



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

新能源汽车售后服务规范

Specification for new energy vehicle after-sales service

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：2024.11.10)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前 言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 基本要求 3

 4.1 基本条件 3

 4.2 经营场所 3

 4.3 人员要求 4

5 服务内容与质量要求 4

 5.1 总则 4

 5.2 保养及维修维护服务 4

 5.3 充电服务 5

 5.4 换电服务 5

 5.5 汽车救援服务 6

 5.6 远程服务 6

6 服务跟踪处理与改进 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专利的责任。

本文件由全国服务标准化技术委员会（TC 264）提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院等。

本文件主要起草人：暂略。

本文件首次定制发布。

新能源汽车售后服务规范

1 范围

本文件规定了新能源汽车售后服务的基本要求、服务内容与质量要求、服务跟踪处理与改进。

本文件适用于纯电动汽车、混合动力电动汽车等新能源汽车的售后服务，其他类型新能源汽车售后服务参照执行。

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 17242 投诉处理指南

GB/T 36686 汽车售后服务规范

GB/T 37293 城市公共设施 电动汽车充换电设施运营管理服务规范

GB 39752 电动汽车供电设备安全要求

GB/T 40855 电动汽车远程服务与管理系统信息安全技术要求及试验方法

GB 44496 汽车软件升级通用技术要求

GB/T 44510 新能源汽车维修维护技术要求

3 术语和定义

GB/T 36686界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

新能源汽车售后服务 new energy vehicle after-sales service

为满足客户对新能源汽车产品正常使用的要求，通过与客户以及所售新能源汽车产品的接触，为其提供修理和其他技术服务的过程。

注：主要包括保养、维修维护、充换电、救援服务与远程服务等服务内容。

4 基本要求

4.1 基本条件

从事新能源汽车售后服务的经营者应满足但不限于以下要求：

- a) 应取得新能源汽车售后服务相应的经营资质；
- b) 配备与保养、维修维护、充换电、救援服务、远程服务等售后服务相适应的岗位；
- c) 建立安全生产、消防管理制度，并制定应急预案，定期演练；
- d) 应建立健全资质认定、质量信誉考核、服务规范等制度。

4.2 经营场所

新能源汽车售后服务经营场所应满足但不限于以下要求：

- a) 应具备与新能源汽车售后服务规模相适应的经营场所；
- b) 经营场所的布置应整齐、清洁，停车、通行便利，满足经营及接待顾客需要；
- c) 经营场所的人流通道、车辆通道、消防通道、电气线路布置、电气、控制设备、开关、照明设施应符合相应的安全规定。

4.3 人员要求

应具备能够完成新能源汽车保养、维修维护、充换电、救援服务、远程服务等售后服务的专业人员。

5 服务内容与质量要求

5.1 总则

5.1.1 新能源汽车售后服务应包括但不限于保养、维修维护、充换电、救援服务、远程服务等服务活动。

5.1.2 新能源汽车售后经营者应向消费者公开服务质量，明确服务内容和流程，制定服务规范，确保服务承诺的有效实施，并按照 GB/T 17242 要求，向消费者明示投诉处理流程，及时处理客户投诉，保持相关记录。

5.2 保养及维修维护服务

5.2.1 服务流程

新能源汽车保养及维修维护服务经营者应建立完整、科学、合理的保养及维修维护服务流程，应包括但不限于：

- a) 服务沟通；
- b) 车辆交接；
- c) 诊断、预检；
- d) 服务报价；
- e) 保养及维修维护内容确认；
- f) 保养及维修维护作业；
- g) 完工检验；
- h) 结算交车。

5.2.2 服务质量

新能源汽车保养及维修维护服务质量管理应包括以下方面：

- a) 新能源汽车保养及维修维护服务经营者应将服务方案事先告知顾客，并告知维护维修及保养配件的相关信息及相应的价格，供消费者选择；
- b) 用于保养及维修维护服务的汽车零件及相关产品，应是经过检验符合质量标准的合格品；
经过修复用于维修服务的汽车零件，应当向顾客说明瑕疵，在装用之前得到顾客确认，并保证产品的技术安全性能，涉及排放、能耗和安全性的汽车修复零件，应确保符合该零件的质量标准和适用的安全技术法规；
- c) 新能源汽车保养及维修维护服务经营者应明确并公示汽车零件的索赔规定，索赔规定应符合相关法规规定和供应商的规定，当二者不一致时，应按有利于消费者的规定执行；

- d) 新能源汽车保养及维修维护服务经营者提供保险索赔服务时，应确保与顾客和保险公司的三方沟通；
- e) 新能源汽车保养及维修维护服务相关作业技术要求按照 GB/T 44510 执行。

5.3 充电服务

5.3.1 充电设施建设与维护

新能源汽车充电服务经营者应提供充电设施建设与维护服务，包括但不限于：

- a) 负责在指定区域建设公共或家用充电设施并符合 GB 39752 及相关标准法规要求；
- b) 公共充电设施应按照 GB/T 37293 的要求提供运营管理服务；
- c) 建设和优化充电网络，提供便捷的充电服务；
- d) 定期对充电设施进行检查和维护，确保其正常运行。

