

《新能源汽车售后服务规范》

推荐性国家标准编制说明

（征求意见稿）

《新能源汽车售后服务规范》标准起草组

2024年11月

目录

一、工作简况	3
(一) 任务来源	3
(二) 背景意义及必要性	3
(三) 起草过程	8
二、编制原则、主要技术要求的依据及理由	9
(一) 编制原则	9
(二) 起草依据	10
(三) 主要框架	10
(四) 指标依据	15
三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益	16
四、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因	17
五、与有关法律、行政法规及相关标准的关系	17
六、重大分歧意见的处理经过和依据	18
七、涉及专利的有关说明	18
八、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议	18
九、废止现行有关标准的建议	18
十、其他应予说明的事项	18

《新能源汽车售后服务规范》

（征求意见稿）

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

《新能源汽车售后服务规范》是国家标准化管理委员会下达的2024年第三批推荐性国家标准计划，由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC264)归口管理，中国标准化研究院等单位承担制定，项目计划号：20241716-T-469。

（二）背景意义及必要性

近年来，由于全球能源结构调整和碳减排行动的深入推进，世界各国都在积极推广使用新能源汽车，致使新能源汽车数量明显增长的同时，新能源汽车研发力度和产业化进程也有了明显提升。2023年我国新能源汽车产销量分别达到958.7万辆和949.5万辆，同比分别增长35.8%和37.9%；产销量占全球比重超过60%，连续9年位居世界第一位。与新能源汽车技术与市场规模飞速发展的同时，新能源汽车售后服务仍不完善，无法满足消费者日益提升的用户体验需求，是我国新能源汽车发展遇到的困境之一。据中国汽车维修行业协会发布的2023年中国汽车售后服务客户满意度调查结果显示，新能源品牌汽车售后服务水平提升速度低于其销售增长速度，

满意度为85.3分，较上一年降低0.5分，服务网点少、维修时间长、维修价格高等问题在现阶段仍比较突出。

因此，开展新能源汽车售后服务规范国家标准制定，对促进新能源汽车生产、销售与服务发展，保护消费者合法权益，具有重要意义。

（1）落实国家新能源汽车行业政策，促进新能源汽车消费

新能源汽车作为国家实现“碳中和”的重要途径之一，近些年来，国家陆续出台各项产业政策，引导新能源汽车行业往标准化、高端化发展，推动新能源汽车在私人及公共服务等各方面的应用，鼓励新能源汽车行业转型升级、提质增效，为新能源汽车行业的发展提供了良好的环境。

2020年10月，国务院发布《新能源汽车产业发展规划（2021－2035年）》，提出“发展新能源汽车是我国从汽车大国迈向汽车强国的必由之路，是应对气候变化、推动绿色发展的战略举措。到2025年，我国新能源汽车市场竞争力明显增强，动力电池、驱动电机、车用操作系统等关键技术取得重大突破，安全水平全面提升。新能源汽车新车销售量达到汽车新车销售总量的20%左右，高度自动驾驶汽车实现限定区域和特定场景商业化应用，充换电服务便利性显著提高。”，以及“推进智能化技术在新新能源汽车研发设计、生产制造、仓储物流、经营管理、售后服务等关键环节的深度应用。加快新能源汽车智能制造仿真、管理、控制等核心

工业软件开发和集成，开展智能工厂、数字化车间应用示范。加快产品全生命周期协同管理系统推广应用，支持设计、制造、服务一体化示范平台建设，提升新能源汽车全产业链智能化水平。”。对新能源汽车技术、生产、销售与售后服务都提出了更高的要求。

因此本标准，确定新能源汽车售后服务关键要素，从全生命周期角度出发，根据评价结果有针对性的提升新能源汽车售后服务质量，综合提高新能源汽车用户体验，对促进我国新能源汽车消费有重要作用。

（2）落实《汽车三包规定》，规范新能源汽车售后服务

2012 年，我国出台《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，并依据此项政策制定了 GB/T 36686-2018 汽车售后服务规范、GB/T 36683-2018 汽车售后服务评价规范、GB/T 36684-2018 汽车售后零配件市场服务规范 三项国家标准，以支撑《汽车三包规定》（2013 版）的落实，规范我国汽车售后服务行业，对我国汽车售后服务质量提升有很大的贡献。但是，随着新能源汽车的不断发展，《汽车三包规定》（2012 版）已不适用于汽车行业的发展。与之相对应的是，GB/T 36686-2018 汽车售后服务规范等标准中同样未涉及新能源汽车售后服务相关规定，无法适应当前新能源汽车售后服务的发展。

2021 年，我国对《汽车三包规定》进行了全新的修订，旨在更好地保护消费者权益，促进汽车市场的健康发展。相较于《汽车三包规定》（2012 版），新版在新能源汽车售后服务方面进行了具体的规定，包括动力电池、驱动电机等故障的包修、包换、包退。因此，需要配套相应的新能源汽车售后服务规范，以支撑新三包政策的落实。

