

团 体 标 准

T/CAMRA XXX—XXXX

汽车配件商诚信服务认证
评价要求
(征求意见稿)

Certification Evaluation Specification for Credible Service of Automobile Parts
Provider

XXXX—XX—XX发布

XXXX—XX—XX实施

中国汽车维修行业协会 发布

目 次

前 言	3
引言	4
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
4 评价原则	5
5 评价的方式与方法	6
6 评价模式	13
7 证书的发放和维持	14
8 认证证书的管理	14
参 考 文 献	15

征求意见稿

前 言

本文件根据 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国汽车维修行业协会提出并归口。

本文件为首次发布。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

征求意见稿

引 言

建立和实施诚信管理是企业管理的一项重要内容，建立和实施诚信服务体系可以促进企业诚信制度和诚信文化建设，树立诚实守信的生产经营观念、履行社会责任，从而帮助其树立良好的企业形象，为提高整体绩效、推动可持续发展奠定良好的基础，所以推行汽车配件商诚信服务认证是汽配商自身健康发展的优选之路。同时，建立和实施汽配商诚信服务也是行业信用体系建设的一项重要工作。通过服务认证不仅可向消费者、行业主管部门等相关方展示企业完善的社会信用体系，认证机构和认证标识也可以成为供需双方有效衔接的重要保障，认证结果和数据也可为汽车保险商的采信，为精准降低保险费用奠定良好的基础，所以推行汽车配件商诚信服务认证评价是当今社会汽车消费的现实需求。

本认证评价要求的制定基于对汽配商的服务能力、服务过程、服务结果及顾客反馈等方面所设计的认证框架，着重于线下数据确认与采集、线上大数据分析与评定，显著不同于传统的认证技术要求体系。本认证技术要求从可引导、可落地、可服务、可监督四个方面考虑，按照第三方认证规则，基于诚信管理模型，结合行业特性构建“9M”（采购管理、销售管理、人事管理、客户管理、财务管理、环境管理、商品管理、仓储管理、物流管理）认证模型，以完善的进入和退出机制来监督开展认证工作。

汽车配件商诚信服务认证 评价要求

1 范围

本文件规定了汽车配件商诚信服务认证的评价原则、评价方式及方法、评价模式、认证证书的发放和维持、证书的管理。

本文件适用于认证机构对从事汽车配件服务的企业（以下简称“汽配商”）开展汽车配件商诚信服务认证，也可用于指导汽配商进行诚信服务自我评价。

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，仅所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（包括任何修订）适用于本文件。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 22117 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 22117 所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车配件商 Service Provider of Automobile Parts

汽车配件的生产企业、经销企业

3.2

服务认证 Service Certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务和管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明文件的活动。

4 评价原则

4.1 遵循公平公正、诚信透明、合规合法、顾客满意、持续改进、动态管理的评价原则。

4.2 企业自愿向认证机构申请评价。

4.3 认证机构可以接受相关方的委托对指定企业进行评价。

5 评价的方式与方法

汽车配件商诚信服务认证（以下简称“诚信汽配商认证”）展开评价时，需成立由第三方认证机构任命的专业审查员组成的评价小组来实施具体工作。评价活动以现场审查及顾客调查问卷相结合的方式进行，且可同步实施。评价结果中现场符合性审查结果在总分的权重占比为 80%，顾客调查结果在总分的权重占比为 20%。

5.1 审查员现场审查

5.1.1 现场审查可采用面谈、文件调查和验证服务结果的方式进行，包括查阅文件和记录、访问相关方、现场观察、验证服务结果等。

5.1.2 根据评分值来评定企业的诚信服务水平，诚信汽配商认证现场审查部分总分为 80 分。

5.1.3 评分时应满足以下原则性要求：

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其不符合的比例扣除分值。

c) 发现不符合国家法律法规、不符合行业专业性的特殊要求、对组织服务质量运行有重大负面影响的情况时应产生一票否决项，该情形未经整改并消除不得给予认证。

d) 在评价过程中发现企业通过国家认可的相关安全、质量、环境等管理体系认证和产品认证时，或评价过程中发现企业获得各级政府质量奖或其他县（市、区）级以上荣誉奖励时，每项奖励和认证可产生 1 分的特别加分项，但加分总项目不超过 3 个。

