**《旅居车辆售后服务规范》**

**团体标准**

**（征求意见稿）**

**编 制 说 明**

**标准起草工作组**

**二〇二〇年三月**

**《旅居车辆售后服务规范》征求意见稿编制说明**

1. **工作简况**

**1、任务来源**

随着旅居车辆市场的持续升温，截至2018年底，我国现有旅居车辆保有量超过10万辆，同时，旅居车辆需求单位和个人的消费心态也日趋成熟，做好旅居车辆销售及售后服务，满足广大消费者对于旅居生活的需求，是所有旅居车辆生产、流通和服务企业的共同目标，同时也是国家“服务业质量提升”的重要内容。

因此，中国汽车流通协会于2019年6月24日批准立项了团体标准《旅居车（房车）售后服务规范》，项目计划号为2019-TB-02。该标准将对旅居辆行业的产品、服务、管理流程、质量保证、安全保证、从业人员职业素养与专业管理水平等方面设立相应规范，引导行业建立统一开放、竞争有序、高效优质的旅居车辆售后服务体系。

为了覆盖旅居车辆产品，在标准的起草过程中决议将原名称《旅居车（房车）售后服务规范》更改为《旅居车辆售后服务规范》。

**2、协作单位**

本次《旅居车辆售后服务规范》的编制，由中国汽车流通协会汽车俱乐部分会牵头，联合行业内相关企业共同完成。参加该标准制订的单位主要有中国汽车流通协会汽车俱乐部分会、帝盛（常州）车辆科技有限公司、上汽大通房车科技有限公司、江苏法美瑞汽车发展有限公司、江苏新星际华汽车有限公司。

**3、主要工作过程**

2019年7月30日，负责起草《旅居车辆售后服务规范》的项目组在中国汽车流通协会汽车俱乐部分会的支持下于杭州成立。会议确认了由帝盛（常州）车辆科技有限公司、上汽大通房车科技有限公司、江苏法美瑞汽车发展有限公司、江苏新星际华汽车有限公司为主起草单位，其中帝盛（常州）车辆科技有限公司为标准主笔单位。成立会议上，根据中国汽车流通协会的要求，各与会单位围绕标准起草工作进行了充分的讨论，为本标准的制定奠定了基础。

2019年7月30日至8月31日，项目组成员单位各自对本企业的旅居车辆售后服务规范性文件或规章制度以及国内外相关资料进行了收集、整理工作，获得了大量的资料，为起草工作提供了支撑材料。

2019年9月12日，中国汽车流通协会汽车俱乐部分会在海南博鳌召开了第一次标准研讨会，来自帝盛（常州）车辆科技有限公司、上汽大通房车科技有限公司、江苏法美瑞汽车发展有限公司、江苏新星际华汽车有限公司、中道房车有限公司、上海沁本科技有限公司、山东云迩汽车科技有限公司等十余家企业的代表参加了研讨会。会议就国内外旅居车辆行业及标准现状进行了分析，与会人员就标准草案的框架结构、范围等内容进行了激烈的探讨和梳理。通过本次会议确定了标准起草的路线，参照完善的汽车售后服务，结合旅居车辆的特性，对旅居车辆的售后服务进行规范、要求。研讨会提出的修改意见均在草案上进行了标记。

2019年10月28日，中国汽车流通协会汽车俱乐部分会在江苏无锡召开了第二次标准研讨会，会议对标准内容逐条、逐句的进行了讨论，通过上阶段汇总、梳理、交流旅居车辆售后和服务调研情况，对标准进行了修改、补充和完善。

2019年11月28日，中国汽车流通协会汽车俱乐部分会在江苏常州召开了第三次标准研讨会，来自帝盛（常州）车辆科技有限公司、上汽大通房车科技有限公司、江苏法美瑞汽车发展有限公司、江苏新星际华汽车有限公司、中道房车有限公司、上海沁本科技有限公司、中道汽车救援产业有限公司、山东云迩汽车科技有限公司等十余家国内知名房车生产销售企业、汽车救援企业的代表以及协会专家参加了研讨会。与会代表对《旅居车辆售后服务规范》团体标准逐章逐条、逐字逐句地进行了深入研讨和修改。

**4、标准起草人及其所做工作**

该标准的起草由中国汽车流通协会汽车俱乐部分会牵头，主要参加单位有帝盛（常州）车辆科技有限公司、上汽大通房车科技有限公司、江苏法美瑞汽车发展有限公司、江苏新星际华汽车有限公司等。牵头单位负责组织行业内研讨并征求意见，帝盛（常州）车辆科技有限公司负责标准制订的前期研究并形成初步框架以及具体执笔编写和项目组内部意见收集并修改，其他单位负责对草案的意见补充、验证等工作。 肖政三、张士立、周森、于亚辉、韩芳芳负责标准的立项、审批；周森、钱育杭负责成立标准工作组以及组织标准研讨会；主要起草人李雷刚、万晓雷负责总体框架提出，资料梳理和分析；唐瀛、李继南、刘彦君负责资料的收集，找出存在的问题，协助执笔人确定标准的具体条款；张士立、于亚辉、周森负责标准审稿；李启亮、金捷负责参与标准的研讨与分析；李雷刚、万晓雷负责具体起草工作、编制说明编写。

