

CAMRA

团体标准

T/CAMRA 018—2021

汽车延保服务规范

Automobile extended warranty service specification

2021-09-22 发布

2021-11-10 实施

中国汽车维修行业协会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 能力要求	2
5 服务要求	3
6 客户满意度调查	8
7 客户抱怨和纠纷处理	8
附录 A（资料性） 车辆进厂交接单	9
附录 B（资料性） 车辆验收交接单	10
附录 C（资料性） 客户满意度调查表样式	11
附录 D（资料性） 汽车延保服务授权网点选择评价准则	12
参考文献	22

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。

本文件由中国汽车维修行业协会技术和标准化委员会提出并归口。

本文件主要起草单位：北京车娃娃科技发展有限公司、万高（上海）汽车科技有限公司、中保研汽车技术研究院有限公司、哈尔滨艾瑞排放控制技术股份有限公司、广东省道路运输协会机动车维修检测分会、福建省机动车维修行业协会、平湖汽车零部件检验检测有限公司、中汽认证中心有限公司、兴原认证中心有限公司、上海幼狮汽车销售服务有限公司、邦邦汽车销售服务（北京）有限公司、福建船政交通职业学院、上海利真汽车服务咨询有限公司、焕新汽车科技（南通）有限公司。

本文件主要起草人：林霞、刘瑞昕、郝宁、夏林、罗少泽、黄俊英、卜祥楠、于全舫、李德进、陶巍、董德刚、黄建辉、王小琴、徐丽丽、苏庆列、田庆伟、王琦玮、刘伟。

本文件为首次发布。

汽车延保服务规范

1 范围

本文件规定了汽车延保服务的能力要求、服务要求、顾客满意度调查、客户抱怨及纠纷处理。

本文件适用于从事开展汽车延长保修服务的组织或机构，其他企业可参照执行。

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，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 16739.2 汽车维修业开业条件 第2部分：汽车综合小修及专项维修业户

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 1133 机动车维修费用结算清单

JT/T 1372 汽车维修救援服务规范

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。

3.1

原厂保修期 Warranty period of original factory

汽车制造商为出厂的新车提供保修服务的期限或里程数。

3.2

汽车延保服务 Automobile extension service

在汽车制造商提供的质量保证期之外，由汽车延保服务商为合同约定的车辆，提供的维修服务。

3.3

汽车延保服务商 Automobile extended warranty service provider

承担汽车延长保修责任，并履行合同约定的汽车延长保修服务的组织或机构。

注：本文件中简称：服务商

3.4

汽车延保经销商 Auto extended warranty dealer

由服务商授权，从事汽车延保服务销售的组织或机构。

注：本文件中简称：经销商

3.5

汽车延保客户 Automobile extended warranty customers

购买汽车延保服务，并享有合同约定的汽车延长保修服务权益的汽车所有者或使用者。

注：本文件中简称：客户

3.6

汽车延保授权服务网点 Authorized maintenance service network of automobile extended warranty

服务商按照标准要求对其评价合格；由服务商授权并签约的汽车维修服务企业。

注：本文件中简称：授权网点

3.7

延保零部件 Extended warranty parts

指在原厂保修期结束之后发生故障时，享受延保责任范围内的汽车零部件。

注：具体以汽车延保覆盖的零部件范围为准

3.8

定期保养记录 Regular maintenance record

按照规定的要求，在规定的行驶里程或维护、保养时间进行维护、保养的证据。

注：该记录应包括：汽车延保客户依照汽车生产商所规定的维护、保养时间（或里程数）和维护、保养项目所进行的维护、保养情况。

3.9

延保服务合同 Extended product contract

服务商与客户签订的汽车延保服务契约或协议。

3.10

免责期 Exemption period

是指客户的车辆自购买延保服务次日起，未在规定的时间内或未满足规定的行驶里程报修的，均不予受理。

3.11

绿色维修 Green maintenance and repair

在汽车维修过程中，采用先进的工艺设备和诊断技术，实现提高维修效率、减少环境污染和节能减排的维修生产和组织方式。

[GB/T 5624—2019 定义6.2.19]

4 能力要求

4.1 服务商

4.1.1 应为依法注册的独立法人。

4.1.2 应熟悉与汽车维修相关的法律法规、行业政策；具有相应的国家标准、行业标准、操作规程、应急预案等文件资料并及时更新，以确保有效。

4.1.3 应对潜在风险进行识别并具有承担延长保修服务风险的能力。

4.1.4 应具有稳定的工作场所、明确的组织机构，明确各部门、人员职责权限，至少应设置技术、质量、客服、维修、人力、财务等部门或岗位。

4.1.5 应制定汽车延保服务范围和责任规定、延保服务合同、延保服务合作协议、延保服务实施细则、检测标准等相应的管理和技术性文件并组织实施。

4.1.6 应确保经销商、维修网点提供的产品、过程和服务符合要求，确定并实施对其的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则。