5.1.4 针对客户申请的不同星级水平（三星级、四星级、五星级）制定不同的详细评价打分细则。

三星级诚信汽配商认证评价指标见表 1。

表 1 三星级诚信汽配商认证评价指标评分表

指标 大类	总分	指标项目	标准 分值	实际 得分	评分依据
		组织建设与 法规	5 分		1.企业有明确的组织架构设置 (2 分) 2.企业有制定相应的制度和规范，职能设计、组织分工、运转机制以文件形式体现，形成规范文件或手册（如质量手册、程序文件、企业规章制度等） (3 分)
		人力资源管 理	5 分		1.有岗位人员工作技能、诚信管理、消防安全等学习培训的记录 (2 分) 2.有上岗资格要求的岗位人员持证上岗（如：电工、叉车工等） (2 分) 3.关键对外岗位工作人员有良好的个人形象、语言表达能力仪容仪表好 (1 分)

服务能力	70分	采购、物流与仓储管理	10分	<ol style="list-style-type: none"> 1.制定仓储管理制度,员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如仓库现场有出入货流程操作文件等)(3分) 2.仓储台账完整清晰明了,仓库货物归类和摆放规范合理、货品分类清晰、区域明确、标识明显便于查找(3分) 3.有退货标准流程,合格品与残次品库位区分管理。(4分)
		销售与商品管理能力	20分	<ol style="list-style-type: none"> 1.商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息(5分) 2.明确标识产品的属性(原厂配件、品牌件、再制造件、其他品质配件)和合格状态。(5分) 3.有经销代理合同、销售合同订单、出入货单据、正规发票等纸质或电子凭证记录(5分) 4.关键岗位员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如销售过程)(5分)
		诚信服务	20分	<ol style="list-style-type: none"> 1.制定了形成文件的诚信方针和诚信目标,并在企业内部得到沟通、理解和应用,有员工理解学习诚信理念的证明(现场抽查员工提问)(8分) 2.有合同履行管理的记录(如签订的销售合同订单及其执行情况统计)(8分) 3.所销售产品可溯源到生产厂家(>90%)(4分)
		资源与环境配置	10分	<ol style="list-style-type: none"> 1.有办公场所或服务场所证明(如房屋租赁合同或自拥房产证证明)企业有清晰的工作区域标识区分(如财务室、会议室、销售部、售后部等)(5分) 2.办公服务场所环境良好、整洁卫生(2分) 3.有满足岗位需要的办公设施设备,对设施设备登记造册有记录(电脑、打印机、送货平板车等)(3分)
服务结果	10分	诚信状况	6分	<ol style="list-style-type: none"> 1.经同一品牌商授权经营该品牌>3年(3分);大于2年小于等于3年(2分);<2年(1分) 2.每年进行员工诚信教育培训、员工诚信行为和诚信考核评价(2分) 3.企业运营现状,财务状况和履约能力等(如企业审计报告或财务报表、企业员工社保缴费清单等)(1分)
		投诉处理	4分	<ol style="list-style-type: none"> 1.建立了顾客投诉反馈的渠道(如客服电话、微信公众号等)(2分) 2.对客户投诉的项目及时进行了处理,并得到顾客的认可(2分)
一票否决项				<ul style="list-style-type: none"> *1.具备满足经营范围要求的营业执照、有当地上级主管部门颁发的配件经销业务许可证。 *2.查询国家企业信用信息公示系统,有关职能部门对企业没有处罚或者原有的处罚均得到有效整改,企业没有列入经营异常名录且没有列入严重违法失信名单。 *3.查询信用中国网站,企业未纳入黑名单。 *4.未销售假冒商品。 *5.明确产品质保期限,并向顾客阐明质保承诺。 *6.配备必需的安全、消防等设施(如灭火器、消防栓)。

