

中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 900—XXXX
代替 JT/T 900—2014

汽车售后维修服务客户满意度评价方法

Automobile maintenance and repair service customer satisfaction appraisal method

(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: 2022年6月)

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

20XX - XX - XX 实施

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 客户满意度评价指标	2
5 客户满意度调查方法	4
6 客户满意度评价方法	5
附 录 A （资料性） 汽车售后维修服务客户满意度评价问卷（4S 店评价体系）	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。

本文件代替JT/T 900—2014《汽车售后服务客户满意度评价方法》，与JT/T 900—2014相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了适用范围，即除汽车生产企业相应品牌售后服务授权的汽车维修企业外，本标准同样适用于快修连锁店（见第1章）；
- b) 增加了3套评价体系，共4套体系分别面向乘用车4S店、快修连锁店、货车特约维修服务站、客车特约维修服务站开展调查（见4.2表1）；
- c) 更改了4S店评价体系的评价指标：删除了“整体规范度”指标，增加了“预约服务标准度”“低碳环保标准度”“电子健康档案标准度”“服务人员履行承诺标准度”“线上服务完成度”“个性化服务完成度”“营业时间便利性”指标，将“修前项目和费用解释标准度”和“修后项目和费用解释标准度”合并为“维修项目和费用解释标准度”，将“工时计时合理性”和“工时单价合理性”合并为“工时费用合理性”（见4.2表1，2014年版的4.2表1）；
- d) 增加了快修连锁店评价体系的评价指标：在4S店评价体系的基础上，增加了“配件保障及时性”指标（见4.2表1）；
- e) 增加了货车/客车特约维修服务站评价体系的评价指标：在4S店评价体系的基础上，删除了“线上服务完成度”“个性化服务完成度”“与汽车相关的附加服务费用合理性”指标，增加了“配件保障及时性”指标（见4.2表1）；
- f) 更改了4S店评价体系中评价指标的权重，增加了快修连锁店/货车特约维修服务站/客车特约维修服务站评价体系的权重（见4.2表1，2014年版的4.2表1）；
- g) 增加了对调查对象的限制条件，要求调查对象“在最近一年去过”相应维修企业，以保证调查的实效性和针对性（见5.1）。

本文件由全国汽车维修标准化技术委员会(SAC/TC 247)提出并归口。

本文件起草单位

本文件主要起草人

本文件及其所代替文件的历次发布情况为：

- 2014年首次发布 JT/T 900—2014；
- 本次为第一次修订。

汽车售后维修服务客户满意度评价方法

1 范围

本文件规定了汽车售后维修服务客户满意度评价指标、调查方法和评价方法。

本文件适用于取得汽车生产企业相应品牌售后维修服务授权的汽车维修企业及快修连锁企业，其它维修企业参照执行。

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 3730.1—2001 汽车和挂车类型的术语和定义

GB/T 5624—2019 汽车维修术语

3 术语和定义

GB/T 3730.1和GB/T 5624界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

客户满意度 consumer satisfaction index

指客户期望值与客户体验的匹配程度，即客户通过对一种产品可感知的效果与其期望值相比较后得出的指数。

3.2

货车 goods vehicle

一种主要为载运货物而设计和装备的商用车车辆，它能否牵引一挂车均可。

[来源：GB/T 3730.1—2001定义2.2.2.3]

3.3

客车 bus

在设计和技术特性上用于载运乘及其随身行李的商用车辆，包括驾驶员座位在内座位数超过9座。

注：客车有单层的或双层的，也可牵引挂车。

[来源：GB/T 3730.1—2001定义2.1.2.1]

3.4

汽车售后维修服务 automobile maintenance and repair service

为满足客户对汽车产品正常使用的要求，通过与客户以及所售汽车产品或客户已购买汽车产品的接触，为其提供汽车维护和修理的服务。

3.5

4S店 automobile 4S store

按照汽车生产厂家规定的标准建造，是一种集整车销售、零配件、售后服务、信息反馈四位一体的汽车销售企业。

3.6

3.7

快修连锁店 vehicle maintenance and repair chain operation

按照统一采购、统一配送、统一标识、统一经营方针、统一服务规范和价格的要求，从事汽车维修服务的经营方式。

3.8

特约维修服务站 special maintenance and repair service station

经授权，可对某汽车生产厂家的汽车进行维修和售后服务的企业。

[来源：GB/T 5624—2019 定义6.2.16.4]