4.1.7 应建立汽车延保服务信息平台，平台应具有汽车延保服务需求信息的受理、处置、评价、查询等功能并不断更新。

4.1.8 应公示相关信息包含但不限于以下内容：

- a) 延保服务车型范围、延保零部件范围、延保责任、免除责任、收费标准等相关信息。
- b) 授权经销商、授权网点目录、汽车延保服务流程、服务承诺。
- c) 24 小时服务热线。
- d) 客户抱怨及纠纷处理机制及投诉电话。

4.2 经销商

- 4.2.1 应具有企业法人营业执照或其他主体资格证明，以及服务商授权证明。
- 4.2.2 具有固定的营业场所、公示客户咨询或经销服务热线以及经销产品及责任等规定。
- 4.2.3 拥有服务商提供的 4.1.5 条款相应的文件，使用服务商统一的汽车延保服务系统。
- 4.2.4 应接受服务商的业务指导，维护品牌信誉和形象要求。
- 4.2.5 应按照汽车延保服务合同规定的内容在签订合同前进行评审，保留合同评审的记录。
- 4.2.6 应具备为客户提供技术支持、咨询服务以及良好合作的能力。

4.3 授权网点

- 4.3.1 应具有企业法人营业执照或其他主体资格证明，应符合 GB/T 16739.1、GB/T 16739.2 的相关规定，并应向所在地交通运输管理机构备案。
- 4.3.2 授权网点应符合《汽车延保服务授权网点选择评价准则》的规定，具体见附录 D。
- 4.3.3 能够提供服务商经评价合格的授权证明。
- 4.3.4 授权网点应接受服务商的任务委托，及时有效地做好汽车延保服务。

5 服务要求

5.1 销售服务

- 5.1.1 经销商应通过线上、线下向客户宣传、讲解汽车延保服务及汽车延保服务合同内容，合同内容包括但不限于：甲乙双方概况、甲乙双方责任和权益、联系方式、延保期限、延保车型、延保零部件范围、免除责任、违约责任、延保服务转让、纠纷或争议解决方式、合同生效日期等。
- 5.1.2 经销商应确保客户对汽车延保服务及相关规定得到理解，并在与客户签定延保服务合同前，按如下程序办理：
 - 5.1.2.1 通知客户提交或上传包括但不限于以下资料：行驶证照片、VIN 照片、车辆左或右 45° 含车牌号的照片、车身前后照片、仪表盘照片等车辆资料发送至服务商。
 - 5.1.2.2 服务商就客户上传的车辆资料进行审核，确认车辆是否符合购买汽车延保服务的条件，并将确认结果及时通知客户：
 - a) 符合受理条件与客户签署合同，进入延保服务期。

b) 经确认车辆需要进行检测,服务商应通知客户并征求客户意愿是否同意配合进行车辆检测,检测合格与客户签署合同,进入延保服务期。

c) 车辆经检测不符合受理条件,应及时告知客户或向客户发送检测未通过通知书。

d) 客户如有其他诉求,应协助客户协调解决。

5.1.3 车辆检测项目、检测方法、检测要求按照国家标准、行业标准及有关规定执行。

5.1.4 经销商告知客户应按照车辆维修保养手册、产品使用说明书以及本规范的要求对车辆进行使用和维护、保养。

5.1.5 经销商应向客户说明当其车辆发生汽车延保服务合同责任范围内的故障时,申请延保服务的处理流程以及合同中的责任免除条款。

5.1.6 应妥善保存延保服务合同及检测报告等相关记录。

5.2 维修服务

5.2.1 汽车延保维修服务流程

汽车延保服务流程见图 1。



图 1 汽车延保服务流程图

5.2.2 客户咨询或报修

5.2.2.1 客户可通过服务商公示的联系方式进行咨询或报修。

5.2.2.2 服务商应及时响应客户咨询或报修，属于咨询业务，应安排对应服务人员与客户沟通服务；属于报修业务，应与客户确认车辆信息、故障情况、所在位置及周边环境等相关信息，与客户沟通时应使用录音电话保留相关记录。

5.2.3 业务受理

5.2.3.1 经检测确认报修的车辆信息与所签订的延保服务合同不符，应及时通知客户此业务不予受理并告知客户不予受理的原因。

5.2.3.2 服务商应根据客户车辆故障描述，对车辆延保信息、报修内容进行确认，经确认无误后，预选附近的授权网点，并向授权网点发送报修信息，包括：客户信息、车辆基本信息、故障信息和故障车所在地等。

