

ICS xxx

CCS xxx

CAMRA

# 团体标准

T/CAMRA XXX—XXXX

## 汽车维修线上预约服务平台技术规范

Technical Specification for online reservation service platform of motor vehicle  
maintenance and repair

(征求意见稿)

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 .....           | II |
| 1. 范围 .....        | 1  |
| 2. 规范性引用文件 .....   | 1  |
| 3. 术语和定义 .....     | 1  |
| 4. 预约服务平台要求 .....  | 2  |
| 5. 预约信息要求 .....    | 3  |
| 6. 预约服务流程及要求 ..... | 4  |
| 7. 服务评价与投诉 .....   | 4  |
| 参考文献 .....         | 6  |

## 前 言

本文件按照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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中国汽车维修行业协会提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：北京无忧好车科技有限公司、用友汽车信息科技（上海）股份有限公司、中国汽车工程研究院股份有限公司、大东集团有限公司、×××、×××。

本文件主要起草人：吕海波、张学辉、郭元魁、郑建蕾、桂昌厚、王海良、XXX、XXX。

# 汽车维修线上预约服务平台技术规范

## 1. 范围

本文件规定了汽车维修线上预约服务平台要求、预约信息要求、预约服务流程及要求、平台信息安全、服务评价与投诉处理。

本文件适用于汽车维修线上预约服务平台建设者。

## 2. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注明日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注明日期的引用文件，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（所有部分）汽车维修业经营业务条件

GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范

GB/T 37401 电子商务平台服务保障技术要求

## 3. 术语和定义

### 3.1

**线上预约服务平台** online reservation service platform

汽车维修活动中为交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总和。

[来源：GB/T 31524—2015，3.2修改]

### 3.2

**汽车维修** vehicle maintenance and repair

对汽车进行的维护和修理。

[来源：GB/T 5624，2.4]

### 3.3

**线上初步诊断** online primary diagnosis

在线上预约服务平台通过文字、图片、视频等方式描述汽车故障现象，并根据此信息对汽车故障做出判断。

### 3.4

**预约人** initiator of motor vehicle maintenance and repair reservation service

汽车维修预约服务的发起人，包括且不限于车主、车辆送修人或其他使用人员。

### 3.5

线下服务网点 service outlets for motor vehicle maintenance and repair  
支持线上预约服务的汽车维修企业或服务门店。

## 4. 预约服务平台要求

### 4.1 平台建设要求

线上预约服务平台应依据相关法律法规取得互联网信息服务备案和经营许可,遵守互联网信息服务安全技术及个人信息安全相关国家标准。

### 4.2 平台功能要求

4.2.1 应具备查询线下服务网点的服务项目、价格、评价、位置等功能。

4.2.2 应提供预约人、线下服务网点注册功能。

4.2.3 应引导预约人绑定车辆识别代号(VIN码)、发动机号码(以车辆行驶证信息为准)、车牌号、车辆类型、车辆初次登记日期、品牌/型号、车身颜色、车主姓名/单位、车主联系电话等信息。

4.2.4 应遵循GB/T 35409和GB/T 16739的相关要求,审核申请入驻的线下服务网点的信用评级、基础资质和维修经营资质。

4.2.5 应为预约人提供服务类型选择、服务时间和网点选择、预约申请提交、预约服务进度跟踪、个人信息管理、平台及线下服务网点评价反馈等功能。

4.2.6 应为线下服务网点提供预约信息查阅、预约申请处理(接受或拒绝)、维修报价协商等功能,以及入驻信息、服务项目、价格、预约记录等信息的管理。

4.2.7 应支持汽车故障描述录入功能,并可根据故障描述进行线上初步诊断,给出初步诊断结果及预估报价。

4.2.8 应具备线上支付功能。

4.2.9 应遵循GB/T 37401相关要求,提供清晰简洁的预约界面及流程指导,保证预约人能够轻松完成预约。

4.2.10 应保证订单日志、网上交易日志、维修服务日志等原始记录以及预约人评价信息等服务质量统计数据 and 原始记录真实、准确。

4.2.11 应公开服务质量承诺,按规定设置服务监督与投诉处理机构,公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程。

4.2.12 平台预约服务涉及的预约信息、诊断信息、订单信息、服务跟踪信息、服务评价信息以及线下服务网点上传的结算单、竣工出厂合格证等信息应保存三年以上,以作为投诉处理的原始依据。

### 4.3 平台信息安全要求

4.3.1 平台应符合GB/T 35273相关要求,采取必要的技术和管理措施,确保预约信息、个人隐私等数据安全,防止数据泄露、篡改或滥用。

4.3.2 平台应对业务数据进行分级分类管理,部署数据泄密防护系统,采取数据加密、数据脱敏、异地备份等措施,确保收集信息的安全。

4.3.3 平台应制定网络信息安全事件应急预案,发生网络信息安全事件时,应启动应急预案,采取相应补救措施。

## 5. 预约信息要求

### 5.1 预约人信息

预约人信息应包括：

- a) 预约人姓名；
- b) 预约人联系电话；
- c) 服务需求信息。

### 5.2 预约日期与时间

预约日期与时间信息应具体包括年、月、日、时、分、秒。

### 5.3 预约车辆信息

预约车辆信息应包括：

- a) 车牌号；
- b) 车辆当前行驶里程。
- c) 车辆位置信息；

### 5.4 预约类型

预约类型信息应包括：

- a) 汽车检测；
- b) 汽车诊断；
- c) 汽车养护；
- d) 汽车修理。

各预约类型的详细分类参考GB/T 5624。

### 5.5 汽车故障描述

平台应通过故障提示方式引导预约人准确描述汽车故障现象，故障提示内容包括：

- a) 外观异常；
- b) 声响异常；
- c) 仪表异常；
- d) 运行异常；
- e) 气味异常；
- f) 温度异常；
- g) 尾气异常；
- h) 自定义的其他汽车故障描述。