4 客户满意度评价指标

4.1 维度

客户满意度评价指标应包括以下六个维度：

- a) 规范性，汽车维修企业（以下简称“企业”）遵守国家法律法规、行业管理规范的情况；
- b) 公开性，汽车维修服务价格、项目以及维修过程对消费者公开的程度；
- c) 人性化，汽车维修过程中服务态度以及为消费者提供的服务围绕消费者展开的程度；
- d) 便捷性，汽车到达维修场所及维修过程的方便程度；
- e) 专业性，企业人员技能以及在维修质量上的专业化程度；
- f) 服务费用合理性，企业在工时以及配件价格计费等方面的客户满意情况。

4.2 指标及权重

不同评价体系的客户满意度评价指标及权重应符合表1的规定。

表1 客户满意度评价指标

维度	评价指标	评价内容	不同评价体系的指标权重			
			4S店	快修连锁店	货车特约维修服务站	客车特约维修服务站
规范性	预约服务标准度	企业是否设立预约制度及客户对此的满意度感知程度	1.40%			
	工单交付完整度	企业进行维修作业任务前是否向客户交付工单	1.40%			
	配件交付标准度	企业完成维修任务作业后配件是否交由客户处理	1.40%			
	结算清单交付标准度	企业完成维修作业任务后是否按规定向客户交付结算清单	1.40%			
	维修结算清单分列标准度	企业完成维修或保养任务作业后向客户提交的结算清单是否清楚并分列各项	1.40%			
	低碳环保标准度	企业的维修或保养作业是否低碳环保	1.00%			
	签发竣工出厂合格证标准度	企业完成维修任务作业后是否按照相应行业管理部门规定要求为客户签发竣工出厂合格证	1.00%			
	电子健康档案标准度	企业是否按照行业管理规定建立电子健康档案	1.00%			

表1 客户满意度评价指标（续）

维度	评价指标	评价内容	不同评价体系的指标权重			
			4S店	快修连锁店	货车特约维修服务站	客车特约维修服务站
公开性	价格公开度	企业对所有服务项目价格是否按照相应行业管理部门规定要求对客户公开，及客户对此的满意度感知程度	4.80%			
	维修过程透明标准度	企业是否将维修过程透明化，及客户了解维修过程的满意度感知程度	4.20%			
	维修项目和费用解释标准度	企业是否在维修服务过程中对客户进行项目和费用解释，及客户对此的满意度感知程度	6.00%			
人性化	服务人员礼貌热情标准度	客户对企业服务人员的礼貌和热情态度的满意度感知程度	3.30%		4.20%	
	服务人员主动为您着想标准度	客户对企业服务人员在服务时主动考虑到客户的要求和满意度感知程度	3.30%		4.00%	
	服务人员履行承诺标准度	客户对企业服务人员是否履行承诺及履行质量的满意度感知程度	3.50%		4.20%	
	客户休息区舒适性	客户对企业所提供的客户休息区的舒适性的满意度感知程度	1.70%		2.60%	
	等待时间休闲方式多样性	客户对企业所提供的在店等待时候打发时间的娱乐项目的多样性的满意度感知程度	1.80%		2.60%	
	提醒服务完成度	客户对企业所提供的提醒服务的满意度感知程度	2.00%		2.40%	
	线上服务完成度	客户对企业所提供的线上服务的满意度感知程度	2.40%		--	
	个性化服务完成度	客户对企业所提供的个性化、创新性等服务的满意度感知程度	2.00%		--	
便捷性	网点到达便利性	客户对到达企业网点的到达便利程度的满意度感知程度	3.00%	3.50%	3.00%	
	营业时间便利性	客户对企业营业时间便利性的满意度感知程度	3.00%	2.50%	3.00%	
	维修等待便捷性	客户对在企业网点的等待维修服务时长的满意度感知程度	4.00%			
专业性	诊断故障正确度	客户对在企业对车辆故障的诊断准确度的满意度感知程度	6.00%	5.00%	4.00%	5.10%
	任务完成度	客户对在企业对车辆进行维修任务完成情况的满意度感知程度	6.60%	5.30%	4.30%	5.40%
	人员专业度	客户对企业服务和技术人员的专业性水平的满意度感知程度	6.50%	5.20%	4.20%	5.30%
	一次修复率	企业是否一次性完成与客户既定的维修任务	5.90%	4.70%	3.60%	4.40%
	配件保障及时性	客户对企业供应、保障配件的满意度感知程度	--	4.80%	3.90%	4.80%
服务费用合理性	工时费用合理性	客户对在企业所提供的项目所花费的工时费用总价的合理程度的满意度感知程度	10.00%		12.50%	10.00%
	配件价格合理性	客户对在企业所提供的配件价格的合理程度的满意度感知程度	5.00%		12.50%	10.00%
	与汽车相关的附加服务费用合理性	客户对在企业所提供的与车辆有关的附加服务费用的满意度感知程度	5.00%		--	