5.2.3.3 授权网点接到服务商的报修信息后，应在 30min 内通过电话和短信的方式，告知客户授权网点地址、联系人、联系电话，通知客户到指定的授权网点进行维修并提示客户需携带的相关资料。

5.2.3.4 客户到达授权网点后，授权网点应在 10min 内向服务商进行客户到达网点的反馈，服务商应及时了解跟进车辆进厂维修情况。

5.2.3.5 如维修预约不成功或报修车辆未能到达预约授权网点，服务商应再次与预约网点联系，必要时重新选择网点并发送报修信息。

5.2.4 维修作业

5.2.4.1 维修接待

a) 授权网点应做好人员、场地、设备、配件准备，按约安排车辆维修。

b) 车辆进厂后，授权网点应优先安排接待，收集并查验车辆相关信息包括但不限于：有效的行驶证、VIN 照片、车辆左或右 45° 含车牌号的照片、延保服务合同或包修卡照片、信息采集视频、定期维护、保养记录。

c) 授权网点应完整、准确记录客户服务需求，与客户一起进行环车检查，填写车辆进厂交接单。具体参照附录 A。

d) 授权网点应提醒客户对车内物品进行清理，并将贵重物品随身带走。若客户需要提供寄存随车物品服务，授权网点应在车辆进厂交接单上详细记录，并妥善保管。

5.2.4.2 进厂检验

a) 授权网点应根据客户陈述，结合车辆维修档案并按照 JT/T 816 的有关要求对车辆进行进厂检验，并做好进厂检验记录。

- b) 授权网点通过但不限于人工诊断、设备检测、试车等多种方式对车辆进行故障诊断,判定故障原因,并出具检测报告。在诊断过程中应及时收集能够证明故障原因或受损部件的相关视频、录音、照片、诊断数据等相关资料或记录。
- c) 如车辆需要解体检查,授权网点应向服务商报告并应征得客户同意,总成解体检查应在维修方案中注明原因,待解体检查方案由服务商批复并与客户进行沟通并书面确认后,授权网点方可进行解体检查工作。
- d) 对于存在疑难故障或争议的报修车辆,服务商应及时安排技术专家到车辆维修现场进行查勘或技术指导,授权网点应给予配合。
- e) 授权网点未能在约定的时间内找到故障原因,应及时向服务商申请技术支持,服务商与授权网点共同分析、确认故障原因、判定报修车辆是否符合报修条件,符合报修条件应拟定维修方案安排维修,不符合报修条件,应及时告知客户原因,并征得客户认可。

5.2.4.3 维修方案

- a) 授权网点根据对车辆故障诊断的结果,拟定维修方案,在拟定维修方案时应确保汽车维修以修复为主,并应明确故障原因、修复时间、更换的配件或总成、费用预算以及该车辆检测数据、照片、录音、视频等相关材料上传至服务商。
- b) 服务商对授权网点提交的维修方案及相关材料,按照规定的要求进行评审。
- c) 经评审通过的维修方案,服务商应及时发至授权网点,授权网点应与客户沟通经审批通过的维修方案,告知客户维修项目、维修周期,并经客户确认。
- d) 应保留维修方案评审记录并将方案信息录入汽车延保服务系统。

5.2.4.4 现场维修

- a) 授权网点应按照服务商审批通过和客户确认后的维修方案对车辆进行维修。
- b) 在对车辆进行维修作业时,应按照 JT/T 816 的要求及该车辆随车技术文件、维修保养手册、维修工艺的规定执行。
- c) 如果在维修过程中需要调整维修项目、维修时间和维修费用等,应再次经过服务商和客户确认。
- d) 对经服务商、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。
- e) 维修更换或使用的维修配件应储备充足、分类存放、标识清楚、明码标价。应保存采购和使用记录,保证来源可追溯。
- f) 应确保维修更换或使用的维修配件、各类辅助材料质量合格,检验不合格的不得使用或交付。
- g) 应按照规定要求对车辆维修过程进行检验,并做好过程检验记录。检验不合格的作业项目应进行

