

中国汽车维修行业协会团体标准
《汽车维修线上预约服务平台技术规范》
编制说明

《汽车维修线上预约服务平台技术规范》编制组

2025 年 3 月

《汽车维修线上预约服务平台技术规范》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，相关管理部门或组织可参考使用。

一、背景及必要性

（一）背景

随着信息技术的飞速发展和互联网的广泛普及，汽车维修市场也在不断寻求创新与变革。在当今数字化时代，线上预约服务模式逐渐成为汽车维修行业发展的重要趋势。

一方面，消费者对于便捷、高效的服务需求日益增长。传统的维修服务模式往往需要车主亲自前往维修店进行咨询和预约，耗费时间和精力。而线上预约服务能够让车主随时随地通过手机、电脑等设备进行预约，大大提高了服务的便利性和效率，满足了现代消费者快节奏的生活需求。

另一方面，汽车维修企业也面临着日益激烈的市场竞争。通过提供线上预约服务，企业可以更好地管理客户资源，优化服务流程，提高客户满意度，从而提升自身的竞争力。同时，线上预约服务也有助于企业合理安排维修资源，提高工作效率，降低运营成本。

然而，目前汽车维修市场的线上预约服务还存在着一些问题。例如，服务标准不统一、信息不透明、操作流程不规范等，这些问题不仅影响了消费者的体验，也制约了行业的健康发展。为了解决这些问题，规范汽车维修市场的线上预约服务，制定《汽车维修线上预约服

务平台技术规范》团体标准就显得尤为重要。

该标准的制定将为汽车维修企业提供明确的操作指南，确保线上预约服务的质量和水平，保护消费者的合法权益，促进汽车维修行业的可持续发展。

（三）编制必要性

1、满足市场需求

随着互联网技术的不断发展和普及，消费者越来越倾向于使用线上平台进行汽车维修预约。编制该团体标准可以满足消费者对于便捷、高效、透明的维修服务的需求。

汽车维修企业也需要通过线上预约服务来提高服务效率、优化资源配置、提升客户满意度，以适应市场竞争的需要。

2、规范行业发展

目前汽车维修市场线上预约服务缺乏统一的标准和规范，导致服务质量参差不齐、信息不透明、操作流程不规范等问题。编制该团体标准可以为行业提供明确的规范和指导，促进线上预约服务的标准化、规范化发展。

有助于提高行业整体服务水平，增强消费者对汽车维修行业的信任度，推动行业健康、有序发展。

3、保障消费者权益

明确线上预约服务的流程、质量要求、投诉处理等内容，可以保障消费者的合法权益，避免因服务不规范而引发的纠纷和损失。

消费者可以依据标准选择符合要求的维修企业，提高消费的安全性和可靠性。

4、提升企业竞争力

对于维修企业而言,遵循团体标准可以提升企业的服务质量和管理水平,树立良好的企业形象,增强市场竞争力。

有助于企业在激烈的市场竞争中脱颖而出,吸引更多的客户,实现可持续发展。

综上所述,编制《汽车维修线上预约服务平台技术规范》团体标准具有重要的现实意义和必要性。

二、任务来源

线上预约服务活动,着力培养汽车维修行业数字经济的基础数据源,依据交通运输部《综合运输服务“十四五”发展规划》和《中国汽车维修行业协会十四五发展规划》的通知,以及GBT16739《汽车维修企业开业条件》要求,应“积极开展线上预约及线下服务工作”,确保建立科学合理的线上预约服务体系,全面规范线上预约服务的行为。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《汽车维修线上预约服务平台技术规范》标准编制工作。

三、主要工作过程编制单位组成情况和工作基础

2023年10月,中国汽车维修行业协会技术和标准化委员会,中国汽车维修行业协会汽车信息工作委员会分会以线下会议的形式召开了《汽车维修线上预约服务平台技术规范》的启动会议,会议邀请了行业内的富有竞争力且经验阅历丰富的汽车后市场平台公司,ERP企业,汽车维修服务商,汽车资讯媒体等。通过交流,共同确立了线上预约服务标准原则和团体标准的主要内容框架等。

2023年10月到2024年11月,在中国汽车维修行业协会汽车信息分会的牵头下,经由汽车维修行业,汽车后市场内的多家信息化及平台公司对标准草案进行讨论,并提出反馈意见,起草组据此对标准

草案内的内容进行了详细答复，形成了标准的征求意见稿的初稿。

2024年12月到2025年3月，经多次专家会议评审，起草组根据专家评审意见对征求意见稿初稿的内容进行了多次修改，并将标准名称修订为《汽车维修线上预约服务平台技术规范》，最终形成了标准的征求意见稿。

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

本标准对线上预约服务平台、汽车维修、线上初步诊断、预约人、线下服务网点等术语进行了专门定义。

4 预约服务平台要求

建立合规备案的官方线上预约服务平台，如官方网站、移动应用等。线上预约服务平台功能要求及信息安全要求，平台应具备预约人线上预约及线下服务网点线上接单等流程和订单管理功能，具备稳定的技术支持，确保数据安全和个人隐私保护、制定网络信息安全事件应急预案。提供清晰简洁的预约人界面，使预约人能够轻松完成预约流程。

5 预约信息要求

规范预约登记信息，包括预约发起人（预约人）信息、预约日期与时间、预约车辆信息、预约类型及汽车故障描述等。

6 预约服务流程及要求

预约服务流程从注册认证开始，依次进行预约申请、预约订单、订单分配、预约确认、订单生成、订单取消或变更及订单完成，规范全流程的服务作业内容。

7 服务评价与投诉

规范服务评价基本要求、服务评价指标及投诉处理内容。

五、 国内外汽车维修线上预约服务平台技术规范的概况

目前，国内外尚无“汽车维修线上预约服务平台技术规范”的标准形态相关文件，各家互联网企业和各类汽车维修服务企业已经开展了不同层次、水平的相关业务活动，协会及相关企业可以在此基础上共商、共建形成一个规范的初稿，本着协商一致、市场优选的原则，

各家可以在规范的基础上发挥自身作用，创新“线上预约”服务模式，规范“线上预约”服务行为。起草制定本标准适应市场需求，填补行业空白。

六、与有关现行法律法规和其他强制性标准的关系

本标准与现行法律、法规和强制性标准以及相关标准不矛盾。

七、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、平台企业及ERP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。