

中国汽车维修行业协会团体标准
汽车配件商诚信服务认证 评价要求
(征求意见稿)
编制说明

标准课题组

2024年5月

《汽车配件商诚信服务认证 评价要求》团体标准（以下简称本团体标准）由中国汽车维修行业协会提出，规定了对从事汽车配件服务的企业（以下简称“汽配商”）进行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、证书的管理等内容，适用于指导认证机构对汽配商开展诚信服务认证，也可用于指导汽配商进行诚信服务自我评价，其他机构可参照执行。

一、背景及必要性

1. 背景

社会信用体系是市场经济基础制度的重要组成部分。近年来，国家发展改革委会同有关方面多措并举推进社会信用体系建设，推动信用信息共享应用水平大幅提升，信用联合奖惩格局初步形成，以信用为基础的新型监管机制落地见效。2021年，国家发展改革委会同有关方面，制定《全国公共信用信息基础目录》和《全国失信惩戒措施基础清单》，明确了公共信用信息范围、失信惩戒措施内容以及依据的法律法规条款。与此同时，我们也充分认识到，当前社会信用体系建设在法治化、规范化等方面还存在薄弱环节。国家发展改革委会同有关部门制定了《2024—2025年社会信用体系建设行动计划》，目的就是进一步推动社会信用体系建设高质量的发展。

汽车是国民经济的支柱产业之一，随着汽车在中国的日益普及，汽车后市场也经过了几十年的高速发展，汽车配件销售和维修的门店遍布老百姓日常生产生活的周边，后市场汽车配件供应覆盖的门类越来越齐全，为人们提供汽配服务的便利性也就越来越高。但是，消费者在享受便利维修保养服务的同时，尽管政府的监督力度加大，由于信息不对称等诸多原因，消费者还是略显无所适从。表现出消费者对汽配商在诚信建设、企业管理、服务标准、信息化建设等方面提出的不断提高的需求；加之行业的诚信建设本身是行业可持续发展的重要支撑之一，因此，制定本团体标准，推动汽车配件商诚信服务体系的建设和，并且由第三方对此诚信服务进行认证是当今社会汽配服务商自身健康发展的优选之路，是维护汽车消费者权益的集中体现，是行业高质量发展的重要支点，刚好也契合了社会信用体系建设高质量发展的需求。

2. 实施必要性

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。

二、任务来源

随着中国汽车保有量的快速提升，伴随而来的汽车后市场配件提供和诚信服务的风险管理需求不断上升。为了规范汽车维修行业对于汽车后市场配件供应商所提供服务的管理工作，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，在中国汽车维修行业协会技术与标准化委员会的指导下开展《汽车配件商诚信服务认证 评价要求》的标准编制工作。