返工，返工后应重新进行检验，并保留重新检验的记录。

h) 授权网点应跟踪车辆维修情况，当维修工期延长或维修项目变更时，应及时与客户沟通，征得服务商、客户同意并签字确认。

5.2.4.5 竣工检验

a) 车辆维修竣工后，质量检验人员应按相关标准要求进行维修竣工检验，填写维修竣工检验记录，并签字确认。

b) 竣工检验合格的车辆，填写车辆验收交接单，由客户签字确认。车辆验收交接单参照附录 B。

c) 竣工检验中发现的不合格项目，应进行返工作业，直至合格。如因返工导致不能按时交车，授权网点应及时与客户协商交车时间及变更情况并报告服务商。

d) 如遇总成修理、整车修理的车辆，竣工检验合格由质量检验人员签发“机动车维修竣工出厂合格证”，交付出厂。

e) 竣工检验不合格的车辆不得交付或出厂。

5.2.5 维修救援

5.2.5.1 服务商接到车辆维修救援信息后，应详细记录客户信息包括但不限于：客户姓名、联系电话、车牌号码、品牌型号、故障现象、车辆位置等，根据客户车辆故障描述，客户接待人员应在 10min 内受理完毕。救援受理可采用但不限于以下 3 种方式：

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，并判断能在 30min 内解决，安排就近授权网点与客户对接，并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，经诊断 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联系道路车辆清障救援单位，将车辆拖移至授权网点或客户认可的就近维修企业安排维修。

5.2.5.2 拖移过程按照 JT/T 891 规定执行。

5.2.5.3 拖移至维修企业的车辆应按照 JT/T 816 的有关规定执行。

5.2.5.4 汽车维修救援服务有关人员要求、设备设施要求、救援过程要求等按照 JT/T 1372 的有关规定执行。

5.2.6 费用结算

5.2.6.1 授权网点应严格按照公示和备案的维修工时单价、配件价格等核定维修费用。

5.2.6.2 依据维修项目，按照维修合同或协议的约定，由服务商或客户与授权网点进行费用结算。

5.2.6.3 授权网点应使用规定的结算票据，并向服务商或客户交付维修结算清单。维修结算清单应符

合 JT/T 1133 的要求。

5.2.7 汽车延保电子档案

5.2.7.1 授权网点应建立汽车延保电子档案，如实记录每次延保服务的相关信息并及时上传至服务商汽车延保服务系统。

5.2.7.2 汽车延保电子档案相关信息应包括但不限于：客户信息、车辆信息、延保服务合同、送修时间、维修方案、维修项目、授权网点、维修人员、维修配件、拖运费、交车时间、结算信息、客户签名等维修服务全过程电子记录。

5.2.7.3 汽车延保电子档案应能随时提供服务商、客户查询。

6 客户满意度调查

6.1 维修作业结束后，服务商应主动回访客户，发现问题应在 5~7 个工作日内做好处理工作。

6.2 服务商应与客户建立沟通渠道，通过电话、来访、短信、发放客户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 保留客户反馈处理、客户满意度调查的有关记录。客户满意度调查表样式参照附录 C。

7 客户抱怨和纠纷处理

7.1 应严格执行客户抱怨处理制度，对客户抱怨应认真分析原因，采取有效措施进行处理。

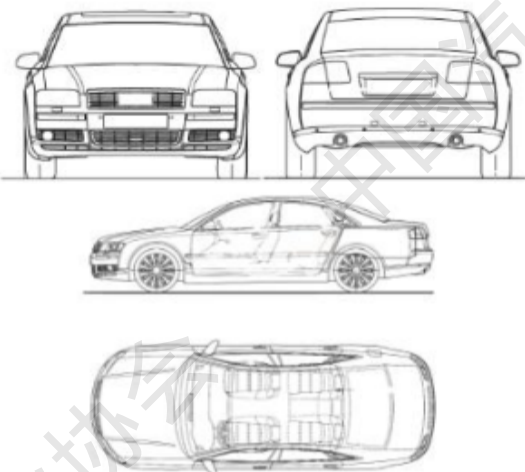
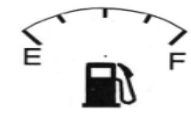
7.2 涉及重大的投诉和质量纠纷，应通过法律途径解决。