四星级诚信汽配商认证评价指标见表2。

表2 四星级诚信汽配商认证评价指标评分表

指标大类	总分	指标项目	标准分值	实际得分	评分依据
		组织建设与法规	5分		<ol style="list-style-type: none"> 1.企业有明确的组织架构设置(2分) 2.企业有制定相应的制度和规范,职能设计、组织分工、运转机制以文件形式体现,形成规范文件或手册(如质量手册、程序文件、企业规章制度等)(3分)
		人力资源管理	5分		<ol style="list-style-type: none"> 1.有岗位人员工作技能、诚信管理、消防安全等学习培训的记录(1分) 2.有上岗资格要求的岗位人员持证上岗(如:电工、叉车工等)(1分) 3.关键岗位(如报价员、财务人员、技术人员等)员工大专以上学历人数及占比超过30%(3分);大于20%小于10%(2分);小于10%(1分)

服务能力	70分	采购、物流与仓储管理	10分	<ol style="list-style-type: none"> 1.制定仓储管理制度, 员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如仓库现场有出入货流程操作文件等)(2分) 2.仓储台账完整清晰明了, 仓库货物归类和摆放规范合理、货品分类清晰、区域明确、标识明显便于查找(2分) 3.采用系统工具管理商品上架, 仓库管理信息化(如:商品一库一码分类管理、并使用PDA等系统工具进行出入库操作等)(3分) 4.有退货标准流程, 合格品与残次品库位区分管理。(3分)
		销售与商品管理能力	20分	<ol style="list-style-type: none"> 1.商品包装有完整准确的企业和商品有关信息(2分) 2.明确标识产品的属性(原厂配件、品牌件、再制造件、其他品质配件)和合格状态(2分) 3.有经销代理合同、有销售合同订单、出入货单据、正规发票等纸质或电子凭证记录(2分) 4.关键岗位员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如销售过程)(2分) 5.通过ERP、EPC进行数字化的管理, 同时商品信息按照标准的零件号-产地-品牌进行数据管理(4分) 6.销售SKU数量大于15000个(4分); 大于10000小于15000个(3分); 大于4000小于10000个(2分); 小于4000个(1分) 7.销售额大于2400万/年(4分); 大于1500万小于2400万/年(3分); 大于500万小于1500万/年(2分); 小于500万/年(1分)
		诚信服务	20分	<ol style="list-style-type: none"> 1.制定了形成文件的诚信方针和诚信目标, 并在企业内部得到沟通、理解和应用, 有员工理解学习诚信理念的证明(现场抽查员工提问)(5分) 2.有合同履行管理的记录(如签订的销售合同订单以及其执行情况统计)(5分) 3.所销售产品可溯源到生产厂家(>90%)(3分) 4.具备与平台合作的数字化能力, 如系统对接、具备平台运营能力人员(3分) 5.对所销售的产品提供技术支持, 如产品技术手册、产品说明书、产品使用注意事项或产品的技术参数等(4分)
		资源与环境配置	10分	<ol style="list-style-type: none"> 1.办公服务场所环境良好、整洁卫生(1分) 2.具有一线品牌商或主机厂的一级授权(3分); 具有一线品牌商或主机厂的二级授权(2分); 具有国内品牌商授权(1分) 3.有办公场所或服务场所证明(如房屋租赁合同或自拥房产证明), 企业有清晰的工作区域标识区分(如财务室、会议室、销售部、售后部等)经营场所面积>300m²(3分); 大于150m²小于300m²(2分); <150m²(1分) 4.企业员工人数>20人(3分); 大于10人小于20人(2分); <10人(1分)
服务结果	10分	诚信状况	6分	<ol style="list-style-type: none"> 1.经同一品牌商授权经营该品牌>3年(3分); 大于2年小于等于3年(2分); <2年(1分) 2.每年进行员工诚信教育培训且有培训记录。(2分) 3.企业经营状态良好, 给员工缴纳社保等(如财务报表、企业员工社保缴费清单等)(1分)
		投诉处理	4分	<ol style="list-style-type: none"> 1.有建立顾客反馈投诉的渠道(如客服电话、微信公众号等)(2分) 2.有建立完整的投诉档案(包括:投诉内容, 补救措施、原因分析、纠正措施等)(2分)
一票否决项				<ol style="list-style-type: none"> *1.具备满足经营范围要求的营业执照、有当地上级主管部门颁发的配件经销业务许可证。 *2.查询国家企业信用信息公示系统, 有关职能部门对企业没有处罚或者原有的处罚均得到有效整改, 企业没有列入经营异常名录且没有列入严重违法失信名单。 *3.查询信用中国网站, 企业未纳入黑名单。 *4.未销售假冒商品。 *5.明确产品质保期限, 并向顾客阐明质保承诺。 *6.配备必需的安全、消防等设施(如灭火器、消防栓)。

