

ICS 03.080.30
R 16

CAMRA

团 体 标 准

T/CAMRA 012—2019

汽车维修救援服务规范

Specification for vehicle repair and rescue service

2019-09-30发布

2020-03-30实施

中国汽车维修行业协会 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 能力要求	2
5 服务要求	4
6 客户满意度调查	6
7 客户投诉处理	6
附录 A(资料性附录) 汽车维修救援服务过程记录	7
附录 B(资料性附录) 客户满意度调查记录样式	8
附录 C(规范性附录) 汽车维修救援企业标志牌样式	9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国汽车维修行业协会提出,中国汽车维修行业协会技术和标准化委员会归口。

本标准起草单位:中国汽车维修行业协会、北京祥龙博瑞汽车服务(集团)有限公司、北京福田戴姆勒汽车有限公司、北京北汽鹏龙汽车贸易服务有限公司、中汽认证中心有限公司、北京产品质量监督检验院、北京大陆汽车俱乐部有限公司、北京精友时代技术发展有限公司、辽宁省交通运输事业发展中心、广东省道路运输协会机动车维修检测分会、麦特汽车服务股份有限公司、云南金孔雀交通运输集团有限公司。

本标准主要起草人:刘瑞昕、严波、蒋金波、赵振超、李游、孙宏宇、陈晓东、彭永伦、杨林、王蓓黎、冯君、赵锦鹏、罗少泽、盖方、刘岸平、徐东亮、陈佩。

汽车维修救援服务规范

1 范围

本标准规定了从事汽车维修救援服务的企业能力要求、服务要求、客户满意度调查、客户投诉处理等要求。

本标准适用于从事汽车维修救援服务活动的企业。

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 5624	汽车维修术语
GB/T 16739.1	汽车维修业开业条件 第1部分:汽车整车维修企业
GB/T 18384.2	电动汽车安全要求 第2部分:操作安全和故障防护
GB/T 18384.3	电动汽车安全要求 第3部分:人员触电防护
GB 20653	职业用高可视性警示服
JT/T 816	机动车维修服务规范
JT/T 1133	机动车维修费用结算清单

3 术语和定义

GB/T 5624 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车维修救援 vehicle repair and rescue

通过为故障汽车提供现场维护和修理等服务,恢复汽车行驶能力或通过拖移、运移等形式使被救援车辆离开现场的服务活动的总称,分为现场维修救援和拖移现场救援。

3.2

现场维修救援 on-site vehicle repair and rescue

通过现场维护和修理,恢复汽车行驶能力的救援活动。

3.3

拖移现场救援 vehicle repair and rescue by leave the scene

通过现场维护和修理,不能恢复其汽车行驶能力,须采用拖移、运移等形式,使被救援车辆离开现场的救援活动。

3.4

汽车维修救援企业 enterprise for vehicle repair and rescue

具备从事汽车维修救援服务能力的汽车维修经营者。

3.5

汽车维修救援服务人员 staff for vehicle repair and rescue

在汽车维修救援企业中,参与维修救援服务活动的各岗位人员的统称。

3.6

汽车维修救援装备 equipment for vehicle repair and rescue

用于汽车维修救援服务活动的车辆、设备、工具、警示或防护装置等的统称。

4 能力要求

4.1 基本要求

4.1.1 汽车维修救援企业应具有工商营业执照,应在市场监督管理机构办理与汽车维修救援业务相适应的汽车维修经营业务登记手续,并在当地交通运输管理部门进行备案。

4.1.2 应具有与汽车维修相关的法律法规、标准规范等文件资料,并及时更新以确保有效。

4.1.3 应建立质量、环境、职业健康安全管理制度,有效实施并持续改进操作规程、验收规范、应急预案。

4.1.4 应有明确的组织机构,明确各部门、人员职责权限。

4.1.5 应公示相关信息,包括但不限于以下内容:

- a) 维修救援车型、服务项目、维修工时单价、不同时段的救援里程收费标准及相关信息;
- b) 维修救援服务流程、服务承诺;
- c) 24h 维修救援服务热线;
- d) 客户投诉处理制度及投诉电话。

4.2 场地设施

4.2.1 应设有接待室,并提供客户休息的设施。

4.2.2 应有与承修车型、经营范围相适应的作业、停车场地,其工作环境应符合 GB/T 16739.1 的规定。

4.3 汽车维修救援人员

4.3.1 总则

4.3.1.1 应按照 GB/T 16739.1 的要求以及维修救援企业的需求,配置相应的人员。企业至少应配置企业负责人、技术质量负责人、客户接待人员、维修救援人员、驾驶员、财务结算人员等。

