汽车延长保修服务提供商等级评价细则

* 1. 范围

本文件规定了汽车延长保修服务提供商的评价原则、评价要素、评价流程和评价结果等要求。

适用于汽车延长保修业务的评价，开展汽车延长保修业务的企业和其他企业可参照执行。

* 1. 汽车延保服务机构等级设定
		1. 等级设置
			1. 达标级

汽车延长保修服务提供商应满足T/CADA 7的基本要求。综合评价分数达到汽车延长保修服务提供商各星级的分数要求，同时满足重点要素要求达到的分数。

* + - 1. 三星级（★★★）

汽车延长保修服务提供商开展汽车延长保修业务应在一定程度上超过T/CADA 7的要求。综合评价分数达到三星级汽车延长保修服务提供商分数要求，同时满足重点要素要求达到的分数。

* + - 1. 四星级（★★★★）

汽车延长保修服务提供商开展汽车延长保修业务开展及服务水准，应达到评价办法中三星级的标准要求且综合评价分数达到四星级汽车延长保修服务提供商分数要求，同时满足重点要素要求达到的分数。

* + - 1. 五星级（★★★★★）

汽车延长保修服务提供商开展汽车延长保修业务标准应高于三星级标准的要求且综合评价分数达到五星级汽车延长保修服务提供商分数要求，同时满足重点要素要求达到的分数。

* + 1. 等级提升
			1. 已经获得低星级的汽车延长保修服务提供商，经过进一步经营、规划、管理提升后可申请高星级的申报评价。
	1. 评价原则
		1. 公正性

评价者应独立、客观、公平地实施评价活动，评价结果不应受实施难度、是否收费等因素影响。

* + 1. 有效性

评价者应制定科学的评价方案并有效实施，使评价活动能够准确评价汽车延长保修服务的真实水平。

* + 1. 可靠性

评价者应使用真实、客观的数据；评价结果应客观、准确地反映评价活动情况。

* + 1. 规范性

评价者应按照评价方案实施评价活动，评价行为应符合评价方案要求，避免错误、减少误差。

* 1. 评价组织
		1. 评价组织设立
			1. 中国汽车流通协会设立《汽车延长保修规范》贯标领导小组，由协会团体标准领导小组成员构成，为汽车延长保修服务提供商等级评价工作的最高领导机构，。
			2. 领导小组下面设立贯标办公室，由协会标准工作部成员构成，为汽车延长保修服务提供商等级评价工作的组织机构。
			3. 贯标办公室征集组建汽车延长保修项目智库，智库成员由汽车流通领域研究学者、汽车售后服务行业技术及管理人才、保险行业专家、法律顾问等构成，智库成员按评价工作需要设立评审小组，作为汽车延长保修服务提供商等级评价工作的实施机构。
		2. 所设机构的职责
			1. 领导小组职责
				1. 全面领导汽车延长保修服务提供商的评价工作，对评价过程进行监督检查。
				2. 根据评审专家组的意见和评价结论，审议确定汽车延长保修服务提供商等级。
				3. 批准核发汽车延长保修服务提供商的等级牌证，并进行登记备案及公示。
			2. 贯标办公室职责
				1. 负责组建评审小组。
				2. 受理全国汽车延长保修服务提供商的等级申报工作。
				3. 制定并组织实施评价工作方案，对评价工作全过程实施监督。
				4. 根据领导小组批准结果，统一制作汽车延长保修服务提供商等级证书、标志牌。
				5. 对获得等级汽车延长保修服务提供商进行检查、监督，并组织实施定期审核。
				6. 负责评审小组及申报单位内审员等相应的岗位培训工作。
			3. 评审小组职责
				1. 按贯标办公室要求完成有关评价各项工作任务。
				2. 按时限和标准审核，评价汽车延长保修服务提供商的申请报告及证明资料。
				3. 按计划和要求对申报汽车延长保修服务提供商进行尽调审核评价。
				4. 出具申报资料审核评价结果和尽调审核评价结论。
	2. 评价组织的纪律要求
		1. 在现场尽调评价过程中，评审小组成员不得接受汽车延长保修服务提供商的宴请招待。
		2. 不得收受汽车延长保修服务提供商赠送的现金、有价证券（卡）、纪念品或礼物。
		3. 不得对汽车延长保修服务提供商提出评审方案或评审需要之外的任何要求，或出现任何影响评价委员形象的不文明行为。
		4. 不得降低等级汽车延长保修服务提供商评价标准或简化汽车延长保修服务提供商评审程序，不得以自己的好恶来随意解释和评判等级标准。
		5. 不得向受评汽车延长保修服务提供商及相关机构、人员就提供商是否通过审核发表意见。
		6. 不得带随从、助手等其他评审小组以外成员一同参与等级评价工作或代替评审工作。
		7. 不得在暗访检查中以任何方式向汽车延长保修服务提供商及其他相关人员泄露自己的真实身份、行程安排和检查情况。
		8. 未经过评审人委托，不得由评审小组其他成员代为评价打分、撰写和邮寄检查报告。
		9. 不应以等级评价名义谋取个人私利。
	3. 汽车延长保修服务提供商等级评价步骤
		1. 评价步骤要求
			1. 汽车延长保修服务提供商等级的评价，分申报资格审核、证明材料审核和现场尽调三个过程，并按以下6.1.2至6.1.6所述主要步骤实施。
			2. 申报单位依据T/CADA 7及本文件要求，根据自身当前实际情况，进行自评，填写《汽车延长保修服务提供商等级评价打分表》（见附录Ａ）及《汽车延长保修服务提供商等级申请报告》（见附录Ｂ），提交至中国汽车流通协会贯标办公室。协会对其提交的申请报告进行资格审核。
			3. 资格审核通过的企业根据T/CADA 7和本文件的评价要素，按打分表顺序编制《达标手册》，汇总企业各项管理制度，编制《汽车延长保修服务管理手册》资料，提交至协会贯标办公室。协会进行证明材料审核。
			4. 资料审核通过后，协会组织评审小组依据T/CADA 7和本文件的要求，结合企业申报等级的证明材料，进行现场尽调审核，出具评价报告，给出评价意见。