7.3 应保留客户抱怨、投诉纠纷处理采取措施的记录。

附录 A
(资料性)
车辆进厂交接单

车辆进厂交接单见表A.1。

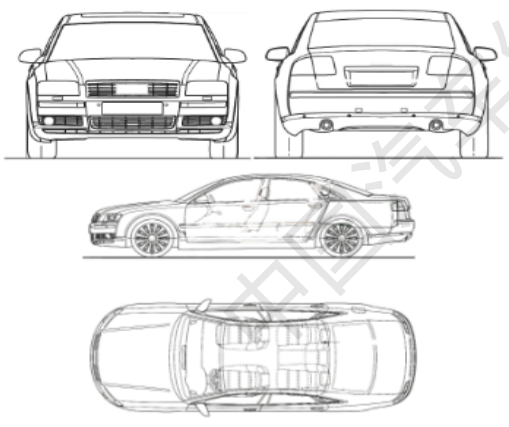
表A.1 车辆进厂交接单

车牌号码		品牌		型号		车辆颜色		
VIN		客户电话			进厂日期			
客户财产确认	☐ 随车工具 ☐ 千斤顶 ☐ 三角警示牌 ☐ 备胎 ☐ 钥匙(把) ☐ 儿童座椅 ☐ 前牌照 ☐ 后牌照 ☐ 行驶证 ☐ 车内其他物品 (☐ 带走 ☐ 寄存)							
车辆功能检查 (正常√ 异常×)	☐ 中控门锁 ☐ 音响 ☐ 刮水器 ☐ 点烟器 ☐ 安全带 ☐ 发动机舱盖开启 ☐ 后备箱开启 ☐ 储物箱开启 ☐ 后视镜折叠 ☐ 倒车影像 ☐ 手机充电 ☐ 全车升降器 ☐ 座椅调节							
液位 (正常√ 异常×)	☐ 机油 ☐ 冷却液 ☐ 制动液 ☐ 洗涤液 ☐ 自动变速器油 ☐ 动力转向液							
仪表显示	☐ 故障灯 ()				里程表	km		
外观检查					燃油表指示 (画线标出)			
					客户报修项目			
					1. 变更上述项目是否需要经双方认可: ☐ 需要 ☐ 不需要 2. 进厂检查中发现的异常是否需要维修: ☐ 需要 ☐ 不需要 3. 维修过程中更换下来的旧件是否带走: ☐ 带走 ☐ 不带走 4. 预计工时费 元、诊断费 元、材料费 元。 5. 预计竣工时间: 年 月 日。 6. 其他:			
					如遇不可抗因素, 按相关法规执行。			
内饰检查 (划痕和异常填写在下方)								
业务接待员签字:					上述各项登记无误, 客户签字:			
	年 月 日				年 月 日			

附录B
(资料性)
车辆验收交接单

车辆验收交接单见表B.1。

表B.1 车辆验收交接单

车牌号码		品牌		型号		车辆颜色	
VIN		客户电话				验收日期	
客户财产验收 (正常√ 异常×)	☐ 随车工具 ☐ 千斤顶 ☐ 三角警示牌 ☐ 备胎 ☐ 钥匙 (把) ☐ 儿童座椅 ☐ 前牌照 ☐ 后牌照 ☐ 寄存物品 ☐ 行驶证						
车辆功能验收 (正常√ 异常×)	☐ 中控门锁 ☐ 音响 ☐ 刮水器 ☐ 点烟器 ☐ 安全带 ☐ 发动机舱盖开启 ☐ 后备箱开启 ☐ 储物箱开启 ☐ 后视镜折叠 ☐ 倒车影像 ☐ 手机充电 ☐ 全车升降器 ☐ 座椅调节						
液位 (正常√ 异常×)	☐ 机油 ☐ 冷却液 ☐ 制动液 ☐ 洗涤液 ☐ 自动变速器油 ☐ 动力转向液						
仪表显示	☐ 故障灯 ()					里程表	km
燃油表指示							
车辆外观验收 (只标出新异常)				车辆内饰验收 (只写出新异常)			
 △凹凸 ○划痕 ×石击 □油漆				(内饰有无新划痕和异常, 如有, 填写在下方)			
维修项目	☐ 完成 ☐ 未完成			车身清洗		☐ 已清洗 ☐ 未清洗	
剩余材料	☐ 带走 ☐ 不带走			更换下的配件		☐ 带走 ☐ 环保处理	
质量保证期		出厂注意事项:					
业务接待员签字			质量检验员签字				客户签字

年 月 日

附录C
(资料性)
客户满意度调查表样式

客户满意度调查表样式见表C.1。

表C.1 客户满意度调查表样式

单位名称：

调查时间：

客户姓名		性别		电话		派单时间	
规格型号		车辆品牌		车牌号		备注	
授权网点名称				授权网点地址			
授权网点联系人		联系电话			电子邮箱		
维修类型	☐ 整车维修 ☐ 总成维修 ☐ 维护保养 ☐ 修复 ☐ 换件 ☐ 维修救援						
序号	调查内容	很满意	满意	一般	不满意		
		系数 1	系数 0.95	系数 0.8	系数 0		
1	服务态度						
2	服务及时性						
3	服务有效性						
4	维修服务人员技术水平						
5	配件质量						
6	维修质量						
7	环境保护						
8	安全作业						
9	按时交付						
10	费用						