5 客户满意度调查方法

5.1 调查对象

调查对象应为所在家庭/工作单位拥有车辆且车辆初次登记时间距调查开始时间间隔为12至60个月的车主或经常使用车辆并对车辆维修起决策作用的使用者（以下简称使用者），车主或使用者应在最近12个月内去过相应的汽车维修企业（即4S店/快修连锁店/货车特约维修服务站/客车特约维修服务站）。

5.2 调查方式

将客户满意度评价指标构成要素问卷化，通过对调查对象进行抽样，以一对一面谈进行问卷调查访问的方式，评价调查问卷见附录A。

5.3 抽样方法

5.3.1 抽样配额

根据汽车品牌、车型级别和保有量制定相应抽样数量。

5.3.2 随机抽样

执行调查访问时，同一品牌同一车型级别的客户样本选取不应加任何区分和限制，保证每一个调查对象都有均等机会被抽到，做到随机选择客户。

5.3.3 样本数量

在置信水平为95%，允许最大抽样误差百分比为0.6%的条件下，计算全国样本数量；对于单个城市，样本量不应低于300个，每款车型样本量不应低于50个。

5.4 评分标准

被调查对象针对各项评价内容应逐项评分，评分应符合表2的规定，采用10分制。

表2 评分标准

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

5.5 计算方法

5.5.1 各项指标得分等比例转化为百分制，所得数值保留至小数点后两位，得分应按公式(1)~公式(6)计算：

$$S_{i(i=1,2,\dots,8)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \times \frac{100}{10} \dots\dots\dots (1)$$

$$O_{i(i=1,2,3)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \times \frac{100}{10} \dots\dots\dots (2)$$

$$H_{I(I=1,2,\dots,8)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \times \frac{100}{10} \dots\dots\dots (3)$$

$$C_{i(i=1,2,3)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \times \frac{100}{10} \dots\dots\dots (4)$$

$$\left\{ \begin{array}{l} P_{i(i=1,2,\dots,4)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \times \frac{100}{10} \text{ (4S店指标体系)} \dots\dots\dots (5) \\ P_{i(i=1,2,\dots,5)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \times \frac{100}{10} \text{ (快修连锁店、货车/客车特约维修服务站指标体系)} \end{array} \right.$$

$$R_{i(i=1,2,3)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \times \frac{100}{10} \dots\dots\dots (6)$$

式中：

S_i ——规范性维度对应的8个指标；

O_i ——公开性维度对应的3个指标；

H_i ——人性化维度对应的8个指标；

C_i ——便捷性维度对应的 3 个指标；

P_i ——专业性维度对应的指标，其中，4S 店体系包括 4 个指标，快修连锁店、货车/客车特约维修服务站) 包括 5 个指标；

R_i ——服务费用合理性维度对应的 3 个指标；

a_{ij} ——第 j 个客户对第 i 个指标的评价值；

n ——有效样本数量。

5.5.2 各维度得分应按公式(7)~公式(12)计算：

$$S = \sum_{i=1}^8 S_i F_i \dots\dots\dots (7)$$

$$O = \sum_{i=1}^3 O_i F_i \dots\dots\dots (8)$$

$$H = \sum_{i=1}^8 H_i F_i \dots\dots\dots (9)$$

$$C = \sum_{i=1}^3 C_i F_i \dots\dots\dots (10)$$

$$\left\{ \begin{array}{l} P = \sum_{i=1}^4 P_i F_i \text{ (4S 店指标体系)} \\ P = \sum_{i=1}^5 P_i F_i \text{ (快修连锁店、货车/客车特约维修服务站指标体系)} \end{array} \right. \dots\dots\dots (11)$$