现场评价过程中，评审小组成员核验申报企业《达标手册》的真实性，审核企业实际运营、管理、服务情况与《汽车延长保修服务管理手册》的相符程度及执行情况。将采用现场勘查、文件审查、记录审查、相关人员访谈、调查问卷等方式相结合，内容将涉及基础设施建设与硬件配置、人员设置、管理系统、管理制度等基础性建设情况及各环节的执行运行情况。

* + - 1. 对现场评价过程中发现的不合格项，申报单位应按评审小组建议，制定整改方案和措施，并实施改进。
			2. 中国汽车流通协会《汽车延长保修规范》贯标领导小组根据资格审查、证明材料审查及评审小组现组现场尽调三项综合情况，确定提供商等级评价结果，核发牌证，并将评审结果在网站上进行公示。

6.1.7　协会每年结合企业内审报告，对已获等级的企业进行年度复审，形成复审结果，发放新的牌证。

* + 1. 申报资料要求
			1. 申报单位应根据自评结果填写《汽车延长保修服务提供商等级评价打分表》（见附录Ａ）及《汽车延长保修服务提供商等级申请报告》（见附录Ｂ），做到真实准确反映实际情况，打分应有据可依。
			2. 申报单位应按照T/CADA 7及本文件各条款规定、要求和所涉及的内容，编写本单位《达标手册》，手册应整体概述项目申报情况，并按T/CADA 7中各款要素逐项说明申报单位的实际情况，包括业绩、配置及管理等软硬件的建设建立实际情况，并有相应的权证、合同、证明、报告及场地设施等实物图片为佐证。可重点描述、阐明申报单位在某方面高于T/CADA 7要求的部分和申报单位的经营服务特色、独有优势等处。
			3. 申报单位应围绕企业延长保修业务，建立相关各项制度、程序、流程、办法、细则、方案等，并据以汇总形成《汽车延长保修服务提供商管理手册》，用以佐证企业提供优质延保服务的全面制度保障。
	1. 等级要求和分数设定

通过企业自评及专家组各专家现场评价打分所计算的平均值，为申报单位总体得分。以总体得分和关键评价要素得分综合核定申报单位将获得的等级。即总分数达到相应等级设定分数、并且每个关键评价要素要同时都要达到分数设置要求。若总分数达到要求，但出现两项以上关键评价要素未达到设置分数要求，则作降级处置。总分数与等级对照情况及相关关键否定要素见表1和表2。

表1 总分数与等级对照

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **等级划分** | **达标级** | **三星级** | **四星级** | **五星级** |
| 总体分数区间 | 250—369分 | 370—519分 | 520—629分 | 630分以上 |

表2 须达到等级要求的关键（否定）评价要素

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 关键评价要素**等级划分** | **达标级** | **三星级** | **四星级** | **五星级** |
| 实收资本金 | 5分 | 10分 | 15分 | 20分 |
| 风险防范机制建立 | 10分 | 15—20分 |
| 向保险公司投保情况 | 10分 | 20分 | 30分 | 40分 |
| 年度报告显示的责任能力 | 5分 | 10分 | 15分 | 20分 |
| 维修技术人员数量 | 5分 | 10分 | 15分 | 20分 |
| 精算师数量 | —— | —— | 1名 | 2名 |

* 1. 评价要素的分数设置及具体评价
		1. 汽车延长保修服务机构的主体条件（64—150分）
			1. 申报单位应为依法注册的独立法人，具体评价要素见表3。

表3 注册与业绩评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 注册要求 | 通过检查企业法人营业执照和其它许可证，认定依法注册法人地位。并通过工商查询系统核查企业是否存在违法、违规、违纪等行为和劣迹。 |
| 5分 |
| 业绩要求 | 汽车延长保修服务提供商还应具备3年以上的经营业绩及相应财务数据。 |
| 5分 |

* + - 1. 应在中国汽车流通协会登记备案，具体评价要素见表4。

表4 申报单位备案评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 申报单位的备案 | 接受中国汽车流通协会的行业指导和业务监管，并在中国汽车流通协会登记备案 |
| 10分 |

* + - 1. 企业的注册资本金中货币性出资应不低于500万元人民币，且应具有承担延长保修服务风险的能力及化解风险的方法，并符合T/CADA 7中8.2的规定，具体评价要素见表5。

表5 注册资本及风险处置评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 实收资本金 | 500—999万 | 1000—1999万 | 2000—2999万 | 3000万以上 |
| 5分 | 10分 | 15分 | 20分 |
| 风险处置办法及方案等 | 建立明确承担延长保修服务风险的处置方法，并备案 |
| 5—10分 |

* + - 1. 达标企业应具有稳定的工作场所，设置有运营管理、人力、财务、风险控制、理赔、销售、服务、培训、行政等岗位，拥有明晰的公司架构及业务运营管理制度，具体评价要素见表6。