五星级诚信汽配商认证评价指标见表3。

表3 五星级诚信汽配商认证评价指标评分表

指标大类	总分	指标项目	标准分值	实际得分	评分依据
服务能力	70分	组织建设与法规	5分		1.企业有明确的组织架构设置(2分) 2.企业有制定相应的制度和规范,职能设计、组织分工、运转机制以文件形式体现,形成规范文件或手册(如质量手册、程序文件、企业规章制度等)(3分)
		人力资源管理	5分		1.有岗位人员工作技能、诚信管理、消防安全等学习培训的记录(1分) 2.有上岗资格要求的岗位人员持证上岗(如:电工、叉车工等)(1分) 3.关键岗位(如报价员、财务人员、技术人员等)员工大专以上学历人数及占比超过50%(3分);大于30%小于50%(2分);小于30%(1分)
		采购、物流与仓储管理	10分		1.制定仓储管理制度,员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如仓库现场有出入货流程操作文件等)(2分) 2.仓储台账完整清晰明了,仓库货物归类和摆放规范合理、货品分类清晰、区域明确、标识明显便于查找(2分) 3.采用系统工具管理商品上架,仓库管理信息化(如:商品一库一码分类管理、并使用PDA等系统工具进行出入库操作等)(2分) 4.有退货标准流程,合格品与残次品库位区分管理。(2分) 5.企业有产品溯源系统或机制(2分)
		销售与商品管理能力	20分		1.商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息(2分) 2.明确标识产品的属性(原厂配件、品牌件、再制造件、其他品质配件)和合格状态(2分) 3.有经销代理合同、销售合同订单、出入货单据、正规发票等纸质或电子凭证记录(2分) 4.关键岗位员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如销售过程)(2分) 5.通过ERP、EPC进行数字化的管理,同时商品信息按照标准的零件号-产地-品牌进行数据管理(2分) 6.销售SKU数量大于20000个(4分);大于10000小于20000个(3分);大于5000小于10000个(2分);小于5000个(1分) 7.销售额大于4000万/年(4分);大于2000万小于4000万/年(3分);大于1000万小于2000万/年(2分);小于1000万/年(1分) 8.建有自身物流渠道,提供物流服务(如企业自拥的送货车)(2分)
		诚信服务	20分		1.制定了形成文件的诚信方针和诚信目标,并在企业内部得到沟通、理解和应用,有员工理解学习诚信理念的证明(现场抽查员工提问)(5分) 2.有合同履行管理的记录(如签订的销售合同订单以及其执行情况统计)(4分) 3.所销售产品可溯源到生产厂家(>90%)(2分) 4.制定了质量方针和目标,并且达成了质量目标的要求(有目标达成情况统计)。(3分) 4.具备与平台合作的数字化能力,如系统对接、具备平台运营能力人员(3分) 5.对所销售的产品提供技术支持,如产品技术手册、产品说明书、产品使用注意事项或产品的技术参数等(3分)
		资源与环境配置	10分		1.办公服务场所环境良好、整洁卫生(1分) 2.具有一线品牌商或主机厂的一级授权(3分);具有一线品牌商或主机厂的二级授权(2分);具有国内品牌商授权(1分) 3.有办公场所或服务场所证明(如房屋租赁合同或自拥房产证明),企业有清晰的工作区域标识区分(如财务室、会议室、销售部、售后部等)经营场所面积>500m ² (3分);大于200m ² 小于500m ² (2分);<200m ² (1分) 4.企业员工人数>30人(3分);大于15人小于30人(2分);<15人(1分)
服务结果	10分	诚信状况	6分		1.经同一品牌商授权经营该品牌>5年(3分);大于2年小于等于5年(2分);<2年(1分) 2.每年进行员工诚信教育培训、员工诚信行为和诚信考核评价,且有考核评价的记录(2分) 3.企业经营状态良好,财务状况和履约能力良好等(如企业审计报告或财务报表、企业员工社保缴费清单等)(1分)
		投诉处理	4分		1.有建立顾客反馈投诉的渠道(如客服电话、微信公众号等)(2分) 2.有建立完整的投诉档案(包括:投诉内容,补救措施、原因分析、纠正措施等)(2分)