4.3.1.2 应明确各级人员的任职条件及岗位职责。

4.3.1.3 应按照任职条件的要求对岗位人员能力进行确认。

4.3.1.4 应制订并实施培训计划,对培训的有效性应进行评价。

4.3.1.5 应保留人员培训的记录。

4.3.2 企业负责人

4.3.2.1 具备企业经营管理能力,熟悉汽车维修救援业务,具有一定的应急指挥能力,定期组织员工进行应急演练,对企业的维修救援质量负全责。

4.3.2.2 应确保提供汽车维修救援所必需的资源。

4.3.2.3 建立和完善企业管理制度和组织机构,明确职责和权限,落实各项工作责任制。

4.3.3 技术质量负责人

4.3.3.1 从事汽车维修5年(含)以上的工作经历,具有汽车维修或相关专业的大专(含)以上学历,或具有汽车维修或相关专业的中级(含)以上专业技术证书;接受过汽车维修救援专项业务培训。

4.3.3.2 负责汽车维修救援流程、故障诊断、维修工艺、检验试验、应急预案等有关文件的编制、审批、更改控制,并对其正确性、有效性负责。

4.3.3.3 负责汽车维修救援车辆、设备、工具、计量检测设备、安全警示及防护装置,使其满足汽车维修救援服务过程能力要求,并处于完好状态。

4.3.3.4 具备汽车维修故障诊断及质量检验能力,解决维修救援中出现的疑难技术问题,具备现场应急指挥能力。

4.3.3.5 对汽车维修救援相关人员进行技术指导或培训。

4.3.4 客户接待人员

4.3.4.1 应熟悉本企业的业务范围、价格体系,熟练应用计算机办公软件。

4.3.4.2 负责维修救援业务的接待工作,对报修车辆能够进行初步诊断,并估算维修费用。

4.3.4.3 负责客户的跟踪服务、客户满意度调查,协助办理维修救援费用结算手续。

4.3.4.4 应负责建立和管理企业维修救援服务记录或电子档案。

4.3.5 维修救援人员

4.3.5.1 从事汽车维修或相关工作3年(含)以上,接受过汽车维修救援服务专业培训,并接受过环境、安全、应急预案、职业道德等业务培训。

4.3.5.2 能够按照维修手册、相关技术文件以及标准规范进行现场维修救援作业。

4.3.5.3 具备一定的故障诊断、维修、质量检验和现场应急处置能力。

4.3.5.4 对现场汽车维修救援的质量负责。

4.3.6 驾驶员

4.3.6.1 取得与维修救援服务车辆车型相匹配的机动车驾驶证;接受过安全作业、应急演练、消防知识、职业道德、维修救援等专业培训。

4.3.6.2 负责安全、准确、及时地驾驶维修救援服务车辆到达现场,配合维修救援人员完成汽车维修救援服务。

4.3.6.3 负责维修救援服务车辆车况保持良好、清洁、标识清晰。

4.3.6.4 具有一定的应急处置能力。

4.3.7 财务结算员

4.3.7.1 执行国家、地方有关价格政策。

4.3.7.2 了解维修救援车型、维修项目、零部件和常用材料等定价要求。

4.3.7.3 负责汽车维修救援费用的核算和结算,并按照规定要求为客户开具费用结算清单及发票,保留有关费用结算记录。

4.4 汽车维修救援装备

4.4.1 应配备与其汽车维修救援任务相适应的维修救援服务车辆、设备、工具及计量检测设备、安全警示及防护装置,并确保其技术状况完好。

4.4.2 应制订救援装备维护计划并有效组织实施,保留维护记录。

4.4.3 计量检测设备应按规定经有资质的计量检定机构定期进行检定或校准,保留检定或校准记录。