表6 企业基础条件评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 独立办公场地 | 80—149平米 | 150—199平米 | 200—299平米 | 300平米以上 |
| 5分 | 10分 | 15分 | 20分 |
| 企业架构 | 基本管理框架 | 基本管理框架、岗位职责清晰 | 基本管理框架、岗位职责清晰、有管理流程设计 | 架构细分，并建立岗位说明、岗位考核 |
| 5分 | 8分 | 12分 | 15分 |
| 部门设置 | 按规范要求设置岗位（含岗位交叉） | 按规范要求设置独立岗位（无岗位交叉） | 按规范要求设置独立部门（含不超三部门的交叉） | 按规范要求或多于规范要求设置独立部门（无部门交叉） |
| 5分 | 8分 | 12分 | 15分 |

* + - 1. 达标企业应拥有至少3名覆盖业务范围的维修技术人员分的技术服务团队，具体评价要素见表7。

表7 技术人员评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 维修技术人员（取得维修资格） | 3名 | 5名 | 8名 | 10名以上 |
| 5分 | 10分 | 15分 | 20分 |

* + - 1. 达标企业应具有全天24小时畅通的客户服务电话，具体评价要素见表8。

表8 客服电话评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 客服电话席数 | 1席 | 2席 | 3—4席 | 5席以上 |
| 4分 | 6分 | 8分 | 10分 |

* + - 1. 从事向用户提供鉴定/救援/维修服务的汽车延长保修服务达标提供商还应满足T/CADA 7中7.2.1、7.2.2、7.2.3对于服务主体的要求，具体评价要素见表9。

表9 服务主体合标性评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 7.2.1、7.2.2、7.2.3要求的符合情况 | 建立对T/CADA 4以及GB/T 16739、GB 7258、GB/T 18344、《机动车维修管理规定》的专项培训制度，针对相关内容实施了培训，建立培训记录。 |
| 5分—10分 |

* + - 1. 委托第三方机构向用户提供从事鉴定/救援/维修服务的汽车延长保修服务提供商，应监督、管理第三方服务机构执行T/CADA 7中7.2.1、7.2.2、7.2.3的规定，具体评价要素见表10。

表10 对第三方监管评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 对第三方的监管 | 建立对第三方有关7.2.1、7.2.2、7.2.3的专项管理、检查制度，建立检查情况记录。检查内容包括：第三方建立对7.2.1、7.2.2、7.2.3的专项培训制度、并实施培训，建立培训记录。 |
| 5分—10分 |

* + 1. 销售汽车延长保修服务的要求（20—40分）
			1. 销售人员应主动提供合同资料，并将合同条款内容全面详尽地向用户讲解和介绍，确认用户对合同条款理解正确无歧义，具体评价要素见表11。

表11 销售行为评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 主动提供合同 | 已建立合同管理系统，并在销售中主动出示服务合同 |
| 10－20分 |
| 详细讲解合同 | 抽查询问用户，对合同的介绍情况 |
| 5—10分 |

* + - 1. 达标企业销售人员应明确告知用户，当其车辆发生汽车延长保修合同责任范围内的故障时，申请保修服务的处理流程以及合同中的责任免除条款，建立谈话告知记录并用户签字，具体评价要素见表12。

表12 告知义务履行评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 告知义务履行 | 抽查谈话告知记录及签字是否达到要求 |
| 5—10分 |

* + 1. 对汽车延长保修合同的要求（40—80分）
			1. 汽车延长保修合同的形式应该为汽车延长保修服务合同、汽车服务会员合同或保险合同，具体评价要素见表13。

表13 合同形式评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 合同形式 | 合同形式符合要求，根据具体内容和规范程度打分  |
| 5—10分 |

* + - 1. 汽车延长保修服务合同中必要的内容和要素应符合见T/CADA 7中附录A的相关要求，具体评价要素见表14。

表14 合同必要内容评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 合同内容 | 抽查合同文本，检查合同内容是否具备T/CADA 7中附录A的必要内容，根据内容完整性打分 |
| 5—10分 |

* + - 1. 达标企业应明确所采用是列举式或排除式，来列明维修责任范围，具体评价要素见表15。

表15 合同责任范围描述评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 合同范围描述 | 抽查企业是否明确采用列举式或排除式的列明方法，责任范围是否清晰，根据具体内容给以打分 |
| 5—10分 |

* + - * 1. 申报企业采用列举式，应列明汽车延长保修维修责任覆盖的所有部件，具体评价要素见表16。

表16 合同责任范围（列举式）评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 合同范围设置 | 检查合同是否列明汽车延长保修维修责任覆盖的所有部件，已列明的涉及到汽车某个系统或总成时，其部件范围达到T/CADA 7附录B中列明的部件 | 列明的超过T/CADA 7附录B中部件范围部分的，视超过程度打分 |
| 5分 | 6—10分 |

* + - * 1. 申报单位采用排除式应列明除外责任的部件范围，未列在除外责任的部分，汽车延长保修服务提供商至少应按T/CADA 7的附录B中所述所有系统及部件（车辆原厂配置中包含的）向消费者提供汽车延长保修服务，具体评价要素见表17。

表17 合同责任范围（排除式）评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 合同范围设置 | 检查合同是否列明除外责任的部件范围，未列在除外责任的部分，汽车延长保修服务提供商按T/CADA 7的附录B中所述所有系统及部件（车辆原厂配置中包含的）向消费者提供汽车延长保修服务 | 超过T/CADA 7的附录B中所述的，视超过程度打分 |
| 5分 | 6—10分 |

* + - 1. 检查合同中是否明示提供商和用户双方的权利和义务、保修系统或部件范围、报修和投诉方式，具体评价要素见表18。

表18 合同中权利义务及售后信息评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 合同内容 | 检查合同中是否明确提供商和用户双方的权利和义务、保修系统或部件范围、报修和投诉方式 | 非常全面、细致、规范，视具体程度 |
| 5分 | 6—10分 |

