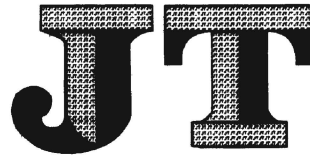


ICS 03.220.20

R 16



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1372—2021

汽车维修救援服务规范

Specification for vehicle repair and rescue service



2021-02-10 发布

2021-04-01 实施

中华人民共和国交通运输部 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 服务要求 | 2 |
| 6 客户满意度调查 | 4 |
| 7 客户抱怨处理 | 4 |
| 附录 A(资料性附录) 客户满意度调查表样式 | 5 |
| 参考文献 | 6 |



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国汽车维修标准化技术委员会(SAC/TC 247)提出并归口。

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、北京北汽鹏龙汽车服务贸易股份有限公司、北京市产品质量监督检验院、中汽认证中心有限公司、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、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、蒋金波、赵振超、严波、陈晓东、彭永伦、杨林、孙宏宇、赵锦鹏、罗少泽、刘岸平、徐东亮、陈佩。



汽车维修救援服务规范

1 范围

本标准规定了汽车维修企业从事汽车维修救援服务的基本要求、服务要求、客户满意度调查及客户抱怨处理。

本标准适用于开展维修救援服务活动的汽车维修企业,其他从事汽车维修救援服务的企业可参照使用。

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 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

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 891 道路车辆清障救援操作规范

JT/T 1029 混合动力电动汽车维护技术规范

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。为了便于使用,下面列出了 GB/T 5624 的部分术语和定义。

3.1

汽车维修救援 vehicle repair and rescue

对抛锚汽车进行现场救助的专业服务活动,通过适当修理使其恢复(或暂时恢复)行驶能力,或利用专业拖曳车辆等装备将其拖离至专业维修企业进行修理。

[GB/T 5624—2019,定义 6.2.18]

4 基本要求

4.1 汽车维修救援企业要求

4.1.1 汽车维修救援企业(以下简称“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,并在当地道路运输管理部门进行备案。

4.1.2 企业应设有接待室、客户休息室和与维修救援车型相适应的维修场地,并符合 GB/T 16739.1 的规定。

4.1.3 企业应具有与汽车维修相关的法律法规、国家标准、行业标准等文件资料,并及时更新确保



有效。

4.1.4 企业应制定质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、维修救援操作规程、客户抱怨处理、应急预案等文件和记录,有效实施并持续改进。

4.1.5 应有明确的维修救援服务组织机构,并规定部门、人员的职责权限。

4.1.6 应公示救援服务信息,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 维修救援服务联系方式;
- d) 客户抱怨处理制度及投诉电话。

4.2 汽车维修救援服务人员管理

4.2.1 企业应明确从事汽车维修救援服务人员的岗位职责、任职条件。

4.2.2 应制订、实施培训计划,对相关人员进行专业培训,并保留培训记录。

4.2.3 外出执行任务的汽车维修救援服务人员应佩戴安全帽、穿戴符合规定的高可视性警示服或反光背心及其他必备的个体防护装备;并携带能证明其职业身份的证件。高可视性警示服应符合 GB 20653 的规定。

4.3 汽车维修救援装备管理

4.3.1 应配备与汽车维修救援业务相适应的维修救援服务车辆、设备、工具、计量器具和检测设备,并确保技术状况完好。

4.3.2 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。

4.3.3 应制订设备维护计划并有效组织实施,保留维护记录。应依据设备使用说明书制定设备操作规程。

4.3.4 如需外协设备,企业应与外协方签订协议,确保提供的设备符合相关标准要求或外协方自我声明的要求。

4.3.5 计量器具和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。

4.3.6 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,并备有防爆工作灯、高可视性警示服、医用急救包、灭火器等应急用品。

4.4 配件管理

汽车维修救援服务使用的配件质量应符合产品标准要求,应储备充足、分类存放、标识清楚,必要时可追溯。

4.5 维修救援服务信息平台

4.5.1 企业应建立汽车维修救援服务信息平台。

4.5.2 汽车维修救援服务信息平台应具有救援需求信息的受理、处置、查询、评价等功能。

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。

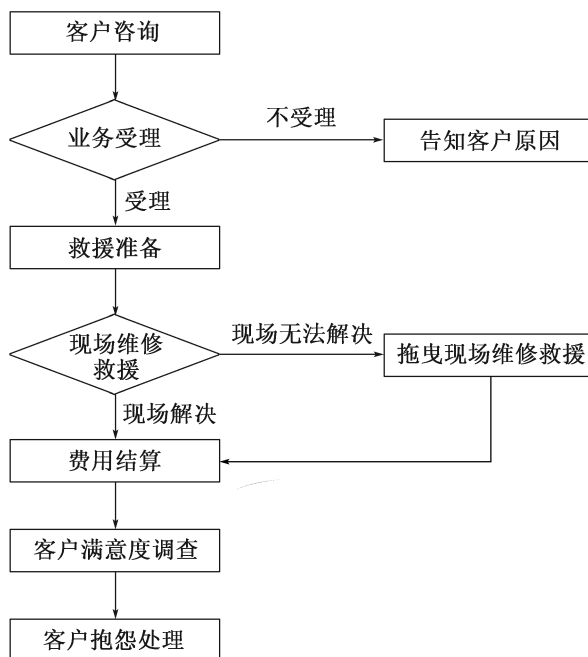


图1 汽车维修救援服务流程图

5.2 客户咨询

5.2.1 接待人员接到客户救援请求后,应确认联系人、联系电话、客户状态、车辆信息、故障信息、所在位置及周边环境信息等,电话沟通时,应使用录音电话并保留通话记录。