4.4.4 外包或租赁设备,应与外包方、租赁方签订协议,并能证明其技术状况符合4.4.1的要求。

4.4.5 应配备三角警示牌、伸缩隔离护栏、三角木垫、反光锥形筒等安全警示及防护装置,并应有防爆工作灯、高可视性警示服、医用急救包、灭火器等应急用品。

4.5 配件管理

4.5.1 汽车维修救援服务使用的配件应符合产品标准要求,储备充足、分类存放、标识清楚。

4.5.2 汽车维修救援使用的零部件应保存采购和使用记录,保证来源可追溯。

4.5.3 汽车维修救援使用的维修配件编码、标识与追溯应按照 T/CAMRA 008—2018 的规定执行。

4.6 标识

4.6.1 汽车维修救援企业应在经营场所,明示汽车维修救援企业标志牌。具体样式参照附录 C。

4.6.2 应在汽车维修救援服务车辆醒目位置设置“汽车维修救援”标识。

4.6.3 外出汽车维修救援服务人员应穿戴高可视性警示服,并携带能证明其职业身份的相关证件。高可视性警示服应符合 GB 20653 的有关规定。

4.7 维修救援服务信息平台

4.7.1 汽车维修救援企业应建立汽车维修救援服务信息平台。

4.7.2 汽车维修救援服务信息平台应具有汽车维修救援服务需求信息的受理、处置、评价、查询等功能。

5 服务要求

5.1 汽车维修救援服务流程

汽车维修救援服务流程见图 1。

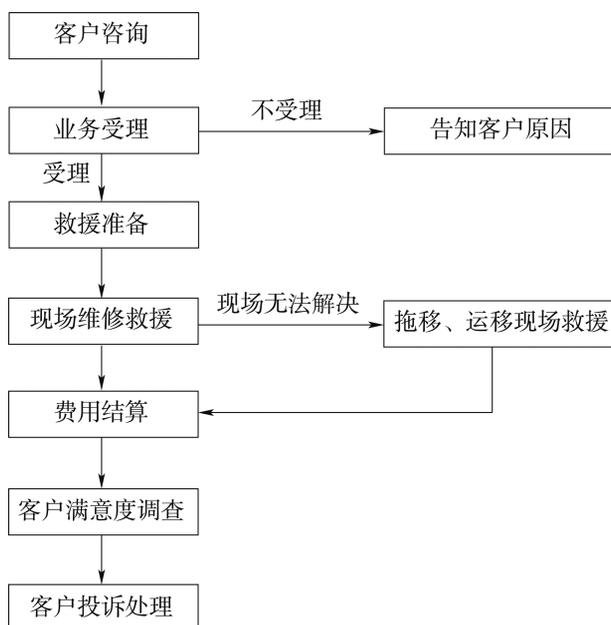


图 1 汽车维修救援服务流程图

5.2 客户咨询

客户接待人员接到客户救援请求后,应与客户确认联系人、联系电话、车牌号、车型、故障信息、所在位置及周边环境等信息,与客户电话沟通时,应使用录音电话并保留电话记录。

5.3 业务受理

5.3.1 根据客户车辆故障描述,客户接待人员应在 10min 内受理完毕,安排维修救援专业人员与客户对接。业务受理可分为以下几种情况:

- a) 远程指导,通过电话或微信协助客户处理故障,驶离现场;

- b) 需要到达现场,并判断能在30min内解决,应告知客户维修救援项目、收费标准、预计到达现场时间等;
- c) 如判断故障情况比较复杂,30min内无法排除故障或故障发生在高速公路上,应告知客户或经客户同意协助其联系道路车辆清障救援单位。

5.3.2 在未说明故障现象、所在位置不明确或无客观依据的前提下,不应与客户盲目确认故障及维修时间。

5.4 救援准备

为确保维修救援服务过程有效,企业应做好维修救援作业准备,包括但不限于以下项目:

- a) 安排执行维修救援任务的专业人员;
- b) 确保救援车辆处于可安全执行救援任务的完好状态;
- c) 根据故障情况,配备必要的救援设备和工具;
- d) 根据故障情况,配备必要的维修配件和消耗物料;
- e) 备有安全警示或防护装置,以及必备的应急用品(4.4.5)。

5.5 现场维修救援

5.5.1 维修救援服务人员接受客服人员分配的任务,穿戴好高可视性警示服及时到达现场。

5.5.2 遇特殊路段或不可抗拒因素,不能及时到达时,应及时告知客户可能延误的时间。

5.5.3 汽车维修救援服务人员抵达救援现场后,应做好以下工作:

- a) 进行维修救援时,救援车应开启危险报警闪光灯,并在车后50~100m处设置警告标志,夜间还应当同时开启示廓灯和后位灯;
- b) 应采取措施对车辆进行安全防护;
- c) 如遇突发情况或自然灾害等,应启动应急预案。

