽车维修服务质量规范标准体系的重要一环，满足《中华人民共和国标准化法》和《团体标准管理规定》的相关要求，符合现行法律法规和上级标准的规定，符合安全性要求及有关强制性标准要求。

七、重大意见分歧的处理依据和结果

暂无。

八、标准性质的建议说明

本标准为团体标准，供社会各界自愿使用。

九、贯彻标准的要求和措施建议

1、本标准由武汉众鑫汇聚汽车服务有限公司负责牵头组织制定工作计划，邀请同行相关公司等参与标准的制定，深入汽车维修服务质量规范相关生产企业，调查了解汽车维修服务质量规范生产工艺及产品质量要求，完成标准的制定。

2、通过制定标准操作手册、标准生产口袋书等标准宣贯材料并发放给标准实施单位，加强经营主体对标准的认识；在区域范围内开展标准宣贯会，深入汽车维修服务质量规范生产企业开展一对一标准实施指导等形式，使企业了解标准、熟悉标准、执行标准；通过电视、报纸、杂志、信息平台、微信公众号等网络媒体平台进行标准宣传，并通过网络留言的方式完成标准实施反馈意见收集。

3、加强标准实施反馈。对在标准实施过程中发现的问题及提出的意见，要进行深入探讨和研究，做好标准的修订和完善工作。

十、废止现行相关标准的建议

暂无。

十一、其他应予说明的事项

暂无。

《汽车维修服务质量规范》标准起草编制组

2023 年 6 月