一票否决项	<ul style="list-style-type: none"> *1.具备满足经营范围要求的营业执照、有当地上级主管部门颁发的配件经销业务许可证。 *2.查询国家企业信用信息公示系统,有关职能部门对企业没有处罚或者原有的处罚均得到有效整改,企业没有列入经营异常名录且没有列入严重违法失信名单。 *3.查询信用中国网站,企业未纳入黑名单。 *4.未销售假冒商品。 *5.明确产品质保期限,并向顾客阐明质保承诺。 *6.配备必需的安全、消防等设施(如灭火器、消防栓)。
-------	---

5.2 顾客问卷调查

5.2.1 顾客调查总分为20分,顾客调查问卷分为线上顾客调查指标(满分为9分)和线下顾客调查指标(满分为11分)两部分,线上顾客调查指标得分源自开思管理系统等合格平台所得原始数据,采用平台相应百分数的得分作为线上顾客调查指标实际得分。

5.2.2 线下调查对象应确认为调查前1年内接受了服务或者正在接受服务的顾客,由审查组随机抽取,按自愿的原则回答一定数量的问题。

5.2.3 顾客调查问题分为线下和线上两部分,线下调查内容见表4,线上调查内容见表5。顾客根据服务过程中所感知的实际情况和个人体验给出评分,适合于调查特定对象的满意度、需要、价值观、个人态度和行为。

表4 诚信汽配商认证线下顾客调查问卷

指标大类	调查内容
专业性	1. 服务过程井然有序、业务流程执行效率高和处理速度快; <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 0.4分 0.6分 0.8分 1分
	2. 服务内容(或交易过程),清晰明确,客观公正,无欺诈行为; <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 0.4分 0.6分 0.8分 1分
	3. 业务人员具有充足的专业知识,能回答顾客提问; <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 0.4分 0.6分 0.8分 1分
响应性	1. 按照合同要求履行,服务及时性; <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 0.4分 0.6分 0.8分 1分
	2. 顾客收到货品完成交易的及时性; <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 0.4分 0.6分 0.8分 1分
	3. 售后服务的解决问题能力; <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 0.4分 0.6分 0.8分 1分

安全性	1. 对客户商业信息、个人信息的保护； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 0.4分 0.6分 0.8分 1分
	2. 服务收费合理、公开透明； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 0.4分 0.6分 0.8分 1分
	3. 物流配送，保证产品运输及时、安全； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 0.4分 0.6分 0.8分 1分
满意度	1. 按照合同要求或交易过程执行的符合性； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 0.4分 0.6分 0.8分 1分
	2. 有方便快捷的投诉反馈渠道； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 0.4分 0.6分 0.8分 1分
是否构成投诉	

表 5 诚信汽配商认证线上顾客调查问卷

注：本部分数据委托开思客户管理系统平台采集

指标大类	指标内容
线上平台指标	1. 及时开票率；（满分 1 分） <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分： <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分率： <input type="checkbox"/> 开思系统平台满分： <input type="checkbox"/> 转换后本问卷实际得分：
	2. 服务异常率；（满分 1 分） <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分： <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分率： <input type="checkbox"/> 开思系统平台满分： <input type="checkbox"/> 转换后本问卷实际得分：
	3. 报价时效性；（满分 1 分） <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分： <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分率： <input type="checkbox"/> 开思系统平台满分： <input type="checkbox"/> 转换后本问卷实际得分：
	4. 客服回复及时性及响应率；（满分 1 分） <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分： <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分率： <input type="checkbox"/> 开思系统平台满分： <input type="checkbox"/> 转换后本问卷实际得分：
	5. 商品异常率；（满分 1 分） <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分： <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分率： <input type="checkbox"/> 开思系统平台满分： <input type="checkbox"/> 转换后本问卷实际得分：
	6. 溯源码绑定率；（满分 1 分） <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分： <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分率： <input type="checkbox"/> 开思系统平台满分： <input type="checkbox"/> 转换后本问卷实际得分：
	7. 退货及时验货率；（满分 1 分）