5.5.4 汽车维修救援服务人员应进行故障诊断,必要时采用专业检测诊断设备对故障车辆进行不解体故障诊断,判定故障原因,并经客户确认后,进行维修救援作业。

5.5.5 在对车辆进行维修救援作业时,应按照JT/T 816、GB/T 18384.2、GB/T 18384.3的要求及该车辆随车技术文件、维修手册、维修工艺的规定执行。

5.5.6 如果在维修救援过程中需要调整维修项目、维修时间和维修价格等,应再次经过客户确认。

5.5.7 对经客户再次确认的维修项目,应按照规定的要求进行维修,并在约定的时间内完成维修作业。

5.5.8 应确保维修救援更换或使用的维修配件、各类辅助材料质量合格并可追溯。

5.5.9 在车辆维修救援过程中对所更换的零部件和维修过程进行检验,检验不合格的不得使用或交付。

5.5.10 维修救援结束后,应进行检验,确认故障已经排除,应保留客户确认的记录。

5.5.11 对维修救援现场进行整理、清扫,所产生的各种废弃物应及时回收、清运。具体按照国家废弃物处置有关规定执行。

5.5.12 应填写并保留汽车维修救援服务过程记录,记录内容及记录样式参照附录A。

5.6 拖移现场救援

5.6.1 经诊断现场无法排除故障的,可协助客户联系道路车辆清障救援单位,将车辆拖移至客户认可的地点或就近维修企业安排维修。

5.6.2 拖移过程按照JT/T 891的有关规定执行。

5.6.3 拖移至维修企业的车辆应按照JT/T 816的有关规定执行。

5.7 价格结算

5.7.1 维修救援服务人员应告知客户本次救援的结算要求,企业应按照JT/T 1133的要求开具汽车维

修救援费用结算清单,并由客户签字确认。

5.7.2 价格结算人员应将结算结果填写在汽车维修救援服务过程记录结算栏内。记录样式参照附录 A。

5.8 汽车维修救援服务电子档案

5.8.1 企业应建立汽车维修救援服务电子档案,记录每次维修救援服务的相关信息。

5.8.2 汽车维修救援服务电子档案相关信息应包括但不限于客户信息、车辆信息、维修救援地点、到达时间、实际使用时间、汽车维修救援企业、救援人员、故障描述、维修项目、维修配件、结算信息等维修救援服务全过程电子记录。

5.8.3 汽车维修救援服务数据交换与共享应按照 JT/T 1132.4 的相关规定执行。

6 客户满意度调查

6.1 企业应在维修救援作业结束后,主动回访客户,发现问题应在 5~7 个工作日内做好处理工作。

6.2 企业应与客户建立沟通渠道,通过电话、来访、短信、发放满意度调查表等方式获取信息,并进行分析,提出改进建议,处理结果应及时与客户沟通。

6.3 保留客户反馈处理、客户满意度调查的有关记录。客户满意度调查记录样式参照附录 B。

7 客户投诉处理

7.1 应严格执行客户投诉处理制度,对客户投诉应认真分析原因,采取有效措施进行处理。

7.2 涉及重大的投诉和质量纠纷,应通过法律途径解决。

7.3 应保留客户投诉采取措施的记录。

附 录 A
(资料性附录)
汽车维修救援服务过程记录

表 A.1 给出了汽车维修救援服务过程记录。

表 A.1 汽车维修救援服务过程

单位名称：

服务单号：

受 理					
受理时间		客户接待人员		派单时间	
任务来源	<input type="checkbox"/> 客户来电		<input type="checkbox"/> 救援机构		<input type="checkbox"/> 其他
客户姓名			联系电话		
车牌号			车型		
救援地点					
故障描述					
预计达到			时	分	
准 备					
救援人员			救援车车牌号		
出车时间			配件、设备工具、安全设施		
救 援 过 程					
达到时间		完成时间		往返里程	
维修救援项目					
现场与客户再确认项目			客户		
更换配件名称			规格型号		
是否需要拖车 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	清障救援单位名称		拖车车牌号		
拖移至修理厂名称					
结 算					
服务费用	工时费(元/h)		配件费(元/件)		
	出车费(元/h)		拖车费(元/h)		
实际发生费用合计(元)					
客户意见					
客户签名			年	月	日
救援人员签名			年	月	日

