

中国汽车维修行业协会团体标准  
《放心汽修认证评价规范》  
(修订征求意见稿)  
编制说明

标准起草组

2023 年10月

# 目录

一、工作简况 .....	2
二、标准编制原则和确定标准主要内容的依据 .....	3
三、主要试验的分析综述报告、技术经济论证或预期的经济效果 .....	3
四、采用国际标准和国外先进标准的程度 .....	3
五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系 .....	3
六、标准过渡期的建议 .....	3
七、废止现行有关标准的建议 .....	3
八、分歧意见的处理 .....	3
九、贯彻标准的要求和措施建议 .....	4

## 一、工作简况

### 1. 任务来源

随着我国汽车保有量的不断增长，汽车后市场已经变得日益重要，与广大民众的生活紧密相连。作为汽车消费的重要组成部分，汽车维修服务业在近年来得到了迅猛发展。为了更好地规范这一行业，确保消费者的权益，中国汽车维修行业协会在2016年发布了《放心汽修认证评价规范》团体标准，这一标准至今已经实施了七年。

在过去的七年里，汽车后市场的各项标准不断得到完善和更新。这些标准的发布和更新，就如同雨后春笋般迅速，以满足日益增长的汽车维修服务需求。其中，《机动车维修管理规定》《汽车维修业开业条件》《机动车维修服务规范》等法规和标准都经过了修订，形成了更加完善的法规体系。

通过这些标准的实施和修订，汽车后市场得到了进一步的规范和提升。这不仅提高了汽车维修服务的质量和水平，也为广大消费者提供了更加可靠、安全的汽车维修服务。未来，随着汽车市场的持续发展和消费者需求的不断变化，我们相信汽车后市场将会迎来更加广阔的发展空间和更加美好的未来。

### 2. 起草单位

本标准由中国汽车维修行业协会连锁经营工作委员会提出，放心联合认证中心（北京）有限公司牵头起草，作为《放心汽修认证评价规范》团体标准的应用实施单位，一直致力于推动该标准的修订工作。与各方密切合作，积极听取行业内的意见和建议，不断完善和更新标准，以确保汽车维修服务行业的健康发展。参加标准起草的单位有：上海阑途信息技术有限公司、壳牌（中国）有限公司、吉林省汽车维修行业协会、北京汽车维修行业协会、山西省汽车维修行业协会、南京汽车维修行业协会、广西三原高新科技有限公司、杭州小拇指汽车维修科技股份有限公司等。

### 3. 标准实施工作

《放心汽修认证评价规范》团体标准是中国汽车维修行业协会最早制定、发布的团体标准之一。该标准的发布填补了汽修维修行业通过第三方认证的空白，该标准发布实施对于促进汽修企业规范化发展、引领市场诚信经营、推动行业转型升级等方面发挥了积极作

用。标准发布后，在整个汽车维修行业掀起了学标准、用标准的热潮。中国汽车维修行业协会先后在北京、天津、河北、河南、山东、陕西、云南、湖北、四川、内蒙古等地联合相关主管部门和地方交通运输部门，以及地方协会或龙头企业，举办标准宣贯会或内审员培训班，积极在协会年会和相关行业会议上进行标准推介。经过一系列标准宣贯、培训和推介活动，放心汽修标准在行业的影响力显著提升。标准基于诚信经营、规范管理、运营能力、维修质量、服务水平、社会责任六大维度构建的评价指标体系，基于顾客感知服务特性、企业内部支撑特性打造的评价模型，得到了市场的高度认可。

《放心汽修认证评价规范》团体标准发布实施以来，对于汽车后市场起到了重要的作用，放心联合认证中心（北京）有限公司作为第三方认证机构，依据标准开展汽修企业的认证工作。获证的企业可以在全国认证认可信息公共服务平台上进行查询认证结果。对于获证的企业来说还能够在中国汽车维修行业协会的官网上进行企业的公示。

目前放心汽修获证企业已经涵盖了全国12个省市自治区直辖市（北京市、重庆市、河北省、河南省、陕西省、山西省、山东省、江苏省、甘肃省、云南省、青海省、内蒙古自治区）。放心汽修认证初期得到北京市交通委和朝阳区运管科的大力支持和高度重视，首先在北京市朝阳区开展首批试点的认证工作，北京汽车维修行业协会也将放心汽修认证工作写入协会的全年工作报告中，举办启动会时协会领导都亲自出席动员企业报名，为了更顺利地完审核工作，协会的培训部组织企业进行内审员培训，每一项工作都做得非常扎实。北京协会秘书长在首批认证企业总结会上说：“协会就要服务好每一个会员企业，为会员提供优质的服务，帮助企业对接优质的资源”。这也为后面陆续各地协会在当地推广有了很好的模式，得到了大力支持。同时还得到一些全国联盟和连锁机构的认可，其中在星至宝全国联盟的企业实施评价后，联盟刘会长说：“放心汽修认证通过量化的汽修服务评价指标，以可追溯的认证过程，从六大维度对汽修企业的经营活动进行综合评价，帮助企业提升了服务能力与服务水平。”联盟秘书长田总说：“放心汽修认证的过程，是从经验到规范，从人治到法制，从局部到系统，这是我们综合汽车维修企业成长提升的过程”。

“放心汽修”团体标准已经在中国汽车维修行业协会开展的全国汽车维修行业诚信企业创建及表彰活动、信用汽修等活动中发挥重要作用。通过认证的企业能够在国家市场监督管理总局全国认证认可信息公共服务平台上查询企业的获证信息；在中国汽车维修行业

