

《汽车后市场门店店长岗位要求》编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

我国汽车保有量快速增长,汽车后市场蓬勃发展,但行业发展仍存在待规范空间。为规范汽车后市场店长队伍建设,为汽车后市场企业的人才培养和组织机构建设提供支撑,促进行业良性发展,由CCFA汽车后市场专业委员会发起,协会组织起草了《汽车后市场门店店长岗位要求》(以下简称《标准》)。

（二）、标准制定的目的和意义

本标准的制定明确了国内汽车后市场店长应统一具备的职业素质和胜任力要求,建立系统的胜任力模型,提供行业标准指导,科学规范店长选择、培养和考核。模型从知识、技能、经验、价值观等方面设置胜任力要求和评价标准。

（三）参与单位及个人

本文件起草单位:中国连锁经营协会、普华永道管理咨询(上海)有限公司、上海加策商务咨询有限公司、杭州天猫车站科技有限公司、杭州小拇指汽车科技服务有限公司、北京汽广行信息技术有限公司、上海阑途信息技术有限公司、博世汽车技术服务(北京)有限公司、中石化易捷销售有限公司、统一石油化工有限公司

本文件主要起草人:郭玉金、张静、龚小北、黄家祺、周刚、陈雪生、陈章赛、黎召红、侯雪、吴先恺、周玲、周勇、郑书娴、王敦富、张义波、雷续红

审定单位包括:上海美车堂汽车美容有限公司、采埃孚销售服务(中国)有限公司、星创视界(中国)集团有限公司、北京五八信息技术有限公司、北京凯洛格管理咨询有限公司、凡尚服饰(上海)有限公司、鑫立德(湖北)机电设备有限公司、上海商学院、芜湖车贝健汽车科技有限公司、北京电子科技职业学院、赛车动力(广州)有限责任公司、郑州水霸智能科技有限公司、山东国通智云实业集团有限公司、杭州中策车空间汽车服务有限公司、上海亦墨信息科技有限公司

主要审定专家:林强、金之钦、张文渊、赵蕊、刘东昇、拓红、计坤祥、曹静、周雨、吕江毅、赵文海、胡华山、姚焕利、洪小东、张励

（四）主要工作过程。

2023年6月,CCFA汽车后市场专业委员会年会期间,就行业人才培养话题展开讨论,

明确了组织和人才培养项目的设立。

2023 年 10 月，邀请 CCFA 汽车后市场专业委员会部分委员会企业负责人、普华永道共同形成起草小组，启动初稿撰写。

2023 年 11 月，形成初稿，召开标准起草小组工作会，进行讨论和修改。

2024 年 4 月，汇总形成起草小组讨论汇总稿，用于面向行业公开征求修改意见，形成修改稿。

2024 年 6 月，根据所征求意见，形成送审稿，并组织评审会工作。

二、标准编制原则和主要内容

（一）标准编制原则

标准编制以满足新时期汽车后市场门店店长岗位的工作要求为原则，充分征求汽车后市场企业各专家意见，对店长岗位工作进行讨论，去伪存真，就关键要点达成共识，提取对店长工作的共性要求，确保《标准》内容的引领性、科学性及普适性，同时考虑连锁经营企业发展需求，使其具有可操作性。

（二）标准主要内容

标准中详述了汽车后市场门店店长岗位人员的任职能力要求、专业能力素质要求、等人员能力要求，以及店长岗位职能，包括对于门店的服务管理、人员管理、环境管理、资产资金与费用管理、日常基础工作管理等。标准中以附件形式提出了汽车后市场连锁门店店长胜任力模型清单，为企业进行店长岗位能力鉴别提供依据。

三、知识产权情况说明

本标准不涉及专利。

四、采用国际标准情况

未采用。

五、在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及标准的协调性

本标准按 GB/T 1.1—2020 给出的规则起草。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准无重大分歧意见。

七、替代或废止现行相关标准的建议

无。

八、其他应予说明的事项

无。