* + - 1. 应列明委托第三方向用户提供汽车延长保修服务的内容并明示汽车延长保修服务提供商对其委托的第三方所应承担的必要责任，具体评价要素见表19。

表19 合同中对委托第三方责任评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 合同内容 | 检查如果涉及第三方提供服务，合同中是否列明汽车延长保修服务提供商委托第三方向用户提供汽车延长保修服务的内容，并明示汽车延长保修服务提供商对其委托的第三方所应承担的必要责任，有委托协议并将相关内容列明的 | 对第三方进一步建立监督管理机制的，视监管机制全面性、有效性、实操性和检查、监督相关记录等情况打分 |
| 5分 | 6—10分 |

* + - 1. 检查申报企业是否明示责任免除条款及责任免除条款是否参照T/CADA 7附录C中所述内容，具体评价要素见表20。

表20 合同中免责条款评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 合同内容 | 检查申报企业是否明示责任免除条款及责任免除条款是否如T/CADA 7的附录C中所述内容清晰描述，有明确的责任免除条款，描述清晰 | 合同中免责条款，描述清晰，且少于T/CADA 7附录C中所述内容 |
| 5分 | 6—10分 |

* + - 1. 检查申报企业与用户签订的合同，是否明示用户签订与终止合同的具体方法及相关情况，在明显位置，是否对关键名词、语句的基本释义列明，具体评价要素见表21。

表21 合同中说明信息评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 合同内容 | 是否明示用户签订与终止合同的具体方法及相关情况，在明显位置，是否对关键名词、语句的基本释义列明，基本列明的 | 能使用户达到完全理解、明白、无隐藏、无盲点，视对具体列明情况 |
| 5分 | 6—10分 |

* + - 1. 检查合同是否至少包含对于车辆保养规则、车辆发生故障报修时限等需告知及提示用户的重要事项，具体评价要素见表22。

表22 合同中告知信息评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 合同内容 | 检查合同是否至少包含对于车辆保养规则、车辆发生故障报修时限等需告知及提示用户的重要事项，建立一般告知记录的 | 已建立规范的告知单，并将车辆保养规则、车辆发生故障报修时限、办理延保手续、必要流程及关键环节等列明的 |
| 5分 | 6—10分 |

* + 1. 提供汽车延长保修产品服务的要求（86—275分）
			1. 汽车延长保修服务流程

申报企业应根据T/CADA 7要求，建立服务流程，并执行，具体评价要素见表23。

表23 延保服务流程评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 延保服务流程 | 对T/CADA 7中流程进行公示、针对流程对业务人员进行培训 | 在公示、培训的基础上，建立流程管理记录 | 在满足上述条件下，建立流程各环节的衔接与确认单据 | 在满足上述条件下，做到流程细化的 |
| 5分 | 10分 | 15分 | 20分 |

* + - 1. 汽车延保服务关键环节的要求
				1. 鉴定服务

鉴定服务的应符合下述要求，具体评价要素见表24。

1. 检查鉴定服务机构是否具有固定的场所、完善的设施设备、组织机构；检查企业是否拥有3名以上的依法取得二手车鉴定评估师/高级汽车维修工等职业资质的鉴定人员。
2. 根据鉴定服务机构业务范围，检查是否在地级市建立覆盖延长保修服务范围的服务网络及网点，以配合汽车延长保修服务提供商为用户及时提供鉴定服务。
3. 核查鉴定服务人员是否具有故障诊断及维修方案的分析鉴定能力。
4. 鉴定服务人员应按相关标准和规范开展鉴定服务。尚无标准或规范的，可参照机动车生产企业提供的维修手册、使用说明书和有关技术资料执行。
5. 鉴定结束后鉴定服务人员应根据车辆技术状况鉴定结果撰写《车辆鉴定报告》，做到内容完整、客观、准确。

表24 鉴定服务评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 固定办公场所 | 50平米 | 100平米 | 200平米 | 300平米以上 |
| 5分 | 8分 | 12分 | 15分 |
| 设施设备 | 具备基本的检测检验设施设备 | 具有较为完备善的、比较先进、科技自动化程度较高的检测、检验设施设备 |
| 5分 | 10—20分 |
| 组织机构 | 具备基本的企业组织架构 | 岗位清晰 | 部门划分 | 部门明确、岗位清晰细化 |
| 5分 | 8分 | 12分 | 15分 |
| 二手车鉴定评估师/高级汽修工 | 3名 | 5名 | 8名 | 10名以上 |
| 5分 | 10分 | 15分 | 20分 |
| 覆盖服务范围网络与网点（至少地级市） | 覆盖60% | 80% | 90% | 100% |
| 5分 | 8分 | 12分 | 15分 |
| 鉴定服务人员具有的能力 | 具有鉴定资格，且2年相关经验 | 具有鉴定资格，且3—4年相关经验 | 具有鉴定资格，且5—7年相关经验 | 具有鉴定资格，且8以上相关经验 |
| 5分 | 10分 | 15分 | 20分 |
| 鉴定标准、规范 | 建立或引用技术标准、规范进行鉴定 | 建立或引用技术标准、规范，及建立规范的鉴定服务实施细则、工作流程等 |
| 5分 | 15分 |
| 鉴定报告 | 内容完整、客观、准确的鉴定报告 | 相对规范、全面的鉴定报告，建立本案制度 |
| 5分 | 10—15分 |