注：请您在相应栏中打“√”，客户满意度计算采用加权平均值的方法。

附录 D
(资料性)
汽车延保服务授权网点选择评价准则

D.1 范围

本文件规定了汽车延保服务授权网点（以下简称“授权网点”）评价内容、评价流程、评价结论、有效期以及评价方要求。

本文件适用于需要证实其具有提供满足服务商、客户要求及适用法律法规要求的责任和能力的从事汽车延保服务的组织或机构。

D.2 术语定义

D.2.1

评价方 Evaluator

负责对授权网点依据本规范的要求开展选择评价活动的组织。

D.2.2

委托方 Client

指定评价方的组织。

D.2.3

申请方 Applicant

要求选择评价的组织。

D.2.4

组织 Organization

为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

[GB/T 19000—2016定义3.2.1]

D.3 评价方要求

D.3.1 具有一定的汽车延保维修服务的管理水平和技术能力并经委托方指定。

D.3.2 依据本准则，编制授权网点选择评价实施细则，建立授权网点选择评价的体系文件。

D.3.3 具备《汽车延保服务规范》《汽车延保服务授权网点选择评价准则》及授权网点选择评价相应的体系文件的培训能力和现场评价的组织能力。

D.3.4 具有 10 名以上相应专业领域的经培训考试合格并取得评审员资格的人员。

D.3.5 评价方为授权网点评价活动的归口管理部门，负责组织评审组，开展评价活动。

D.4 申请方要求

D.4.1 企业具有合法的经营资质；并应向所在地交通运输管理机构备案。

D.4.2 应具有与产品相关的法律法规、国家标准、行业标准等文件资料，并及时更新，确保有效。

D.4.3 应具有承修车型维修保养手册、维修工艺文件、安全操作规程、验收规范等随车文件及作业文件。

D.4.4 应严格执行国家标准、行业标准、维修工艺、安全操作规程、验收规范。

D.4.5 应建立安全生产管理、环境保护管理、诚信管理机制，客户投诉处理机制等管理制度，并有效实施。

D.4.6 应公示热线电话、服务流程、收费标准、人员信息等。

D.4.7 应建立汽车延保电子档案，必要时可追溯。

D.4.8 近3年内未发生违规、违法行为，无重大质量、安全、环保等责任事故。

D.5 评价内容

D.5.1 基础设施

D.5.1.1 应设有与经营范围相适应的维修作业、停车场地、接待室、客户休息的设施，具体要求应符合GB/T 16739.1、GB/T 16739.2的规定。

D.5.1.2 维修作业区应布局合理，采光、照明，采暖通风应满足车辆维修作业的要求。钣金、涂装等特殊作业应设置独立的作业区域。

D.5.1.3 维修作业区应干净整洁，道路通畅、标识清楚，各种物品码放有序，设置有效的消防设施、疏散线路、疏散标志及应急照明灯。

D.5.1.4 授权网点安全生产、工作环境应符合GB/T 16739.1、GB/T 16739.2的规定。

D.5.1.5 应建立汽车延保服务信息平台，应具有汽车延保维修服务需求信息的受理、处置、评价、查询等功能。

D.5.2 设备管理

D.5.2.1 应配备与其汽车维修相适应的维修设备、工具、计量检测设备，并确保技术状况完好。具体要求应符合GB/T 16739.1、GB/T 16739.2的相关条款的规定。

D.5.2.2 应制定设备维护保养计划并有效组织实施，保留维护保养记录。

D.5.2.3 计量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，并经检定合格。保留检定或校准记录。

D.5.2.4 外包或租赁设备，应与外包方、租赁方签订协议，并能证明其技术状况符合D.5.2.1的要求。

D.5.2.5 承接汽车维修救援的企业应配备三角警示牌、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，并应备有防爆工作灯、医用急救包、灭火器、高可视性警示服等应急用品。

D.5.3 人员管理

D.5.3.1 应按照GB/T 16739.1、GB/T 16739.2的要求以及维修的需求，配置相应的人员并应经过培训合格

上岗。企业至少应配置但不限于：企业负责人、技术负责人、质量检验员、机电维修人员、钣金涂装人员、业务接待人员、价格结算人员等。

D.5.3.2 应明确各级人员的岗位任职条件及职责权限。

D.5.3.3 应按照任职条件的要求对岗位人员能力进行确认。

D.5.3.4 应制定培训计划，并按照计划要求组织培训，保留人员培训记录。

D.5.3.5 对培训的有效性进行评价。

D.5.4 配件管理

D.5.4.1 汽车延保维修服务使用的配件质量和材料应符合产品标准要求，确保质量合格。

D.5.4.2 汽车维修配件应储备充足、分类存放、标识清楚。

D.5.4.3 应保存采购和使用记录，保证来源可追溯。

D.5.5 管理体系

D.5.5.1 依据GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001标准，建立质量、环境、职业健康安全管理体系，形成文件并有效实施。