$$R = \sum_{i=1}^3 R_i F_i \dots\dots\dots (12)$$

式中：

S ——规范性维度值；

O ——公开性维度值；

H ——人性化维度值；

C ——便捷性维度值；

P ——专业性维度值；

R ——服务费用合理性维度值；

F_i ——对应指标的权重。

5.5.3 售后维修服务客户满意度应按公式(13)计算：

$$CSI = S + O + H + C + P + R \dots\dots\dots (13)$$

式中：

CSI ——客户满意度值。

6 客户满意度评价方法

6.1 评价应采用量化方法，满分为 100 分。

6.2 售后维修服务客户满意度评价结果应分为以下五个等级：

- a) 非常满意， $CSI \geq 90$ ；
- b) 满意， $85 \leq CSI < 90$ ；
- c) 一般， $80 \leq CSI < 85$ ；
- d) 不满意， $75 \leq CSI < 80$ ；
- e) 非常不满意， $CSI < 75$ 。

附录 A
(资料性)

汽车售后服务客户满意度评价问卷 (4S 店评价体系)

以4S店评价体系为基础设计的汽车售后服务客户满意度评价问卷见图A.1。

中国汽车售后服务客户满意度问卷 (基本信息)

样本情况		
城市名称: [如: 北京]		
品牌车型: [如: 上海大众桑塔纳]		
车辆动力类型:	1. 燃油车	2. 新能源车
交车时间: [填写购车交车时间]	[2][0][]年[][]月	【注意: 通过甄别部分 S5 题确认】

访问信息		
被访者姓名:	被访者性别:	被访者电话:
被访者住址: [如北京市朝阳区]		
访问员姓名:	访问员编号:	
访问地点: [如人民公园/德胜商场/绿地小区]		
访问日期: ___年___月___日	访问时间: ___:___至___:___	访问时长【分钟】:

访问员声明
<p>我绝对清楚卡思调查对于中国汽车售后服务质量规范和提升的重大意义, 以及本人之访问态度对于研究结果的影响。</p> <p>我确保本问卷所填写的各项资料皆由本人依照访问程序规定得出, 绝对真实无欺, 若发现一份作假, 本人全部问卷作废, 并对此造成的影响和损失负责。</p> <p style="text-align: right;">访问员签名: _____</p>

审卷及数据处理信息	
一审签名: _____	二审签名: _____ 二审编号: _____
复核员姓名: _____	复核员编号: _____
编码员签名: _____	录入员签名: _____

访问员注意事项
<p>① 选择题作答请在选项的数字代号上画圈表示, 圈画要求清晰可辨别, 如: (1.)有车</p> <p>② 封面与基本信息填写不完整的问卷直接作为废卷。</p> <p>③ A.甄别部分, 填写不完整或不符合续问条件的直接作为废卷。</p> <p>④ B.主体问卷问题选项中标识有跳问和追问的须遵循逻辑引导; 未标识处按续问状态继续访问。</p> <p>⑤ 地方审核后 仅在一审签名 签字。</p>

图A.1 汽车售后服务客户满意度评价问卷 (4S 店评价体系)

A. 甄别部分

自我介绍

您好！我是中国汽车维修行业协会的_____，中国汽车维修行业协会正在进行一项关于国内汽车售后服务质量的调查。您的意见将有利于我们推进行业的规范管理，以便于您日后在汽车售后维修保养时享受到更优质服务。

访问开始前请允许我和您确认以下信息，如果所有条件都满足，就开始正式面访。

S1、请问您或您家里是否拥有汽车？		
1. 没有车		→致谢终止
2. 有车		→续问
S2、请问您是否有在下列单位工作的呢？		
1. 汽车的生产、销售、维修企业等		→致谢终止
2. 以上均无		→续问
S3、请问在最近的 3 个月内，您是否接受过与汽车服务相关的调查公司的访问？		
1. 有接受过		→致谢终止
2. 没有接受过		→续问
S4、请问您或您家里拥有哪种车型？【填写品牌具体车型】_____		
【访员注意】 若被访者同时拥有 2 种及以上车型，则选择被访者经常使用的作为目标车型。		
S5、请问您这辆车是什么时候购买的？ [][]年[][]月		
【访员判断】 被访者必须是在 2017 年 5 月 1 日—2021 年 4 月 30 日 之间购车，否则致谢终止。		
S6、请问您这辆车通常由谁来进行维修保养工作？		
1. 主要是家人/其他人负责		→致谢终止
2. 您本人		→续问
3. 主要是您负责，偶尔由家人/其他人帮忙		
S7、最近一年，您是否开着这辆车去所属品牌的 4S 店做过维修或保养（不含免费检测和召回）？		
1. 没去过		→致谢终止
2. 1 次		→续问
3. 2 次及以上		
S8、您最近一次去的、您汽车所属品牌的这家 4S 店名称是：_____		
S9、这家 4S 店是否属于汽车经销商集团？		
1. 不属于	2. 属于，填写经销商集团名称_____	3. 不清楚

