



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。