	<input type="checkbox"/> 开思系统平台得分： <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分率： <input type="checkbox"/> 开思系统平台满分： <input type="checkbox"/> 转换后本问卷实际得分：
	8. 商品退货通过率；（满分 1 分）
	<input type="checkbox"/> 开思系统平台得分： <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分率： <input type="checkbox"/> 开思系统平台满分： <input type="checkbox"/> 转换后本问卷实际得分：
	9. 报价服务保障率；（满分 1 分）
	<input type="checkbox"/> 开思系统平台得分： <input type="checkbox"/> 开思系统平台得分率： <input type="checkbox"/> 开思系统平台满分： <input type="checkbox"/> 转换后本问卷实际得分：
投诉次数	

5.2.4 对企业的顾客问卷调查，应在顾客反馈记录中随机抽取有效问卷至少 5 份。

5.2.5 在问卷调查中，对每个具体问题的有效评价总数，应不少于 5 人次；如顾客对某问题表示未关注或不关心，不计入该题的有效评价总数。

5.2.6 评价结果以分值的形式表达，包括综合得分和各单项得分，见表 6。

表 6 调查结果汇总表

	项目	调查得分（调查表平均分）	投诉项目次数
专业性	服务过程井然有序、业务流程执行效率高和处理速度快		
	服务内容（或交易过程），清晰明确，客观公正，无欺诈行为		
	业务人员具有充足的专业知识，能回答顾客提问		
响应性	按照合同要求履行，服务及时性		
	顾客收到货品完成交易的及时性		
	售后服务的解决问题能力		
安全性	对客户商业信息、个人信息的保护		
	服务收费合理、公开透明		
	物流配送，保证产品运输及时、安全		
满意度	按照合同要求或交易过程执行的符合性		
	有方便快捷的投诉反馈渠道		
线上平台指标	及时开票率		
	服务异常率		
	报价时效性		
	客服回复及时性及响应率		
	商品异常率		

	溯源码绑定率		
	退货及时验货率		
	商品退货通过率		
	报价服务保障率		
调查结果总分			合计投诉次数
减除投诉扣分后最终得分（每次投诉扣 0.2 分）			

6 评价模式

6.1 最终评价结果由诚信汽配商认证现场审查得出的评价分数、线上线下顾客问卷调查结果、以及是否存在一票否决项综合得出，见表 7。

表 7 评价结论

序号	项目	结果	是否符合
1	诚信汽配商认证现场审查得分		
2	根据本文件 5.1.3.d 规定的特别加分项得分合计		
3	顾客问卷调查结果汇总得分		
4	投诉次数扣分合计		
	总分合计		
5	是否有一票否决项		
	评价结论		

6.2 现场审查结束后，审查组需形成报告，当出现现场符合性审查总分低于 60 分的情形和/或出现本文件规定的一票否决项（带*的评价项目）情形时，审查组须开具书面不符合报告，企业必须在规定的期限内（最多三个月内）完成纠正措施整改，并且得到原审查组核实关闭有效后，审查组方可将审查报告提交认证评定，评定合格后可颁发相应申请等级的认证证书。如未按期完成整改，则审查失败，企业需要重新申请认证。

6.3 对于没有开具书面不符合报告的审查结果，审查组可以直接提交认证评定，评定结果合

格后，可颁发相应申请等级的认证证书。

7 证书的发放和维持

企业通过认证以后，发放认证证书，证书有效期三年，企业需要每年度接受一次监督审查并且在认证证书到期之前接受再认证审查，以维持证书的有效性。

8 认证证书的管理

认证证书的升级、降级、暂停、恢复和撤销按照本认证公司在国家认监委备案的认证规则执行。

征求意见稿

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001 质量管理体系要求
- [2] GB/T 23794 企业信用评价指标
- [3] GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- [4] GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- [5] GB/T 27922 商品售后服务评价体系
- [6] GB/T 31950 企业诚信管理体系 要求
- [7] GB/T 36683 汽车售后服务评价规范
- [8] GB/T 36733 服务质量评价通则
- [9] GB/Z 27907 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
- [10] CNAS-CC02 产品、过程和服务认证机构要求
- [11] CNAS-SC25 服务认证机构认可方案
- [12] CNAS-GC25 服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南
- [13] T/CAMRA 002 放心汽修认证评价规范
- [14] T/CADA13 《汽车售后零部件服务质量评价准则》