附 录 B
(资料性附录)
客户满意度调查记录样式

表 B.1 给出了客户满意度调查记录样式。

表 B.1 客户满意度调查记录样式

单位名称：

调查时间：

客户姓名		性别		电话		派单时间	
规格型号		车辆品牌		车牌号		备注	
客户接待人员				外出维修救援服务人员			
维修救援类型		<input type="checkbox"/> 现场维修救援				<input type="checkbox"/> 拖移现场维修救援	
序号	调查内容	很满意	满意	一般	不满意		
		系数 1	系数 0.85	系数 0.75	系数 0		
1	客户接待人员服务态度						
2	外出维修救援服务人员服务态度						
3	外出维修救援服务人员技术水平						
4	救援活动服务质量						
5	救援活动服务效率						
6	环境保护						
7	安全作业						
8	费用						

注：请您将宝贵意见在相应栏中打“√”，客户满意度计算采用加权平均值的方法。

附录 C
(规范性附录)
汽车维修救援企业标志牌样式

图 C.1 给出了汽车维修救援企业标志牌样式。

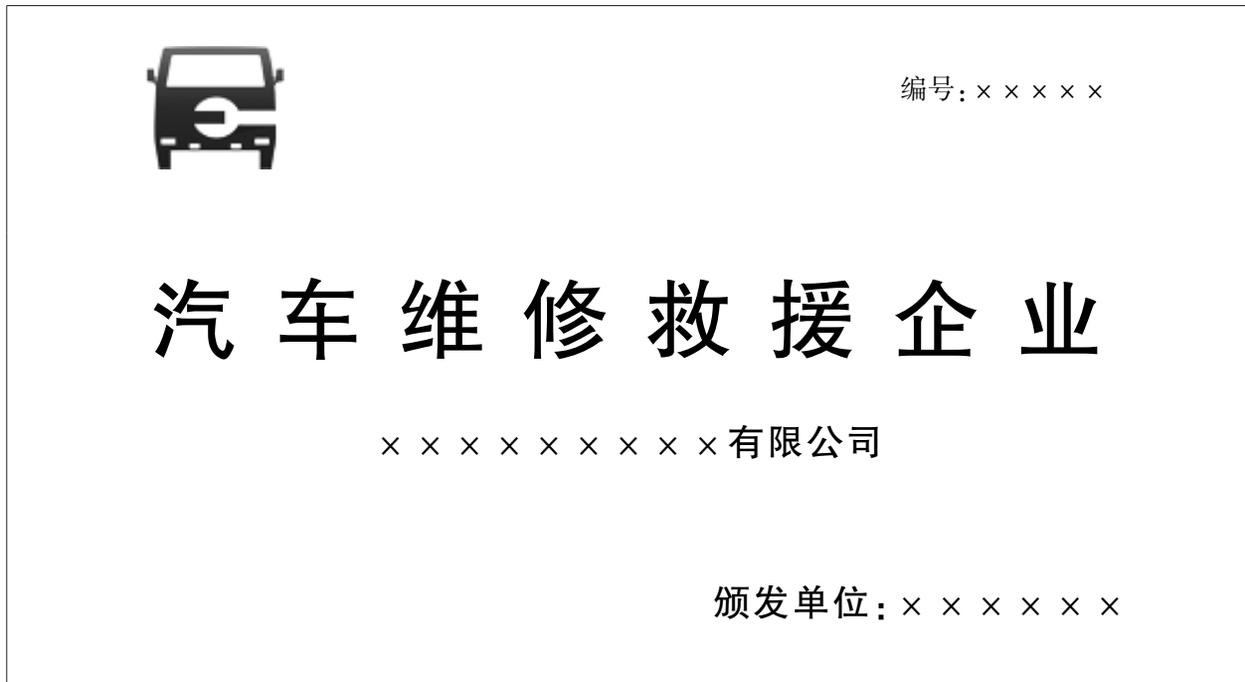


图 C.1 汽车维修救援企业标志牌样式

汽车维修救援企业标志牌要求如下：

- a) 外轮廓尺寸为 750mm × 500mm × 25mm；
- b) “汽车维修救援企业”用 55mm × 40mm，黑体；
- c) 企业名称用 40mm × 35mm，黑体；
- d) 徽标尺寸为 80mm × 60mm，蓝色为主色调；
- e) “编号：×××××”用高 20mm，黑体；
- f) “颁发单位：×××××××”用 32mm × 27mm，黑体；
- g) 材质：铜材。