* + - * 1. 救援服务

申报单位应针对T/CADA 4相关内容进行培训；救援服务应严格按照T/CADA 4中的要求执行，确保救援工作顺利进行。

针对上述要求，评价打分采用调查问卷形式，按员工10%比例（但最低人数不低于三人）进行答卷，根据全部答卷的平均分数，折算确定等级得分。如已为中国汽车流通协会“汽车救援机构等级达标单位”，则按其等级直接得分，不需答卷，具体评价要素见表25。

表25 救援服务评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 已达标单位 | 达标级 | 三星 | 四星 | 五星 |
| 5分 | 10分 | 15分 | 20分 |
| 折合分数 | 问卷得分60—69 | 问卷得分70—79 | 问卷得分80—89 | 问卷得90分以上 |
| 3分 | 5分 | 7分 | 10分 |

* + - * 1. 维修服务

维修服务的应符合下述要求。

1. 应符合GB/T 16739、GB 7258和GB/T 18344的要求。
2. 应确保维修质量满足交通部发布的关于《机动车维修管理规定》的要求及制造厂商对于车辆行驶安全及运行工况的要求。
3. 维修服务人员应具有高级汽车维修工及以上职业资质和能力。
4. 维修服务人员应严格按照国家、行业和企业有关规定开展服务，并提供可追溯产品质量责任的合格零配件，向用户提供原厂配件以外的其他配件时，应提醒和说明，不应弄虚作假，违背职业道德。

针对上述要求，评价打分采用调查问卷形式，按员工10%比例（但最低人数不低于三人）进行答卷，根据全部答卷的平均分数，折算确定等级得分，具体评价要素见表26。

表26 维修服务评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 折合分数 | 问卷得分60—69 | 问卷得分70—79 | 问卷得分80—89 | 问卷得90分以上 |
| 3分 | 5分 | 7分 | 10分 |

* + - 1. 服务质量跟踪
				1. 申报单位应在用户车辆维修完毕并交付用户使用后，在法律法规允许的范围内且用户同意的情况下，对用户车辆进行质量跟踪，获取车况信息，对于用户反馈应在2个工作日内给出处理意见。
				2. 服务质量跟踪的内容可包含但不限于以下内容：
1. 定期给用户发送用车常识及保养提示信息；
2. 车辆维修后，及时电话回访用户满意度；
3. 车辆维修后，跟踪车辆相关数据，及时提示用户车辆使用状况。
	* + - 1. 对汽车延长保修用户的服务资料及相关记录，至少应保留至与用户的汽车延长保修合同终止后一年（国家另有规定的除外）。
				2. 服务质量跟踪评价要素与分数对应见表27。

表27 服务质量跟踪评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 交付用户后的质量、服务跟踪 | 建立企业有关质量服务跟踪制度、相应记录等质量、服务跟踪机制 |
| 5—10分 |
| 跟踪内容要求 | 定期发送用车常识及保养提示信息；车辆维修后及时回访用户；依据跟踪车辆信息提示用户车辆实时状况。（检查记录情况及客户抽查） | 除前述内容外，每增加一类服务内容，加5分 |
| 10分 | +5分/增加一类（最高20分） |
| 客户满意率 | 80% | 85% | 95% | 100% |
| 5分 | 10分 | 15分 | 20分 |
| 相关记录和资料 | 保持记录资料的规范、连续、完整，并保存期限符合本规范要求 | 满足前述情况，并按国家标准化档案管理规定执行，并经培训的专门档案管理人员 |
| 10分 | 10—15分  |

* + 1. 风险管控（40—120分）
			1. 申报单位应对以下三种情况的业务进行风险管控：
1. 汽车延长保修合同的期限超过12个月；
2. 汽车延长保修合同签订时，距离承担维修责任期限的开始时间在12个月以上；
3. 汽车延长保修合同签订时，距离合同对应车辆的由制造厂商提供的质量保证期结束日在12个月以上。
	* + 1. 符合上述三种情况之一的，申报单位应采取并披露下面至少一种措施进行风险管理，保护消费者权益：
4. 由保险公司作为汽车延长保修服务提供商与用户签订汽车延长保修责任的保险合同，该保险公司应为在中国境内经保险监督管理机构批准设立，并依法登记注册的商业保险公司；
5. 由汽车制造商或总经销商作为汽车延长保修服务提供商与用户签订汽车延长保修合同；
6. 汽车延长保修服务提供商针对与用户签订的汽车延长保修合同，再与保险公司签订保险合同，且保险合同中约定的保险责任完全覆盖汽车延长保修合同的维修责任，确保转移长尾业务的维修财务风险（二手车延长保修服务提供商以与保险公司协议内容所述维修责任为准），同时，汽车延长保修服务提供商应向保险公司缴纳足额的保费；根据投保范围、额度等具体情况，确定该项要素得分。
7. 汽车延长保修服务提供商提供由精算师设计的延长保修服务产品，并在每财务年结束后聘请具有证券资格的会计师事务所就上一年度的财务状况进行年度审计，并且出具审计报告。审计报告应显示责任人具有稳定的财务状况、合理的未分配利润和足额的账面现金，以确保有能力履行远期责任。
	* + 1. 风险管控评价要素与分数对应见表28。

表28 风险管控评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 风险防范机制建立 | 针对8.5.1中三种情形分别建立成熟的风险方案及措施 | 在建立成熟的风险方案及措施的基础上，设置风险防范专业部门 |
| 10分 | 10-20分 |
| 向保险公司投保情况 | 投保范围60% | 80% | 90% | 100% |
| 10分 | 20 | 30 | 40 |
| 风险管控的情形 | 对8.5.1中三种情形以外的情形也进行了管控。视管控范围、程度、实效等进行评价 |
| 5—20分 |
| 披露采取风险管控措施 | 达到8.5.2中a、b、c三项中任意一项的要求 | 超过8.5.2中a、b、c三项中任意一项的要求，制度、办法、预案、措施更加到位 |
| 10分 | 11—20分 |
| 研发设计产品能力 | 委托研发、设计产品 | 自身具有专业设计人员、精算师等 |
| 5分 | 10—20分 |
| 年度审计报告 | 报告显示责任能力一般 | 报告显示责任能力较强 | 报告显示责任能力非常强 |
| 5分 | 10—15分  | 20 |