图 A.1 汽车售后服务客户满意度评价问卷（4S 店评价体系）（续）

B. 主体问卷部分（一）

【访员说明】：接下来的问题都是针对最近一次您去过的这家 4S 店（读出 S8）的服务经历。

Q1、这家 4S 店距离您家里或者单位，开车需要多长时间？ [] [] [] 分钟。（以最近路程时间为准）

Q2、[单选]您对这家 4S 店到达便利性的满意度打几分？请用 1-10 之间的一个数字来表示您的满意程度，1 分代表非常不满意，10 分代表非常满意（之后打分题目的解释与之相同）

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

Q3、[单选]您对这家 4S 店营业时间便利性的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问：

a. [单选]您希望 4S 店最晚营业至几点？

1. 18:00	2. 19:00	3. 20:00	4. 21:00
5. 22:00	6. 23:00	7. 24:00	8. 其他时间[注明]_____

Q4、[单选]您是否在进店维修保养前向 4S 店进行了预约？

1. 有	2. 没有 → 跳问至 Q6
------	----------------

Q5、[单选]您对这家 4S 店的预约服务的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问：

a. [可多选]让您感到不满意的的原因是什么？

1. 预约过程十分繁琐	2. 到店后没有专人和我对接
3. 店里不能按预约的时间维修/保养	4. 没有预约服务
5. 其他[注明]_____	

Q6、[单选]除线上预约外，您是否接受过这家 4S 店的其他线上服务？

1. 有	2. 没有 → 跳问至 Q8
------	----------------

Q7、[单选]您对这家 4S 店的线上服务的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问：

a. [可多选]让您感到不满意的的原因是什么？

1. 服务内容种类少	2. 服务内容很鸡肋，平时很少用上
3. 希望提供其他线上服务[注明]_____	

图A.1 汽车售后维修服务客户满意度评价问卷（4S店评价体系）（续）

Q8、[单选] 当您到达这家 4S 店时，是否有服务人员主动上前迎接您？											
1. 有						2. 没有					
Q9、[单选] 维修/保养工作开始前，服务人员有没有给您一份维修工单（列明将要进行的维修保养项目）？											
1. 有						2. 没有					
Q10、[可多选] 车在进行维修/保养前，您是否能够了解到收费标准？											
1. 可以，有张贴出来的价格公示						2. 可以，服务人员主动向我说明					
3. 没有价格公示也没有服务人员主动说明						4. 以前来过，所以知道收费标准					
Q11、[单选] 您对这家 4S 店价格公开度的满意度打几分？											
非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问：											
a. [可多选] 让您感到不满意的原因是什么？											
1. 没有提前告诉我价格						2. 不知道服务贵在什么地方					
3. 其他[注明] _____											
Q12、[逐行单选] 请根据修前检查服务体会，回答下列问题。											
a. 修前进行了免费检查服务。						1. 是			2. 否		
b. 检查出问题与您当面沟通。						1. 是			2. 否		
c. 维修新增项征求了您的意见。						1. 是			2. 否		
Q13、[单选] 车在进行维修/保养前，有服务人员告诉您，完成这次维修/保养工作需要多长时间吗？											
1. 有的，而且是主动告诉我						2. 经过我询问后才告诉我					
3. 没有，我也没问											
Q14、[单选] 您的车这次进行维修/保养时有没有更换过零部件？（必须明确：不含机油、空气滤清器、机油滤清器和汽油滤清器等常规保养/易损件）											
1. 有						2. 没有 → 跳问至 Q16					
Q15、[单选] 服务人员是否问过您，怎样处理更换下来的原件（打算自己带走还是让 4S 店处理）？											
1. 有						2. 没有					
Q16、[单选] 车在维修/保养时，是否主动邀请您进入现场观看？											
1. 没有，我也不想进入						2. 没有，但是我想进入					
3. 有，但没进入						4. 有，并且我进去了					
Q17、[单选] 您对这家 4S 店维修/保养过程透明度的满意度打几分？											
非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问：											
a. [可多选] 让您感到不满意的原因是什么？											

