

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

汽车销售门店服务规范

Specification for Automobile Sales Serviceshop

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

山东标准化协会 发 布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 客户接待 1

6 产品介绍 1

7 试乘试驾 2

8 销售合同服务 2

9 交车服务 2

10 售后服务 2

 10.1 保养与维修服务 2

 10.2 客户跟踪和投诉处理 3

11 档案管理 3

12 服务评价及改进 3

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

汽车销售门店服务规范

1 范围

本文件规定了汽车销售门店服务基本要求、客户接待、产品介绍、试乘试驾、销售合同服务、售后服务、档案管理、服务评价及改进等要求。

本文件适用于汽车销售门店服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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、挂车及汽车列车的术语和定义 第1部分：类型

GB/T 19039 顾客满意测评通则

3 术语和定义

GB/T 3730.1界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 应依法诚信经营、规范服务、公平竞争，遵循相关行政管理部门的规定实施登记备案制度。

4.2 应策划并提供与服务相适应的资源和服务环境，并进行有效管理，包括但不限于：

- 产品销售和售后服务所需的直接的和间接的人员；
- 产品展示、业务洽谈、产品修理、备件储存和停车等固定的场所和附属设施；
- 产品销售和售后服务所需的设备(硬件和软件)；
- 专项技能和技术；
- 适宜的服务环境；
- 财务资源。

4.3 用于销售的商品汽车，应通过合法途径采购或获取，产品信息应与合格证或海关商检单据一致；汽车的质量安全应通过中国强制认证(3C认证)；汽车的技术参数和性能指标应符合公告目录。

4.4 服务人员应经过专门职业培训，具备相应的专业知识和礼仪常识，掌握岗位工作技能，遵照规范和流程为客户提供服务。

4.5 应建立与服务项目相适应的质量管理体系和客户服务管理制度，以确保销售的产品和服务质量。

4.6 应建立与服务环境相适应的符合消防、环保和职业健康安全要求的环境安全管理体系，以确保员工、顾客和相关方的健康安全。

5 客户接待

5.1 服务人员上岗时，应保持服饰整洁，精神饱满。

5.2 接待客户应微笑相迎，主动问候，规范使用服务用语。

5.3 应细心观察，认真倾听，主动询问，了解客户需求。

5.4 对于客户的提问，应有问必答，并及时为其提供相关指引。

6 产品介绍

6.1 销售人员应根据客户需求，向其提供产品介绍服务，提供产品资料。

- 6.2 介绍产品时，应向客户提供真实有效的产品和售后服务信息。
- 6.3 当遇到销售人员不能解答的专业问题时，应及时联系专业人员进行解答。
- 6.4 销售人员如需记录客户（含用户和潜在客户）的相关信息，应承诺和确保这些信息的私密性。

7 试乘试驾

- 7.1 应提供商品汽车试乘试驾服务，预先确定安排试乘试驾行驶路线。
- 7.2 试乘试驾的汽车安全技术特征和行驶性能应良好，并符合相应质量标准。
- 7.3 当客户有试驾要求时，销售人员应审验试驾人驾车资格的合法性，与其签订《客户试驾车协议》，进行安全试驾交待并陪同驾驶。
- 7.4 在试乘试驾过程中出现异常或紧急情况时，销售人员应启动应急处理措施。

8 销售合同服务

- 8.1 客户明确购车意向后，应及时与客户签订汽车销售合同，销售合同的格式内容应按照采用统一规范版本的合同。
- 8.2 应与客户在合同中明确产品交付时间、定金给付和违约责任等内容。
- 8.3 签订合同之前，应逐条向客户解释合同条款。
- 8.4 若合同在履行过程中发生变更，应与客户积极协商，重新签订或修改合同，并将变更信息及时通知相关方。
- 8.5 如因客户自身原因需变更或终止合同，服务人员应按合同约定办理相关业务手续。
- 8.6 应充分尊重客户，保护客户隐私。