## 6. 预约服务流程及要求

### 6.1 订单形成

平台根据预约信息自动生成预约服务订单。

## 6.2 订单分配

平台根据订单信息，生成线上初步诊断结果，匹配线下服务网点，并提示线下服务网点及时接受或拒绝订单。

## 6.3 预约确认

订单分配完成后，平台推送线下服务网点信息供预约人选择。预约人选取平台推荐的线下服务网点或自行选择其他网点，完成预约确认。

## 6.4 订单生成

平台收到预约人预约确认后，生成预约订单，向线下服务网点发布预约订单确认通知。线下服务网点实施预约服务准备，并通过平台反馈配件及服务准备时间给预约人。

## 6.5 预约提醒

平台在收到线下服务网点配件准备完成信息或预约服务时间到达前，应向预约人发送提示信息，提醒预约人跟踪预约服务进度。

## 6.6 订单取消

预约人可以在预约时间 30 分钟前取消订单，平台收到预约人取消订单的信息，应及时通知线下服务网点。预约人未取消订单且未在预约时间到达的，线下服务网点有权取消订单。

## 6.7 订单完成

6.7.1 订单完成后，平台应督促线下服务网点将相关的结算单、竣工出厂合格证等信息上传至平台保存。

6.7.2 平台应通过手机短信或客户端应用程序向预约人告知本次维修服务费用明细。

6.7.3 对于实际费用明显超过预估价格的平台应主动核查，并将核查结果及时向预约人告知。

6.7.4 在预约人验车、确认订单金额、完成支付并提车后，平台应邀请预约人对本次服务做出评价。

## 7. 服务评价与投诉

### 7.1 投诉处理

7.1.1 预约人对服务质量、维修费用等有疑问或不满意的，可通过拨打平台服务监督电话进行咨询、投诉。

7.1.2 接到预约人咨询、投诉后，平台应在 24 小时内处理，5 日内处理完毕，并将处理结果告知预约人。

### 7.2 服务评价指标

#### 7.2.1 预约响应率

平台推送订单数量与平台有效订单总数量之比，按照公式（1）计算。

$$A_1 = \frac{B_1}{C} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

$A_1$ —预约响应率；

$B_1$ —平台推送订单数量；

$C$ —平台有效订单总数量。

评价标准：预约响应率低于60%为不合格，高于60%（含）低于95%为合格，高于95%（含）为优秀。

### 7.2.2 预约成功率

平台服务成功订单数量与平台有效订单总数量之比，按照公式（2）计算。

$$A_2 = \frac{B_2}{C} \times 100\% \quad \text{..... (2)}$$

式中：

$A_2$ —预约成功率；

$B_2$ —平台服务成功订单数量；

评价标准：服务成功率低于60%为不合格，高于60%（含）低于80%为合格，高于80%（含）为优秀。

### 7.2.3 投诉率

预约人投诉订单数量与平台有效订单总数量之比，按照公式（3）计算。

$$A_3 = \frac{B_3}{C} \times 100\% \quad \text{..... (3)}$$

式中：

$A_3$ —投诉率；

$B_3$ —预约人投诉订单数量；

评价标准：投诉率高于20%为不合格，低于20%（含）高于5%为合格，低于5%（含）为优秀。

### 7.2.4 预约人服务评价满意率

预约人服务评价中，平台评价满意人数与平台评价总人数之比，按照公式（5）计算。

$$A_5 = \frac{B_5}{E} \times 100\% \quad \text{..... (5)}$$

式中：

$A_5$ —预约人服务评价满意率；

$B_5$ —平台评价满意人数；

$E$ —平台评价总人数；

评价标准：满意率低于20%为非常不满意，高于20%（含）低于40%为比较不满意，高于40%（含）低于60%为一般满意，高于60%（含）低于90%为比较满意，高于90%（含）为非常满意。



## 参考文献

- [1] 《交通运输部关于修改〈机动车维修管理规定〉的决定》（中华人民共和国交通运输部令2023年第14号）
  - [2] 《网络交易监督管理办法》（2021年3月15日国家市场监督管理总局令第37号）
  - [3] 《服务质量监测技术指南》（2019年1月26日国家市场监督管理总局市监质函〔2019〕2262号）
  - [4] GB/T 31526-2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分
  - [5] GB/T 35411-2017 电子商务平台产品信息展示要求
  - [6] GB/T 36312-2018 电子商务第三方平台企业信用评价规范
  - [7] GA 1277.1-2020 互联网交互式服务安全管理要求第1部分：基本要求
  - [8] GA 1277.8-2023 互联网交互式服务安全管理要求 第8部分：电子商务服务
  - [9] JT/T 1068—2016 网络预约出租汽车运营服务规范
  - [10] JT/T 1488—2024 网络平台道路货物运输服务规范
-