D.5.5.2 应具有识别和应对风险的能力。

D.5.5.3 保留体系有效运行和识别应对风险能力的资料或记录。

D.6 评价流程

D.6.1 填写申请表

申请方应填写“汽车延保服务授权网点申请表”并按照申请表的要求准备好相关资料。“汽车延保服务授权网点申请表”见表1。

D.6.2 受理申请

申请方应向评价方递交“汽车延保服务授权网点申请表”及相关资料，评价方在收到申请表和资料后的10个工作日内向申请方作出是否受理的决定。如资料不全或不符合要求时，应向申请方做出补充、修改或不予受理的说明或通知。

D.6.3 评价准备

D.6.3.1 组成评审组

D.6.3.1.1 在进行评价前，评价方应任命评审组长，选派评审员，组成评审组。

D.6.3.1.2 选择评审组长时应考虑：

- 1) 经过培训取得资格的评审员；
- 2) 应具有领导、管理评审组、协调评审工作的能力，并应具有较强的交流、沟通及文字表达能力；
- 3) 应对被评审单位的业务有一定的了解并与被评审单位无直接责任关系。

D.6.3.1.3 选择评审员时应考虑：

- 1) 经过培训取得资格的评审员。
- 2) 应对被评审单位的业务有一定的了解并与被评审单位无直接责任关系。
- 3) 应具有较强的交流、合作及文字表达能力。

D.6.3.2 编制评审计划

审核组长根据评价工作的安排，编制评审计划，合理分配评审组成员的工作，并将批准后的评审计划在评价实施前 5~7 天发给申请方。

D.6.3.3 编写检查表

评审员根据计划分工，针对相应评审的部门、过程编写检查单，做好评审准备。

D.6.4 现场评价

评审组根据计划的安排，按照本规范及评价准则的相关要求在规定时间内对申请方进行现场评价。评审组在现场评价中发现的不合格的客观证据形成不合格报告，并递交申请方。

D.6.5 不合格整改

申请方应针对不合格报告认真分析原因，采取有效的纠正措施，加以改进，并在规定期限内将整改的资料报评审组（最长不应超过 45 个工作日）。

D.6.6 评价报告

评审组应在申请方完成整改验证合格后，编制完成评价报告，评价方批准后，转发至服务商和申请方。评价报告见表 2。

D.7 评价结论

评价方根据评价结果和本评价准则的要求对申请汽车延保服务授权网点的企业作出是否通过的决定，对通过评价的企业（授权网点）颁发证书和标志牌，并向社会公示。标志牌具体样式见附件1。

D.8 有效期

D.8.1 通过首次评价的授权网点的有效期为 3 年，在有效期内，评价方有权进行定期或不定期的监督抽查，有效期满须重新申报。

D.8.2 通过评价的授权网点，在有效期内如发生或发现违规、违法行为，将暂停和撤销证书、标志牌的决定，若整改符合要求须进行再评价。

汽车延保服务授权网点申请表

申请单位名称：_____

维修类别：_____

填报日期：_____年_____月_____日

审查日期：_____年_____月_____日

XXXXXXXXXXXXX 定制

申请企业信息

共 3 页 第 2 页

申请企业基本信息			
单位名称			
单位地址			
邮编		24小时服务热线	
纳税人识别号		微信公众号	
法定代表人		联系电话	
		电子邮箱	
企业负责人		联系电话	
		电子邮箱	
联系人		联系电话	
		电子邮箱	
申请企业经营信息			
机动车维修经营备案号		备案日期	
维修类别			
经营范围			
维修费用报备公示信息			
汽车维修服务经营情况			
经营时间	上午:	休息日	☐ 周六 ☐ 周日
	下午:		
主修汽车品牌			
全年合计维修台次		其中, 进口汽车维修台次	全年合计维修产值
申请服务项目			
☐ 汽车整车维修服务 其中, 全年进口汽车维修台次 ☐ 汽车三包维修服务 ☐ 汽车综合小修 ☐ 专项维修服务 专项维修服务项目 _____ _____			



