

ICS 43.020
T 04



中华人民共和国国家标准

GB/T 36686—2018

汽车售后服务规范

Specification for 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	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 汽车售后服务的环境和人员要求	1
5 汽车售后服务流程要求	2
6 顾客跟踪和投诉处理	3

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、捷豹路虎（中国）投资有限公司、东风英菲尼迪汽车有限公司、梅赛德斯-奔驰（中国）汽车销售服务有限公司、宝马（中国）汽车贸易有限公司、一汽-大众销售有限责任公司、浙江物产元通汽车集团有限公司、凯睿赛驰北京（咨询）有限公司、北京车质网信息技术有限公司、浙江吉利控股集团汽车销售有限公司。

本标准主要起草人：程永红、曾毅、肖政三、林逊、高凌、张宏卓、何晓明、王宏声、郭金、王晨朝、许保华、包建平、张越、李熙、朱其谦、赵太贵、侯非、万福军、刘琪、黄远、王娜娜、靳宗振。

汽车售后服务规范

1 范围

本标准规定了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。
本标准适用于汽车服务商的售后服务。

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/T 3730.1 汽车和挂车类型的术语和定义

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB 26877 汽车维修业水污染物排放标准

3 术语和定义

GB/T 3730.1 和 GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车售后服务 automobile 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。

3.2

汽车供应商 automobile suppliers

直接向汽车销售商提供商品及相应服务的企业及其分支机构。

注:包括制造商、经销商和其他中介商。

3.3

汽车销售商 automobile seller

在某一区域和领域拥有汽车销售或服务的单位或个人。

3.4

汽车服务商 automobile service providers

汽车销售商、汽车售后服务商的总称。

3.5

汽车销售服务 automobile sales and service

为满足顾客购买汽车产品的需要,通过产品展示和顾客接触,向其出售所需产品,为其提供相关商务服务的过程。

注:包括汽车商务代理服务。

4 汽车售后服务的环境与人员要求

4.1 汽车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、汽车展品摆放及各项服