三、主要工作过程

1. 研讨和调研

2023年5月20日，成立主要编制小组，随即对各大汽车配件服务商、生产企业、汽车维修企业进行走访调研；

2023年7月8日，主要编制小组走访开思时代科技（深圳）有限公司了解学习电商平台对汽车配件服务商的管理要求等；

2. 团体标准制订过程

2024年2月16日，召开项目启动会，配件工委正式向中国汽车维修行业协会技术与标准化委员会申请立项并获批；

2024年2月18日，成立标准编制小组，初步确定了编制内容、时间进度、项目分工；并形成例会制度，每周对标准进行讨论、推进；

2024年4月底，完成标准初稿，召开小组工作会议，对前期工作进行总结，并对初稿进行讨论，确定了标准的修订方向及要求等；

2024年4月8日，主要编制小组走访了多家汽车配件服务商和代表性的汽配平台企业，对认证评价打分的标准细则进行定量分析；

2024年4月至6月，经过四次内部讨论、两次评审会议，对标准进一步的修改、完善，现已经形成征求意见稿；

2024年5月，召开征求意见稿评审会，对标准进一步修改、完善；

2024年6月，由中国汽车维修行业协会官网发布关于征求团体标准《汽车配件商诚

信服务认证 评价要求》征求意见稿意见的通知，公开向社会各界公开征集意见；

2024年7月，收集公开征求意见，针对每一条意见及建议进行评估，形成送审稿；

2024年7月27日，召开《汽车配件商诚信服务认证 评价要求》送审稿审议会，此标准已具备送审条件。

3. 主要起草人及所做的工作

| 序号 | 姓名 | 单位 | 主要承担工作 |
|----|----------------|-----------------------|--------------------------------------|
| 1 | 郭欣、楼嘉毅、王彦江、吴西文 | 杭州德美认证有限公司 | 负责标准的调研、座谈会的组织实施编写、修订、定量验证工作。 |
| 2 | 宫大鹏、陈高博 | 开思时代科技（深圳）有限公司 | 负责标准的调研、座谈会组织实施、修订、定量验证工作。 |
| 3 | 张宝军、杨明久、刘冬 | 中国汽车维修行业协会汽车维修配件工作委员会 | 负责标准的定性研讨、项目启动会、项目论证、负责标准修订的组织和实施工作。 |
| 4 | 高碧霞、费翔 | 浙江顶峰技术服务有限公司 | 参与标准的调研、定性研究 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

四、标准主要内容说明

本团体标准严格按照国家标准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。以下按本团体标准章节内容分别进行说明。

1 范围

本团体标准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。

本团体标准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

本标准编制过程中引用了以下标准：

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

本标准直接使用 GB/T 19000、GB/T 22117 所界定的以及下列术语和定义，并对汽车配件商 Service Provider of Automobile Parts、服务认证 Service Certification 等术语进行了专门定义。

4 评价原则

本标准对从事汽车配件商诚信服务认证的评价原则做出了明确的规定。

5 评价的方式与方法

本标准对从事汽车配件商诚信服务认证的评价主体、评价活动过程、评价分项得分的构成及其权重、针对不同星级评价打分的评分细则、顾客调查问卷的打分细则等做出了明确的规定。

6 评价模式

本标准对最终评价结果的得出方法，对认证决定结果的得出方法进行明确的规定。

7 证书的发放和维持

本标准规定了企业通过认证以后，所获得证书的有效期，以及为了维持证书有效性所必须做的工作。

8 认证证书的管理

本标准规定了认证证书的升级、降级、暂停、恢复和撤销的管理要求。

五、 国内外汽车配件商进行诚信服务认证的概况

服务认证是运用合格评定技术对服务者的服务及管理是否达到相关要求开展的第三方证明。目前，我国服务认证门类广泛，如 GB/T27922《商品售后服务评价体系》、GB/T16868《商品经营服务质量管理规范》、GB/T27925《五星售后服务》等，主要采用“定制化”的设计，分析服务接触方式，以顾客体验和互动的服务特性为核心价值，建立并保持服务认证技术、制度、规范、方法和程序。服务认证具有结构化、定制化与可测量的评价方法，确保认证过程与结果客观、公平、公正和一致。服务认证不局限于无形要素的评价，一般情况，服务的要素可通过对服务的过程、结果、资质和控制等方面的符合性评估，目前我国通过各类服务认证的企业已经达到 7 万多家。

汽车配件商诚信服务认证是在服务认证基础要求上加入 GB/T31950《诚信管理体系要求》中部分内容后在汽车配件行业的定制化的服务认证，目前国内外没有关于汽车配件商诚信服务认证的评价标准，因此，起草制定本标准属适应市场需求，填补行业空白。对汽车配件商进行诚信服务认证影响深远，意义重大。

六、 与有关现行法律法规和其他强制性标准的关系

按照本标准要求进行认证评定的认证机构、认证人员及认证的相关方需遵守中华人民共和国国务院颁布的《中华人民共和国认证认可条例》、国家市场监督管理总局颁布的《认证机构管理办法》、《认证人员管理办法》、《强制性产品认证管理规定》、《认证证书和认证标志管理办法》、#CCAA-103《服务认证审查员注册准则》等法律法规和强制性标准的要求。

七、 分歧意见的处理

将标准题目《诚信汽配服务商认证技术规范》修改为《汽车配件服务商诚信服务认证 评价要求》

八、 其他应予说明的事项

目前，标准在编制过程中，尚未征集到涉及专利的信息。

汽车维修行业以及政府管理部门高度重视本标准的修订进程和修订内容。标准实施发布后，汽车维修企业按标审查自身服务流程是否符合规范，并自愿进行服务流程的完善。