5.3.2 充电引导与咨询

新能源汽车充电服务经营者应向客户提供必要的充电引导与咨询服务：

- a) 提供充电设施的使用说明和操作指南，设立客服热线或在线平台，解答客户关于充电设施使用、充电时间、充电费用等方面的疑问；
- b) 提供充电设施的位置信息和导航服务，方便客户找到最近的充电点。

5.3.3 充电服务提供

售后服务商应按照GB/T 37293中8.2.3的要求向消费者提供包括但不限于以下充电服务：

- a) 向客户充电预约服务，降低客户的充电等待时间；
- b) 提供充电过程中的安全状况实时监控服务，及时发现并处理安全隐患；
- c) 提供充电问题反馈与维修服务，包括充电桩故障、车辆故障等；
- d) 提供充电培训服务，提高客户的充电技能和安全意识。

5.4 换电服务

5.4.1 换电设施建设与维护

新能源汽车换电服务经营者应提供换电设施建设与维护服务，包括但不限于：

- a) 建设和优化换电服务设施与服务网络，提供便捷的换电服务；
- b) 换电站设施符合 GB/T 37293 及相关标准及法规要求；
- c) 提供移动式换电服务的经营者应对换电服务车辆进行定期检查、维修和保养，确保车辆正常运行；
- d) 管理和监控换电电池的状态，包括电池寿命、电量、温度等参数。

5.4.2 换电咨询

新能源汽车换电服务经营者应向消费者提供必要的换电咨询服务，提供换电站点信息、换电服务车辆状态等信息查询服务，方便客户选择适宜的换电服务。

5.4.3 换电服务提供

新能源汽车换电服务经营者应按照GB/T 37293中8.2.4的要求向消费者提供包括但不限于以下换电服务：

- a) 向客户提供换电预约服务，降低客户的换电等待时间；

- b) 换电服务前，换电站准备充足的电池储备和专业的换电设备，确保换电过程顺利进行，换电前对车辆进行检查，确认车辆状态符合换电要求，确认车辆电池型号与换电站电池型号匹配。
- c) 换电服务时，使用专业换电设备将车辆上电量较低的电池快速卸下，将充满电的新电池安装到车辆上，并确保连接牢固可靠，检查换电接口是否有异常，如有异常及时处理并记录；
- d) 换电服务完成后，换电服务人员应进行换电结束确认，确认电池工作正常、电量准确无误后告知消费者，并记录换电时间、换电电池型号等相关信息。

5.5 汽车救援服务

5.5.1 提供新能源汽车救援服务的经营应提供包括但不限于：

- a) 提供 24h 电话和救援服务的经营者，应公开救援电话和收费标准；
- b) 可结合车载智能网联系统，提供远程精准定位和快速救援服务，缩短救援响应时间；
- c) 宜协助客户处理车辆事故后的保险理赔事宜；
- d) 宜提供代驾服务，帮助客户解决出行问题。

5.5.2 从事汽车救援服务的人员应按照汽车救援员国家职业技能标准，经过培训考试，获得相应国家职业技能等级证书。

5.5.3 在公路或高速公路实施救援服务，应遵守相关的交通安全法规。

5.6 远程服务

5.6.1 提供新能源汽车远程服务的经营者应 GB/T 40855、GB 44496 的要求保障智能网联系统远程服务质量与安全，具体服务内容包括但不限于：

- a) 提供 24 小时远程故障诊断服务，通过智能网联系统实时监测车辆状态，快速识别并反馈故障信息；
- b) 设立专职技术团队，为客户提供远程技术支持，解答客户疑问，指导客户进行简单故障排除。

5.6.2 应严格遵守国家相关法律法规，保障客户车辆数据的安全性和隐私性。实施数据加密传输和存储，防止数据泄露和非法访问。

6 服务跟踪处理与改进

6.1 新能源汽车售后服务经营者应建立服务质量跟踪和信息反馈制。设立专门的机构和人员，实行电话回访，回访的消费者意见应及时处理并告知处理结果。消费者提出需要改进的意见时，应及时改进并告知改进的结果。

6.2 新能源汽车售后服务经营者应关注消费者的投诉，投诉的处理措施应确保与投诉的影响或潜在影响的程度相适应。

6.3 当消费者无法与新能源汽车售后服务经营者就投诉事宜达成共识时，应告知消费者其他投诉处理的合法途径和相关机构。

6.4 消费者投诉的补救措施和处理结果应按约定的时间反馈消费者。

6.5 涉及重大的投诉和质量纠纷，应通过合法途径合理解决。

参考文献

- [1]GB/T 16935.1—2023 低压供电系统内设备的绝缘配合 第 1 部分：原理、要求和试验
 - [2]GB/T 18487.1—2023 电动汽车传导充电系统 第 1 部分：通用要求
 - [3]GB/T 18487.2 电动汽车传导充电系统 第 2 部分：非车载传导供电设备电磁兼容要求
 - [4]GB/T 29317—2021 电动汽车充换电设施术语
 - [5]GB/T 29632-2021家用汽车产品三包主要零部件种类范围及三包凭证
 - [6]家用汽车产品修理更换退货责任规定（国家市场监督管理总局令第43号）
-