* + 1. 投诉与纠纷处理(15—50分)
			1. 申报单位应建立投诉及纠纷处理机制，确保有专人处理用户投诉及纠纷。
			2. 申报单位应在用户投诉后的（不含当天）3个工作日内给出明确回复，并在10个工作日内提供解决方案；若10个工作日后仍未提供解决方案或未按照约定方案进行解决，则应给出明确的理由及进一步解决问题的时间；若仍不能解决，则应按合同约定进行争议处理或通过法律途径解决。
			3. 申报单位应建立投诉及纠纷处理机制，评价要素与分数对应见表29。

表29 对投诉处理机制评价要素与分数对应

|  |  |
| --- | --- |
| **评价要素** | **评价标准要求与分数对应** |
| 投诉及纠纷处理机制 | 建立投诉管理制度、投诉纠纷处理流程、分析改进制度 |
| 5—10分 |
| 专业人员及部门 | 专人 | 专职 | 专业部门 | 独立部门 |
| 5 | 10 | 15 | 20 |
| 投诉及纠纷处理时间 | 3个工作日回复，并10个工作日内解决 | 48小时内回复，并7个工作日内解决 | 48小时内回复，并5个工作日内解决 | 24小时内回复，并3个工作日内解决 |
| 5 | 10 | 15 | 20 |

* 1. 获等级单位的内部管理要求
		1. 获等级单位应按规范要求和所建立的管理服务体系要求，做好各项管控制度的执行与实施，并自查、自检、做好日常监督工作。对企业的日常经营、管理工作，建立各项工作的过程记录。
		2. 企业应建立内审制度，并符合以下要求：
1. 在协会年度审核前，获等级单位须组建企业内部自查小组，进行企业内部审核评价，每年度不少于一次。
2. 获等级单位自查小组制定审核计划，采用本方件的基本方法，按达标管理手册评价内容和评价要素对企业制度、各项管理记录、现场进行全面自我核查，记录实际情况。
3. 获等级单位内审过程中，对核查出的不合格项，制定整改措施、实施整改、验证整改效果。
4. 获等级单位自查小组编写形成本次内部审核活动的《内审评价综合报告》，协会将结合企业《内审评价综合报告》，组织年度审核工作。
	1. 达标机构的监管年度审核
		1. 协会贯标办公室或委托地方评价审核机构对成功获评等级的单位实施监管，进行日常监督检查以及不定期、多方式的抽查，并受理汽车延长保修服务提供商公示信息的公众投诉。
		2. 汽车延长保修服务提供商等级的获得或撤销等实时信息，在中国汽车流通协会网站公示,并在相关媒体发布。
		3. 获得等级的达标单位须每年进行年度审核，以使提供商等级资格保持有效。年审时间在获得等级后续年度的相同月份，具体日期由协会或原评价机构与提供商沟通统一安排，以协会通知为准。
		4. 在年审期间，中国汽车流通协会指定审核机构或组织年度评审小组，结合企业自审结果进行年度复审工作。
		5. 评审小组按所确定的审核时间进驻提供商企业现场，实施现场审核、审查、评价工作。通过年度审核确定提供商是否符合其现有的等级。
		6. 审核的程序、内容、方法、过程与初次等级评价现场核查过程基本相同。
		7. 审核内容除按原评价要素外，还须审核达标单位是否自行实施内部审核和内部提升整改情况。
		8. 年审中，如出现一个不合格项，协会将责令提供商限期制定整改方案，实施整改。同时中国汽车流通协会签发通知，暂停等级资格的沿用。待整改落实有效，方可恢复原等级资格。
		9. 因达标单位自身原因造成用户向中国汽车流通协会投诉并未能得到妥善解决的，由中国汽车流通协会签发通知，暂停等级资格的沿用，并实施整改。
	2. 评价中止及等级资格的降级、撤销
		1. 审核评价过程中，遇以下问题之一将中止此次审核评价工作；若为年度审核中发现此类问题将撤销或作降级处置：
5. 现场审核中，基本规模，设施，有关管理、服务措施等实际情况及执行实施情况与其管理手册所描述严重不符。
6. 发现风险管理严重纰漏，存在重大风险隐患。
7. 内部管理严重缺失。
	* 1. 在年度审核过程中发现除11.1以外的不合格项，不按整改意见整改或整改无效的，经评审小组向协会报告，并提出降级处置。若达标的服务机构为基本达标单位，无降级空间，则直接做撤销资格处置。
		2. 在经营过程中，出现严重损害客户利益行为，引致客户群体性大量投诉，或群体集中项目投诉，经协会贯标办公室评议，做降级处置。若提供商为基本达标单位，无降级空间，则直接做撤销资格处置。
		3. 严重违法、违规、违纪、损害国家利益，受到政府主管部门严厉查处，对社会或企业造成严重影响，经协会贯标办公室评议，可直接做撤销资格处置。
		4. 由于企业出现重大事故、重大问题，给国家、集体或个人造成严重人身、财产损失或严重影响。经协会贯标办公室评议，可直接做撤销资格处置。
8. 附　录　Ａ
9. （资料性附录）
汽车延长保修服务提供商等级评价打分表