图A.1 汽车售后维修服务客户满意度评价问卷（4S店评价体系）（续）

1. 不知道使用什么品牌的机油/配件	2. 不知道是否私自更换零部件
3. 不明确告诉我故障原因	4. 其他[注明]_____

Q18、[单选]您对这家 4S 店在**低碳环保绿色维修方面**的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？_____

Q19、[可多选] 这家 4S 店提供哪些服务让您打发时间？											
1. 电视、上网、报纸、杂志等				2. 水、饮料或小点心				3. 按摩椅			
4. 影院				5. 棋类、乒乓球等运动				6. VR 体验			
7. 儿童休息区				98. 其他[注明]_____							

Q20、[单选]您对这家 4S 店提供的**打发时间方式**的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？_____

Q21、[单选]您对这家 4S 店**休息区整洁、舒适程度**的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？_____

Q22、[单选]您对这家 4S 店**服务人员主动给您推荐的加装产品、精品方面或者各种服务（如深化保养）**的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问：

a. [可多选] 让您感到不满意的原因是什么？											
1. 推荐的产品/服务不是我需要的						2. 推荐的产品/服务虽然合适，但是很贵					
3. 推荐的产品/服务既贵，又不实用						4. 一直向我推荐，很烦人					
98. 其他[注明]_____											

Q23、[单选]您对这家 4S 店**服务人员履行承诺**的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？_____

Q24、[单选]您对这家 4S 店**服务人员礼貌热情**的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？_____

图A.1 汽车售后维修服务客户满意度评价问卷（4S店评价体系）（续）

Q25、[可多选]您是怎么知道车辆的维修/保养已经结束了？	
1. 服务人员通知我维修/保养结束	2. 通过查看电子显示屏上显示的服务进度
3. 看到车停在完成维修/保养的区域	4. 在预估完成的时间回到服务网点，被告知服务已完成
98. 其他[注明]_____	

Q26、[单选]您的车是在之前约定时间内维修保养好的吗？	
1. 是的	2. 服务网点没有承诺何时车能维修保养好
3. 不是，比承诺的时间要长 ↓追问 a	
a. [单选]有服务人员提前告诉您要延长长时间吗？	
1. 有告诉	2. 没有告诉

Q27、[单选]此次服务，您对这家 4S 店维修保养等待时间长短的满意度打几分？

注：这里的维修保养等待时间指从您到达 4S 店到结算交车后离开 4S 店之间的这段时间。

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问：

a. [可多选]造成您等待时间过长的原因有哪些？			
1. 场地不够	2. 维修人员不足	3. 工具设备不够	4. 工作效率低
5. 技术不熟练	6. 缺少配件	98. 其他[注明]_____	

Q28、[单选]维修/保养结束后，有没有给您一份维修结算单？	
1. 有	2. 没有

Q29、[单选]在维修结算单上，工时费与材料费是否分项计算？	
1. 有	2. 没有

Q30、[单选]整个服务过程中，服务人员是否向您解释过此次维修保养的内容和费用明细？	
1. 只解释需要完成的具体内容，没解释费用明细	2. 只解释费用明细，没解释需要完成的具体内容
3. 都解释了	4. 都没有解释

Q31、[单选]服务人员对车辆维修保养的内容和费用明细的解释**工作，您的满意度打几分？**

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？_____

Q32、[单选]您对这家 4S 店工时费合理性**的满意度打几分？**

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？_____

Q33、[单选]您对这家 4S 店配件价格合理性**的满意度打几分？**

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于7分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？ _____

Q34、[单选]您对这家4S店提供的与车有关的附加服务收费合理性满意度打几分？

【访员解释】与车有关的附加服务，是指：如免费检测、上门取车/送车服务、代步车、道路救援等。

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于7分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？ _____