1. **标准编制原则与主要内容说明**

**1、标准制定的原则**

a、先进性—借鉴欧美等发达国家和国际相关技术标准，并参 考和应用符合我国国情的相关标准内容，使标准具有一定的先进性。

b、协调性—充分分析和研究我国的相关法律法规和强制性标准、相关技术标准内容，使标准具有兼容性、适应性和协调性。

c、前瞻性—标准制订应具有前瞻性，能够充分体现引导未来旅居车辆售后服务的发展方向。

d、适用性—标准制定后应面向国内市场，具有较好的适用性、可操作性和普遍性，便于旅居车辆服务商、用户以及管理部门的应用。

**2、标准主要技术内容说明**

标准共有7 章组成，包括范围、规范性引用文件、术语和定义、旅居车辆服务商的基本要求、售后服务流程与质量控制要求、顾客跟踪和投诉处理、维修救援服务等。其中旅居车辆服务商的基本要求、售后服务流程要求、顾客跟踪和投诉处理、维修救援服务是本标准的核心内容。

旅居车辆服务商的基本要求又分为售后服务的人员要求、售后服务的环境要求、售后服务的安全要求、售后服务的设备、设施要求、售后服务的配件和采购要求等6节，售后服务流程与质量控制要求分为总则、通用要求、售后服务流程要求、售后服务质量控制要求、售后服务交付要求等5节。

**（1）关于标准名称**

根据GBT22550-2008《旅居车辆 术语及其定义》，旅居车辆为旅居车和旅居挂车的统称，本次标准的编制是为了对旅居车和旅居挂车的售后服务进行规范，主要从旅居车辆服务商的基本要求方面，同时对售后服务流程要求、顾客跟踪和投诉处理以及维修救援服务提出规范要求。为了能够直接准确的反应标准内容，所以将标准名称设定为《旅居车辆售后服务规范》。

**（2）旅居车辆服务商的基本要求**

本标准中，旅居车辆服务商的基本要求对制造商授权或设立的售后服务点的人员、环保、安全、设备设施以及配件采购等方面进行了规范。按基本要求建立的售后服务点，可满足旅居车辆售后服务的基本条件，并有一定的安全与服务能力保障。

**（3）售后服务流程要求**

本标中准中，售后服务流程要求由通用要求和流程与质量要求组成，明确了旅居车辆售后服务按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》执行。并根据旅居车辆的特点，对服务流程、各环节的服务质量和车辆交付进行了规范。

**（4）顾客跟踪和投诉处理**

本标中准中，顾客跟踪和投诉处理主要从制度和回访进行了规范，要求旅居车辆服务商建立、公布投诉渠道，解决客户投诉问题。

**（5）维修救援服务**

本标中准中，维修救援服务明确了提供救援服务的旅居车辆服务商应按照《T/CADA 4-2016 汽车救援服务管理规范》的规定执行，并须明示收费标准。

1. **主要试验（或验证）情况分析**

无主要试验及验证。

1. **涉及专利情况**

本标准在制订过程中始终关注是否涉及专利，尤其是引用的国际标准等，经确认，本标准不涉及专利。

1. **预期的经济效果、社会效果及环境效果分析**

本标准的制定将规范旅居车辆售后服务，促进旅居车辆售后服务的标准化建设，为旅居车辆售后服务实施标准化管理提供依据，尤其针对旅居车辆售后服务的各种服务环节和服务形态提出明确要求，同时提出旅居车辆售后服务的综合保障要求，从而提高旅居车辆经销单位的服务水平、管理能力及市场竞争力，维护旅居车辆消费者及租赁经营单位的合法权益，同步提高社会效益和经济效益。

通过对旅居车辆售后服务进行规范，促使服务单位和服务人员按标准要求进行自我约束和规范，不断提高服务质量和服务水平。

1. **采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国标、国外同类标准水平的对比情况**

由于旅居车属于新兴市场，目前国内尚无相对应的团体标准、行业标准或国家标准，同时国外的行业发展条件与国内现行情况有很大区别，所以也无法直接参照其他国家的标准，所以我们在制定旅居车售后服务标准过程中将参考其他类别汽车已有的相关售后服务标准。

本标准与我国汽车售后服务相关标准能够协调一致，相互支撑，使标准更具备较强适应性和先进性。

1. **与有关的现行法律法规和强制性国家标准的关系**

本标准与国家现行的法律法规和其它强制性标准能够协调一致，不存在交叉和矛盾。

1. **重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准在制定过程中，通过网站和邮寄资料等方式广泛征求汽车挂车行业旅居车辆制造商与经销商的意见和建议，都能够解释、采纳或说明，不存在重大分歧，不存在与其它协会团体标准工作和行业的交叉、矛盾。

1. **标准性质的建议说明**

本标准将作为团体标准。

1. **贯彻国家标准的要求和措施建议**

标准发布后，由中国汽车流通协会汽车俱乐部分会在全国范围内组织贯标实施。通过行业会议、协会官网、社会传媒加大标准宣传力度；开办经销单位负责人标准实施培训班，制定贯标细则，进行行业巡查；开展等级评定工作，树立标准实施示范单位；设立消费者咨询及投诉渠道，对经销单位进行监督。

1. **废止现行相关标准的建议**

无废止现行相关标准的建议

1. **其它应予说明的事项**

无其它应予说明的事项。