汽车延保服务授权网点评价报告

申请单位名称：_____

评价单位名称：_____

评 价 日 期：_____年_____月_____日

报告完成日期：_____年_____月_____日

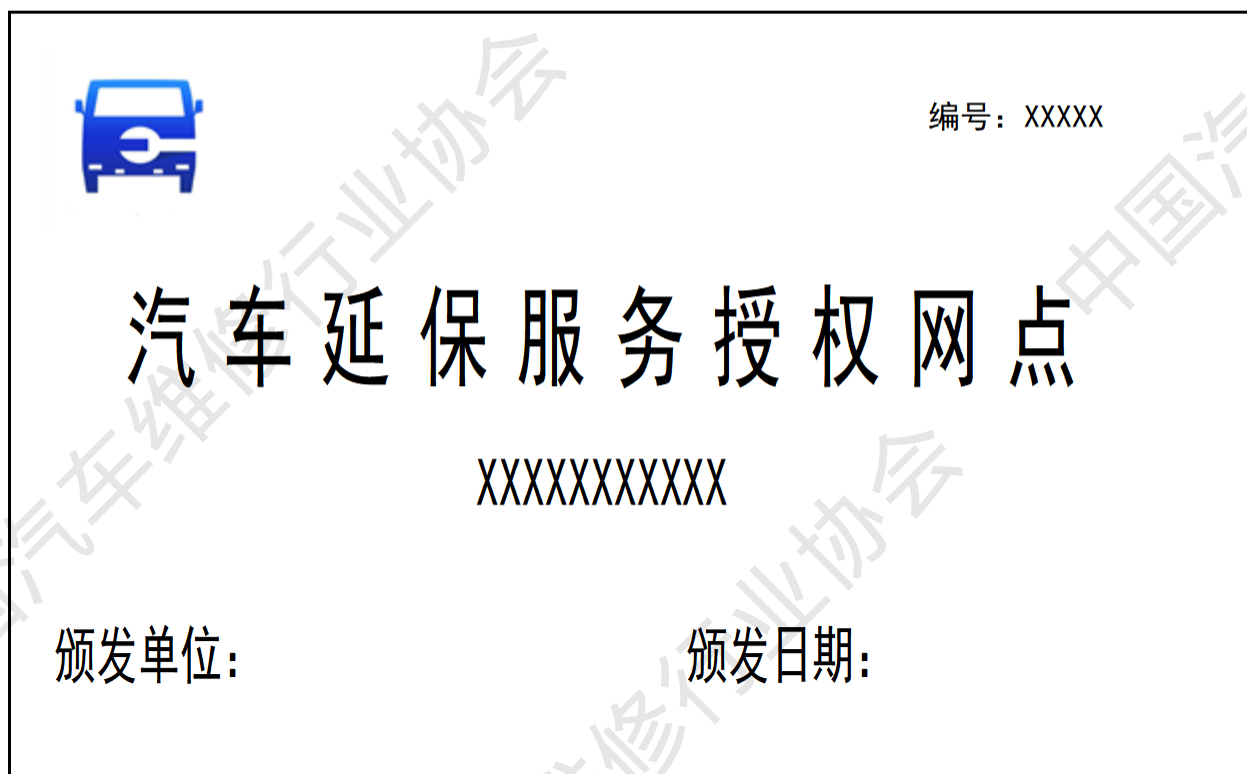
XXXXXXXXXXXXX 定制

评价意见汇总表

共 2 页 第 2 页

评价项目	是否合格	整改项目	整改限期
基本要求			
管理体系			
基础设施			
设备管理			
人员管理			
配件管理			
评价综述：			
评价结果：			
		审核组长：	日期：
评价方意见（签字/盖章）			
		批准：	日期：

汽车延保服务授权网点标志牌样式



汽车延保服务授权网点标志牌要求

汽车延保服务授权网点标志牌要求如下:

- a) 外轮廓尺寸为750mm×500mm×25mm;
- b) “汽车延保服务授权网点”用55mm×40mm黑体;
- c) “企业名称”用40mm×35mm黑体;
- d) 徽标尺寸为80mm×60mm, 蓝色为主色调;
- e) “编号: XXXXX”用高20mm黑体;
- f) “颁发单位”用32mm×27mm黑体;
- g) “颁发日期”用32mm×27mm黑体;
- h) 材质: 铜材。

参考文献

- [1]交通运输部令 2021 年第 18 号 《机动车维修管理规定》
- [2]国家市场监督管理总局第 43 号令 《家用汽车产品修理更换退货责任规定》
- [3]中国邮政[2019] 460 号 《中国邮政集团公司关于试点开展“车优保”汽车延保项目专项营销活动的通知》
- [4]GB/T 3730.1 汽车和挂车类型的术语和定义
- [5]GB 7258 机动车运行安全技术条件
- [6]GB/T 19001 质量管理体系要求
- [7]GB/T 24001 环境管理体系要求及使用指南
- [8]GB/T 29632 家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证
- [9]GB/T 45001 职业健康安全管理体系要求及使用指南
-

团体标准
汽车延保服务规范
T/CAMRA 018—2021

*

机械工业出版社出版发行
北京市百万庄大街 22 号
邮政编码：100037

*

210mm×297mm • 1.75 印张 • 45 千字

2021 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

定价：18.00 元

*

书号：15111 • 03-10005

编辑：谢元

电话：(010) 88379356

中国汽车维修行业协会发布

版权专有 侵权必究