Q35、[单选]这次维修保养一次性把您的车维修/保养好了吗？这里包括出厂后的返修。

- | | |
|---------------|-------|
| 1. 是的→跳问至 Q37 | 2. 没有 |
|---------------|-------|

a. [单选]您是如何发现没有修好的？

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1. 在4S店交车时发现车没修好 | 2. 交车后短期内车辆出现相同故障 |
|------------------|-------------------|

Q36、[可多选]在您看来，没能一次就维修/保养好的原因是什么？

1. 维修人员没有正确诊断出故障	2. 故障没有全部排除	3. 缺少零部件
4. 缺乏必要的维修工具/设备	5. 维修导致了新的故障或造成损坏	6. 没有足够时间完成维修作业
98. 其他[注明] _____		

Q37、[单选]您对这家4S店维修保养中正确诊断故障的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于7分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？ _____

Q38、[单选]您对这家4S店维修保养工作完成情况的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于7分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？ _____

Q39、[单选]您对这家4S店维修人员专业技术水平的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于7分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？ _____

Q40、[单选]您是否知道车辆维修竣工出厂后，有一定的质量保证期？

- | | |
|-------|--------|
| 1. 知道 | 2. 不知道 |
|-------|--------|

【访员解释】整车修理或总成修理质量保证期为车辆行驶20000公里或者100日；二级维护质量保证期为车辆行驶5000公里或者30日；一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶2000公里或者10日，以先达到者为准。

图A.1 汽车售后维修服务客户满意度评价问卷（4S店评价体系）（续）

Q41、[单选]这家 4S 店是否建立了车辆电子健康档案?		
1. 有	2. 没有	3. 不清楚

【访员解释】车辆电子健康档案是指：为每辆车建立的从购置到报废全过程的电子维修记录。

Q42、[单选]这家 4S 店是否提供了一些提醒服务？例如通过发短信、微信、打电话或当面提醒您平时用车的注意事项、进行及时保养等等。	
1. 有	2. 没有

Q43、[单选]您对这家 4S 店所提供的提醒服务的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？_____

Q44、[单选]这家 4S 店是否为您提供过一些个性化服务？比如让您印象深刻的、创新性的服务，等等？	
1. 有	2. 没有
a. [可多选]4S 店为您提供了什么个性化服务？	
1. 上门取车、送车	2. 提供代步车
3. 一对一的专属服务顾问	4. 其他[注明]_____

Q45、[单选]您对这家 4S 店个性化服务的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

【访员注意】如果被访者打分小于 7 分，则追问不满意原因：

a. 让您感到不满意的原因是什么？_____

Q46、[单选]现在请您回想一下最近一次在这家 4S 店进行维修/保养的整个经历，包括人员接待、硬件设施、维修保养专业水平、等待时间等等所有的服务。您对整体服务的满意度打几分？

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

Q47、[单选]您认为这家 4S 店提供的服务，是否符合您对 4S 店的期望？请用 1-10 之间的一个数字来表示符合程度。

非常不满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	非常满意
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

C. 背景信息部分

为了进行问卷分析，需要知道您的一些个人情况，我们会严格为您保密！

C1、[单选]请问您的年龄（周岁）范围是？

1. 18岁以下	2. 18-24岁	3. 25-29岁
4. 30-34岁	5. 35-39岁	6. 40-44岁
7. 45-49岁	8. 50-60岁	9. 60岁以上

C2、[单选]请问您的最高学历是？

1. 没有正式教育	2. 小学	3. 初中
4. 高中	5. 技校/ 职校/ 中专	6. 大专
7. 本科	8. 硕士及以上	

C3、[单选]请问您现在的职业是？

公司业主	11. 雇员人数在 20 人及其以上的公司业主(合伙人)		
	12. 雇员少于 20 人的公司、商店等业主		
公共或私人机构 任职的雇员	21. 私营企业雇员	22. 外资或合资企业雇员	23. 国营集体企业雇员
	24. 政府机关事业单位雇员	25. 其他[注明]_____	
科研院所专业机 构人员	301. 医生	302. 律师	303. 会计师、审计师
	305. 软件工程师	306. 工程师	307. 科研人员
	309. 演艺人员	310. 运动员	311. 其它[注明]_____
其它	41. 个体户/自由职业	42. 家庭主妇	43. 学生
	44. 离退休人员	45. 无工作	46. 其它[注明]_____

C4、最后，您对最近一次去过的车辆所属品牌的 4S 店的服务工作还有什么意见和要求吗？

非常感谢您的合作！