打分表格式如下：

**汽车延长保修服务提供商等级评价打分表**

**申报单位名称： 申报等级： 级**

| **项目** | **打分要素** | **打分条件** | **设定分数** | **评分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 8.1 | 8.1.1 | 注册要求 | 通过检查企业法人营业执照和其它许可证，认定依法注册法人地位。并通过工商查询系统核查企业是否存在违法、违规、违纪等行为和劣迹。 | 5 |  |
| 业绩要求 | 汽车延长保修服务提供商还应具备3年以上的经营业绩及相应财务数据。 | 5 |  |
| 8.1.2 | 申报单位的备案 | 接受中国汽车流通协会的行业指导和业务监管，并在中国汽车流通协会登记备案 | 10 |  |
| 8.1.3 | 实收资本 | 500—999万 | 5 |  |
| 1000—1999万 | 10 |
| 2000—2999万 | 15 |
| 3000万以上 | 20 |
| 风险处置办法及方案等 | 建立、明确承担延长保修服务风险的处置方法，并备案 | 5-10 |  |
| 8.1.4 | 独立办公场地 | 80—149平米 | 5 |  |
| 150—199平米 | 10 |
| 200—299平米 | 15 |
| 300平米以上 | 20 |
| 企业架构 | 基本管理框架 | 5 |  |
| 基本管理框架、岗位职责清晰 | 8 |
| 基本管理框架、岗位职责清晰、有管理流程设计 | 12 |
| 架构细分，并建立岗位说明、岗位考核 | 15 |
| 部门设置 | 按规范要求设置岗位（含岗位交叉） | 5 |  |
| 按规范要求设置独立岗位（无岗位交叉） | 8 |
| 按规范要求设置独立部门（含不超三部门的交叉） | 12 |
| 按规范要求或多于规范要求设置独立部门（无部门交叉） | 15 |
| 8.1.5 | 维修技术人员（取得维修资格） | 3名 | 5 |  |
| 5名 | 10 |
| 8名 | 15 |
| 10名以上 | 20 |
| 8.1.6 | 客服电话席数 | 1席 | 4 |  |
| 2席 | 6 |
| 3—4席 | 8 |
| 5席以上 | 10 |
| 8.1.7 | 7.2.1、7.2.2、7.2.3要求的符合情况 | 建立对T/CADA 4以及GB/T 16739、GB 7258、GB/T 18344、《机动车维修管理规定》的专项培训制度，针对相关内容实施了培训，建立培训记录。 | 5-10 |  |
| 8.1.8 | 对第三方的监管 | 建立对第三方有关7.2.1、7.2.2、7.2.3的专项管理、检查制度，建立检查情况记录。检查内容包括：第三方建立对7.2.1、7.2.2、7.2.3的专项培训制度、并实施培训，建立培训记录。 | 5-10 |  |
| 8.2 | 8.2.1 | 检查合同情况，抽查合同文本内容 | 已建立并涵盖规范的要求 | 10 |  |
| 已建立，且内容超出并涵盖规范的要求 | 10-20 |
| 抽查询问用户，对合同的介绍情况 | 5-10 |  |
| 8.2.2 | 告知义务履行 | 抽查谈话告知记录及签字是否达到要求 | 5-10 |  |
| 8.3 | 8.3.1 | 合同形式 | 形成正式的合同及统一的合同条款说明，根据具体内容给以打分 | 5-10 |  |
| 8.3.2 | 合同内容 | 抽查合同文本，查内容是否谈达到T/CADA 7中附录A的要求，据具体内容打分 | 5-10 |  |
| 8.3.3 | 8.3.3.1 | 合同内容（列举式） | 检查是否列明汽车延长保修维修责任覆盖的所有部件已列明的涉及到，汽车某个系统或总成时其部件范围是否不少于本标准附录B中列明的部件，达到T/CADA 7的附录B中列明的 | 5 |  |
| 超过T/CADA 7的附录B中列明的，视超过程度得 | 6-10 |
| 8.3.3.2 | 合同内容（排除式） | 检查是否列明除外责任的部件范围，未列在除外责任的部分，汽车延长保修服务提供商达到T/CADA 7的附录B中所述所有系统及部件（车辆原厂配置中包含的）向消费者提供汽车延长保修服务的 | 5 |
| 超过T/CADA 7的附录B中列明的，视超过程度得 | 6-10 |
| 8.3.4 | 合同内容 | 检查合同中是否明确提供商和用户双方的权利和义务、保修系统或部件范围、报修和投诉方式 | 5 |  |
| 非常全面、细致、规范，视具体程度 | 6-10 |
| 8.3.5 | 合同内容 | 检查是否要求及监督第三方列明汽车延长保修服务提供商委托第三方向用户提供汽车延长保修服务的内容及明示汽车延长保修服务提供商对其委托的第三方所应承担的必要责任，有委托协议并将相关内容列明的 | 5 |  |
| 对第三方建立监督管理机制的，视监管机制全面性、有效性、实操性和检查、监督相关记录等情况 | 6-10 |
| 8.3.6 | 合同内容 | 检查申报企业是否明示责任免除条款及责任免除条款是否达到可包括T/CADA 7的附录C中所述内容，有明确的责任免除条款，并不超出附录C中所述内容的 | 5 |  |
| 核查免责项目，有少于附录C中所述内容的 | 6-10 |
| 8.3.7 | 合同内容 | 是否明示用户签订与终止合同的具体方法及相关情况，在明显位置，是否对关键名词、语句的基本释义列明，基本列明的 | 5 |  |