制定新能源汽车售后服务规范国家标准，辨析新能源汽车与传统燃油汽车售后服务区别，基于所梳理的新能源汽车售后服务关键要素，制定新能源汽车售后服务规范，规范新能源汽车售后服务市场，从顶层设计角度出发，提升新能源汽车售后服务质量。

（3）提升新能源汽车服务质量，改善新能源汽车用户体验，降低新能源汽车企业运营成本

服务质量和用户体验，是衡量一个售后服务企业综合竞争力的重要指标。新能源汽车具有“电动化、智能化和共享化”三化特点，消费者更关注充换电服务、智能化服务、便利化服务等方面的体验。根据中国汽车维修行业协会 2023 年中国汽车售后服务客户满意度调查结果显示，新能源汽车客户对换电的关注度更高。数据显示，74.8%的新能源汽车客户以充电为主，25.2%的客户以换电为主。相对而言，换电客户的满意度更高，充电客户对等候时长、充电桩/站少的问题尤为不满。此外，55.1%新能源汽车客户表示，在使用汽车过程中遇到过三电系统方面的问题。其中，客户

提出最多的问题是电池续航里程低（占比高达 52.5%）和维修价格高（占比 41.7%），电池衰减快（占比 37.6%）、维修时间长（占比 28.6%）、店内维修人员不专业（占比 12.2%）、系统失控短路（占比 6.8%）、起火（占比 3.0%）等也是目前新能源汽车亟待解决的重要难题。而新能源汽车售后服务标准的制定、实施和有效应用，能让售后服务企业和售后人员的工作更加规范化、程序化科学化，服务流程与内容更加智能化、便利化从而极大地提升服务质量和改善用户体验。

标准化，为企业提供了从管理、技术、服务等诸多方面的工具，可以帮助企业从业务受理、报价到服务、回访、处理、管控以及改进等各个环节进行有效规范，使得新能源汽车售后服务实现的完整的闭环，透过售后服务标准化的贯彻和实施，帮助企业有效降低运营成本，提高管理效率。新能源汽车售后服务刚刚兴起、进入门槛高，造成了整个行业服务水平参差不齐，服务水平优劣不一的状况，透过服务标准的制定、贯彻和实施，可以极大地提升整个行业的服务水平和管理水平，使得新能源汽车售后服务行业朝着良性、健康、可持序发展的方向不断进步，从而形成良性的新能源汽车售后服务新生态。

（4）以标准提升牵引设备更新和消费品以旧换新

《新能源汽车售后服务规范》国家标准将进一步规范新能源汽车售后服务流程和服务质量要求，提升新能源汽车消

费者购车后的售后服务体验，增强消费者对新能源汽车的购买意愿，促进消费者更多参与“以旧换新”行动，将旧车置换为新能源汽车，提升新能源汽车的市场竞争力。

（三）起草过程

为完成好《新能源汽车售后服务规范》国家标准编制工作，标准起草工作组积极准备，做好标准编制相关工作：

（1）2024年5月31日，自收到国家标准化管理委员会下达的2024年第三批推荐性国家标准计划《新能源汽车售后服务规范》标准编制任务，中国标准化研究院立即组织成立标准工作组，调研梳理当前国内外新能源汽车售后服务现状及问题。

（2）2024年6月，基于国内外新能源汽车售后服务现状调研基础上，进一步梳理标准逻辑框架，邀请相关新能源汽车企业召开座谈会议，论证标准框架的可行性，修改完成标准工作组讨论稿。

（3）2024年7月，在浙江省嘉兴市组织召开了《新能源汽车售后服务规范》国家标准第一次专家会议，来自嘉兴市市场监督管理局、平湖市市场监督管理局、浙江大学、中国计量大学等各有关政府部门、高校和科研院所，以及一汽、上汽、广汽、东风、特斯拉、理想、哪吒、零跑、宁德时代、途虎养车、人保等企业、行业组织的60余位代表参会。经过会议研究讨论，提出了对标准的进一步细化修改意见和建议，起草组经充分研究，对标准进行了完善修改。

(4) 2024年8月-10月，标准起草组在北京、海南、深圳、分别进行了4次标准研讨会议，走访调研了10余家新能源汽车相关企业，针对标准技术内容邀请了各地方新能源汽车相关行业部门、协会，对标准进行了充分论证并进一步修改完善标准技术内容。

(5) 2024年11月，编制工作组在北京，组织理想、特斯拉、五菱等相关企业集中开展《新能源汽车售后服务规范》标准讨论和编写，经逐条完善形成标准征求意见稿及编制说明。

二、编制原则、主要技术要求的依据及理由

(一) 编制原则

本标准制定过程中，主要遵循以下几个原则：

一是科学性。本标准制定过程中，充分调研新能源汽车售后服务相关的政策文件以及各地方、企业新能源汽车售后服务要求、服务流程等相关内容，遵循理论与事件应用的充分结合。

二是可操作性。鉴于要对新能源汽车售后服务的保养、维修维护、充换电、救援服务与远程服务等服务内容及服务质量进行规范，增强标准的使用和实施，因此在指标设计、流程设计等方面要确保服务内容和流程均可操作。