9 交车服务

- 9.1 商品汽车交付前，应再次进行质量检验，确保车辆符合质量标准和安全标准，并经客户或授权委托方验收确认。需要时，实施新车交车仪式，表明已向客户正式递交车辆。
- 9.2 销售交付时，应向客户提供机动车销售统一发票、产品合格证、随车文件等。
- 9.3 根据合同约定和客户要求，应在约定时间、地点交付车辆。
- 9.4 交付时，销售人员应与客户充分沟通：
 - 告知产品售后服务规定和有关保养的时机；
 - 介绍售后服务顾问或递交售后服务商名片；必要时，陪同客户参观修理场所。
 - 告知客户应凭统一发票在国家政策规定的时间内办理完毕车辆转移登记手续，并在交易合同中予以明确。

10 售后服务

10.1 维修与保养服务

- 10.1.1 服务场地应干净整洁、干燥通风，保养维修设备齐全。
- 10.1.2 应将维修或保养方案事先告知顾客，并告知维修配件的生产厂家信息及相应价格，供顾客选择。
- 10.1.3 用于维修服务的汽车零件，应是经过检验符合质量标准的合格品。
- 10.1.4 经过修复用于维修服务的汽车零件，应向客户说明瑕疵，在装用之前应得到客户确认，并保证产品的技术安全性能。涉及排放、能耗和安全性的汽车修复零件，应确保符合该零件的质量标准和适用的安全技术法规。
- 10.1.5 应明确与客户说明汽车零件的索赔规定，索赔规定应符合相关法规规定和供应商的规定，当二者不一致时，应按有利于客户的规定执行。
- 10.1.6 提供保险索赔服务时，应确保与客户和保险公司的三方沟通。
- 10.1.7 应按约定的时间和方式向客户交付产品，交付前应履行以下职责：
 - 打印结算清单，清单应分项计算维修材料和工时费；
 - 引导客户支付服务款额；

——提交发票、结算清单、机动车维护竣工出厂合格证等。

10.1.8 安全项和重要修理项目交付时，应向客户进行性能演示。

10.2 客户跟踪和投诉处理

10.2.1 宜在合适时机对客户进行售后跟踪。售后跟踪至少应包括以下内容：

- 了解车辆使用状况和走合期的技术状况；
- 询问已经或可能发生的异常情况，并指导其预约修理；
- 提醒并预约首次保养；
- 履行缺陷车辆召回管理规定；
- 开展修理后客户电话回访和满意度调查；
- 收集客户意见、投诉处理和反馈。

10.2.2 当发现车辆存在质量缺陷时，应实施主动召回程序或按主管部门的指令实施指令召回程序。

10.2.3 应实行修理后的电话回访，回访的客户意见应及时处理。回访的原始记录应予保存，回访信息反馈至销售部门。

10.2.4 客户提出需要汽车服务商改进的意见时，应在适当的时机用适当的方式告知改进的结果。

10.2.5 应关注客户的投诉，投诉的处理措施应确保与投诉的影响或潜在影响的程度相适应。

10.2.6 客户投诉的补救措施和处理结果应按规定的时机反馈客户。

10.2.7 涉及重大的投诉和质量纠纷，应通过合法途径合理解决。必要时，可通过政府质量监督管理部门或道路运输管理部门仲裁。

11 档案管理

11.1 应对每一辆售出汽车建立销售档案，对售后服务汽车建立汽车服务技术档案，用于随后的质量跟踪和数据分析。相关档案至少应保存十年以上。

11.2 汽车销售档案包括：

- 汽车销售合同；
- 机动车销售统一发票（复印件）；
- 国产汽车产品合格证或进口汽车关单、商检单（复印件）；
- 售前质量检验表；
- 商品车交接单；
- 客户有效证件（复印件）；
- 其它销售需要的文件。

11.3 汽车服务技术档案应包括客户及其承修汽车必要的的数据，包括：

- 维修合同、工单；
- 保养合同、工单；
- 产品检验和测试记录；
- 修理、保养发票等。

12 服务评价及改进

12.1 应定期开展客户服务满意度调查，按照 GB/T 19039 的要求进行评估。客户服务满意度测评结果应不低于 95%。

12.2 服务评价宜由企业管理部门或第三方机构测评。

12.3 应建立持续改进机制，通过有效渠道收集客户及相关方的反馈意见、服务评价指标测评结果等，不断改进提高服务质量和水平。