5.2.2 应确认车辆是否在保修期内,车辆如仍在保修期内,在确认开展救援服务同时,协助客户联系品牌方客服,以确保救援服务满足客户要求。

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,并判断故障能在 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 内无法排除故障或发生在高速公路上,应告知客户或经客户同意协助其拨打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。

5.3.3 受理客户救援需求后,告知客户若在 10min 内取消救援需求,不需要承担费用条款,若超过 10min 取消救援需求时,应告知顾客需支付必要的服务费用。

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,配备必要的救援装备、安全防护装置及应急用品;
- d) 根据故障情况,配备必要的维修配件和消耗物料。

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后,及时到达现场。
- 5.5.2 如遇特殊路段或不可抗拒因素,不能及时到达,应告知客户可能延误的原因。
- 5.5.3 汽车维修救援人员抵达救援现场后,应按以下要求进行作业:
 - a) 道路救援时,救援车应开启危险报警闪光灯,并在车后 50m ~ 100m 范围内设置警示标志,夜间应同时开启示廓灯和后位灯;
 - b) 应采取适当的措施对车辆进行防护;
 - 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,判定故障原因,经客户确认后维修救援。
- 5.5.5 在对车辆进行维修救援作业时,应按照 JT/T 816、JT/T 1029、GB/T 18344 的要求及该车辆随车技术文件、维修手册、维修工艺的规定操作。
- 5.5.6 应按照与客户确认好的诊断结果开展车辆维修作业,如在维修救援过程中需要调整维修项目、维修时间和维修费用等,应再次与客户确认。
- 5.5.7 与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 在车辆维修救援过程中对所需更换的汽车维修配件,使用前维修救援服务人员应查验配件合格证或检验合格证明,维修过程应按有关规定进行检验,检验不合格不得使用或交付。
- 5.5.9 应做好并保留汽车维修救援故障诊断、维修过程检验记录。
- 5.5.10 被替换的原有部件应与客户协商,可由客户自行处理,或作为废弃物处理,维修救援结束后,应进行现场整理,保持场地整洁。
- 5.5.11 汽车维修救援所产生的废液、废油、废弃物应进行回收、清运,按照国家废弃物处置规定执行。

5.6 拖曳现场维修救援

- 5.6.1 经诊断,现场无法排除故障的,应与道路清障救援单位联系,将车辆拖曳至维修企业安排维修。
- 5.6.2 拖曳作业应符合 JT/T 891 的规定。
- 5.6.3 维修作业应符合 JT/T 816 的规定。

5.7 费用结算

维修救援服务人员应告知客户本次救援的结算费用,企业应开具符合 JT/T 1133 规定的汽车维修救援费用结算清单,并由客户签字确认。

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 企业应保留客户满意度调查、客户反馈处理的有关记录。客户满意度调查记录表样式参见附录 A。

7 客户抱怨处理

- 7.1 企业应严格执行客户抱怨处理制度,对客户抱怨应分析原因,采取有效措施进行处理,并保留记录。
- 7.2 涉及重大的投诉或质量纠纷,应通过法律途径解决。

附 录 A
(资料性附录)
客户满意度调查表样式

客户满意度调查表样式参见表 A.1。

表 A.1 客户满意度调查表

单位名称：

调查时间：

| | | | | | | | |
|---------------------|----------------|------|--|------------|----|------|-----|
| 客户姓名 | | 性别 | | 电话 | | 派单时间 | |
| 车辆品牌 | | 规格型号 | | 车牌号 | | 备注 | |
| 客户接待人员 | | | | 外出维修救援服务人员 | | | |
| 序号 | 调查内容 | | | 很满意 | 满意 | 一般 | 不满意 |
| 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 | 救援服务质量 | | | | | | |
| 5 | 救援服务效率 | | | | | | |
| 6 | 环境保护 | | | | | | |
| 7 | 安全作业 | | | | | | |
| 8 | 费用 | | | | | | |
| 客户意见 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 注：请您将宝贵意见在相应栏中打“√”。 | | | | | | | |



参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国道路运输条例. 国务院令 第 709 号. 2019 年 03 月 18 日
 - [2] 中华人民共和国道路交通安全法实施条例. 国务院令 第 687 号. 2017 年 10 月 7 日
 - [3] 机动车维修管理规定. 交通运输部令 第 20 号. 2019 年 6 月 21 日
-