三是适用性。标准制定过程中，要充分考虑了新能源汽车的动力组成和车型差异，结合各地区经济发展不平衡的实

际情况，对新能源汽车售后服务相关要求充分结合了实际，定位为基础性要求，具有广泛适用性。

（二）起草依据

[1] 《中华人民共和国消费者权益保护法》

[2] 《中华人民共和国产品质量法》

[3] 《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（国令第 778 号）

[4] 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）

（三）主要框架

标准主体内容包括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等内容。服务内容与质量要求是消费者最关心的问题，在本标准文件中我们逐一做出解答。

标准主要内容如下：

第 1 章，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。

第 2 章，本文件引用的文件包括：

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

第 3 章，界定了新能源汽车售后服务的术语

第 4 章，从基本条件、经营场所、人员要求3个方面提出了新能源汽车售后服务基本要求。

基本条件

提出了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。

经营场所

提出了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。

人员要求

对新能源汽车售后服务人员提出了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。

第 5 章，提出了新能源汽车售后服务的服务内容与质量要。

总则部分提出了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。并对新能源汽车售后经营者提出了应向消费者公开服务质量，明确服务内容和服务流程，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。

保养及维修维护服务部分规定了服务流程与服务质量

服务流程包括但不限于：

- 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。

新能源汽车保养及维修维护服务质量部分提出了

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;

同时对新能源汽车保养及维修维护服务相关作业技术要求提出了按照 GB/T 44510 执行。

充电服务和换电服务部分

依据 GB 39752、GB/T 37293 两项国家标准，从设施建设与维护、咨询、服务提供 3 个方面，提出了充换电服务的具有要求。

汽车救援服务

提出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。

结合人社部国家新职业以及国家职业标准的要求，提出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。

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。

远程服务

根据 GB/T 40855、GB 44496 提出了新能源汽车远程服务经营者要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。

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。

第 6 章，对新能源汽车售后服务经营者提出了服务跟踪处理与改进要求

提出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。

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。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。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。涉及重大的投诉和质量纠纷，应通过合法途径合理解决。

（四）指标依据

术语部分主要依据GB/T 36686 汽车售后服务规范国家标准编制。保养、维护维修部分主要依据GB/T 44510 新能源汽车维修维护技术要求国家标准编制。充换电服务部分主要依据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2

项国家标准编制。远程服务部分主要依据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2项国家标准编制。

三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

（一）试验验证情况

起草组在制定该标准过程中，查阅了消费者保护、汽车三包等相关政策文件，并搜集、整理了各地方、各相关企业在新能源汽车售后服务中的做法、经验，确定了新能源汽车售后服务主要包含保养、维修维护、充换电、救援服务与远程服务等服务内容，进一步对相关服务活动提出了具体的要求。选择新能源汽车4S店、充电设施及服务企业、汽车救援企业等相关利益方进行了标准指标实施验证，并在试验验证过程中积极听取消费者、经营者等对服务开展的建议，确保该标准在发布实施后能够有效落地。

（二）社会效益

服务质量和用户体验，是衡量一个售后服务企业综合竞争力的重要指标。新能源汽车具有“电动化、智能化和共享化”三化特点，消费者更关注充换电服务、智能化服务、便利化服务等方面的体验。根据中国汽车维修行业协会2023年中国汽车售后服务客户满意度调查结果显示，新能源汽车客户对换电的关注度更高。数据显示，74.8%的新能源汽车客户以充电为主，25.2%的客户以换电为主。相对而

言，换电客户的满意度更高，充电客户对等候时长、充电桩/站少的问题尤为不满。而新能源汽车售后服务标准的制定、实施和有效应用，能让售后服务企业和售后人员的工作更加规范化、程序化科学化，服务流程与内容更加智能化、便利化从而极大地提升服务质量和改善用户体验。透过服务标准的制定、贯彻和实施，可以极大地提升整个行业的服务水平和管理水平，使得新能源汽车售后服务行业朝着良性、健康、可持序发展的方向不断进步，从而形成良性的新能源汽车售后服务新生态。

（三）经济效益

2023年我国新能源汽车产销量分别达到958.7万辆和949.5万辆，同比分别增长35.8%和37.9%；产销量占全球比重超过60%，连续9年位居世界第一位。本标准的制定能进一步提升新能源汽车消费者购车后的售后服务体验，增强消费者对新能源汽车的购买意愿，促进消费者更多参与“以旧换新”行动，将旧车置换为新能源汽车，提升新能源汽车的市场竞争力。

四、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

本标准未涉及采用或部分采用国际标准和国外先进标准的情况。

五、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

在标准的起草过程中，起草组遵循现有的法律法规，与《国家标准化发展纲要》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《中华人民共和国产品质量法》《家用汽车产品修理更换退货责任规定》等国家相关法律法规、政策文件保持一致，本标准的制定将推动上述法律规定有效落实。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

七、涉及专利的有关说明

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。

八、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

建议在标准正式实施之前预留 3 个月的时间，组织开展标准宣贯培训活动，推动标准更加有效地贯彻实施。

九、废止现行有关标准的建议

无。

十、其他应予说明的事项

无。