| 能使用户达到完全理解、明白、无隐藏、无盲点，视对具体列明情况 | 6-10 |
| 8.3.8 | 合同内容 | 检查申报企业是否至少包含对于车辆保养规则、车辆发生故障报修时限等需告知及提示用户重要事项，建立一般告知记录的 | 5 |  |
| 已建立规范的告知单，并将车辆保养规则、车辆发生故障报修时限、办理延保手续、必要流程及关键环节等列明的 | 6-10 |
| 8.4 | 8.4.1 | 延保服务流程 | 对 T/CADA 7中流程进行公示、针对流程对业务人员进行培训 | 5 |  |
| 在公示、培训的基础上，建立流程管理记录 | 10 |
| 在满足上述条件下，建立流程各环节的衔接与确认单据 | 15 |
| 在满足上述条件下，做到流程细化的 | 20 |
| 8.4.2.1 | 固定办公场所 | 50平米 | 5 |  |
| 100平米 | 8 |
| 200平米 | 12 |
| 300平米以上 | 15 |
| 设施设备 | 具备基本的检测检验设施设备 | 5 |  |
| 具有较为完备善的、比较先进、科技自动化程度较高的检测、检验设施设备 | 10-20 |
| 组织机构 | 具备基本的企业组织架构 | 5 |  |
| 岗位清晰 | 8 |
| 部门划分 | 12 |
| 部门明确、岗位清晰细化 | 15 |
| 二手车鉴定评估师/高级汽修工 | 3名 | 5 |  |
| 5名 | 10 |
| 8名 | 15 |
| 10名以上 | 20 |
| 覆盖服务范围网络与网点（至少地级市） | 覆盖60% | 5 |  |
| 80% | 8 |
| 90% | 12 |
| 100% | 15 |
| 鉴定服务人员具有的能力 | 具有鉴定资格，且2年相关经验 | 5 |  |
| 具有鉴定资格，且3—4年相关经验 | 10 |
| 具有鉴定资格，且5—7年相关经验 | 15 |
| 具有鉴定资格，且8以上相关经验 | 20 |
| 鉴定标准、规范 | 建立或引用技术标准、规范进行鉴定 | 5 |  |
| 建立或引用技术标准、规范，及建立规范的鉴定服务实施细则、工作流程等 | 15 |
| 鉴定报告 | 内容完整、客观、准确的鉴定报告 | 5 |  |
| 相对规范、全面的鉴定报告，建立本案制度 | 10-15 |
| 8.4.2.2 | 救援服务已达标单位 | 达标级 | 5 |  |
| 三星 | 10 |
| 四星 | 15 |
| 五星 | 20 |
| 问卷折合分数 | 问卷得分60—69 | 3 |  |
| 问卷得分70—79 | 5 |
| 问卷得分80—89 | 7 |
| 问卷得90分以上 | 10 |
| 8.4.2.3 | 维修服务问卷折合分数 | 问卷得分60—69 | 3 |  |
| 问卷得分70—79 | 5 |
| 问卷得分80—89 | 7 |
| 问卷得90分以上 | 10 |
| 8.4.3 | 交付用户后的质量、服务跟踪 | 建立企业有关质量服务跟踪制度、相应记录等质量、服务跟踪机制 | 5-10 |  |
| 跟踪内容要求 | 定期发送用车常识及保养提示信息；车辆维修后及时回访用户；依据跟踪车辆信息提示用户车辆实时状况。（检查记录情况及客户抽查） | 10 |  |
| 除前述内容外，每增加一类服务内容，加5分 | 15-20 |
| 客户满意率 | 80% | 5 |  |
| 85% | 10 |
| 95% | 15 |
| 100% | 20 |
| 相关记录和资料 | 保持记录资料的规范、连续、完整，并保存期限符合本规范要求 | 10 |  |
| 满足前述情况，并按国家标准化档案管理规定执行，并经培训的专门档案管理人员 | 10-15 |
| 8.5 | 8.5 | 防范机制建立 | 针对三种情形分别建立成熟的风险方案及措施 | 10 |  |
| 在建立成熟的风险方案及措施的基础上，设置风险防范专业部门 | 10-20 |
| 向保险公司投保情况 | 投保范围60% | 10 |  |
| 80% | 20 |
| 90% | 30 |
| 100% | 40 |
| 风险管控的情形 | 对本文件8.5.1中三种情形以外的情形也进行了管控。视管控范围、程度、实效等进行评价 | 5-20 |  |
| 披露采取风险管控措施 | 达到本文件8.5.2中a、b、c三项中任意一项的要求 | 10 |  |
| 超过本文件8.5.2中a、b、c三项中任意一项的要求，制度、办法、预案、措施更加到位 | 11-20 |
| 研发设计产品能力 | 委托研发、设计产品 | 5 |  |
| 自身具有专业设计人员、精算师等 | 10-20 |
| 年度审计报告 | 报告显示责任能力一般 | 5 |  |
| 报告显示责任能力较强 | 10-15 |
| 报告显示责任能力非常强 | 20 |
| 8.6 | 8.6 | 投诉处理机制 | 建立投诉管理制度、投诉纠纷处理流程、分析改进制度 | 5-10 |  |
| 专业人员及部门 | 专人 | 5 |  |
| 专职 | 10 |
| 专业部门 | 15 |
| 独立部门 | 20 |
| 投诉处理时间 | 3个工作日回复，并10个工作日内解决 | 5 |  |
| 48小时内回复，并7个工作日内解决 | 10 |
| 48小时内回复，并5个工作日内解决 | 15 |
| 24小时内回复，并3个工作日内解决 | 20 |
| 总计 |  |