协会官网上展示企业的信息，帮助企业宣传推广；在信用汽修平台中企业可以增加“放心汽修认证”的标签，提高企业的公信力；该标准在投标时进行加分，在2018年，中央国家机关将“放心汽修”团体标准正式纳入2019—2022年车辆维修保养服务定点采购项目招标文件考评范围，与此同时还有某部队和公安系统的车辆定点维修服务单位的招标文件中也把标准进行列入。充分说明团体标准所具有的科学性、公正性、权威性、实用性，将有助于进一步扩大标准在行业内的认可度和影响力。

该标准的行业内应用能够促进服务提供者提供规范一致的服务，获得持续改进机会，提升服务能力，提高顾客满意水平，巩固市场地位；为消费者提供透明、可信和可靠的消费环境，缓解服务提供者与顾客之间信息对称性问题，增强服务易用性和社会对服务业信任度，树立与提升服务提供者良好信誉和品牌形象，增强消费意愿；为政府主管部门监管工作提供可采信的数据平台和公共数据平台，从而促进服务品牌培育，服务“走出去”战略和服务业开放政策，以及服务业有序、健康和快速发展。

#### 4. 标准增值服务工作

通过标准在汽车后市场的推广实施一段时间，发现综合修理企业的老板对于财务知识没有清晰的认识，有些老板对于财务报表根本搞不清楚里面相应数据的逻辑关系，对于汽修企业老板来说，了解基本的财务知识是非常必要的。这有助于他们更好地理解企业的运营状况，做出更明智的决策。因此我们对于获证的老板进行增值服务财务知识管理培训，通过培训，老板们可以更加清晰地了解财务报表中的数据逻辑关系，从而更准确地分析企业的财务状况。为汽修企业老板打造“财务数据驾驶仪表盘”，通过16个财务指标数据，为汽修企业老板提供了一个全面的、可视化的财务数据分析工具。这样的“驾驶仪表盘”能够帮助老板们更快速、更准确地掌握企业的财务状况，进而做出更有效的决策。通过五期培训班的系统培训，老板们对财务数据有了更深入地认识和了解。老板不仅能够理解财务数据，还能够运用这些数据来分析企业的运营情况，这对于企业的长期发展是非常有益的。同时对自己企业也通过财务数据进行分析，更好地帮助企业应用财务数据分析企业的运营情况。

其次，还为获证企业提供很好的服务解决方案，解决了他们在采购配件上的困扰。这样的服务不仅可以确保维修企业获得高质量的配件，还能够提供一年的质量保证期限和30

天的配件贷款的账期，这对于维修企业来说是非常有利的。通过原厂配件供应商的对接，维修企业可以更加便捷地获取到所需的配件，避免了因为配件质量不稳定或者采购渠道不畅通而带来的各种问题。同时，一年的质量保证期限也能够让维修企业更加放心地使用这些配件，不必担心配件的质量问题会影响到维修的效果和客户的满意度。30天的配件贷款的账期则能够为维修企业提供一定的资金缓冲期，让他们有更加充足的时间来安排资金的使用和调度，提高了企业的运营效率。

企业通过放心汽修认证获得证书，如企业需要进行小额贷款服务的平安银行可以对获证企业提供免抵押的小额贷款服务。

## 5. 起草人及其所做的具体工作

序号	姓名	工作单位	具体承担工作
1	严雪月	中国汽车维修行业协会	为团体标准修订提供组织协调等保障
2	底彦彬	中国汽车维修行业协会	为团体标准修订发布提供组织协调等保障
3	李佳	放心联合认证中心（北京）有限公司	主持标准修订工作，策划和组织实地调研和标准内容条款论证等工作，负责标准全部条款修订。
4	吴东风	中国汽车维修行业协会	为团体标准修订提供技术支持，对于修订标准的相关活动进行组织
5	陈洋	中国汽车维修行业协会	
6	杨小弟	北京汽车维修行业协会	
7	张贵峰	山西省汽车维修行业协会	
8	彭鲁洲	南京汽车维修行业协会	
9	周勇	上海澜途信息技术有限公司	
10			
11			

## 6. 主要工作过程

2022年08月—2023年09月，完成《放心汽修认证评价规范》标准修订项目计划、征集起草单位等工作。

2022年09月—2022年12月，组成标准修订小组，确定项目负责人和标准主要负责人。

2023年06月—2023年08月，对标准修订条款和框架进行进一步论证，完善标准。

2023年08月—2023年09月，标准修订小组进行对《放心汽修认证评价规范》标准的修订，形成初稿。

## 二、标准编制原则和确定标准主要内容的依据

标准编制原则：遵循公平公正、诚信透明、合规合法、满意度高、持续改进、动态管理的评价原则。

标准主要内容确定依据：机动车维修管理规定（交通运输部令2023年第14号）、GB/T 36733 服务质量评价通则、JT/T 816 机动车维修服务规范。

## 三、主要试验的分析综述报告、技术经济论证或预期的经济效果

本标准修订不涉及实验及技术报告的实验分析。

## 四、采用国际标准和国外先进标准的程度

本标准未采纳国际标准和国外先进标准。

## 五、与有关的现行法律法规和强制性国家标准的关系

标准依据的文件、条款、法律政策，本标准和其他标准的关系：本标准是中国汽车维修行业协会发布的团体标准，主要用于评价汽车维修业经营业务（含一类、二类和三类），同时作为行业协会官方标准，承担了对汽车维修企业的监督职责。现行法律法规标准规范中，本标准主要参考了GB/T 5624 《汽车维修术语》、GB/T 16739.1 《汽车维修经营业务条件 第1部分：汽车整车维修企业》、GB/T 16739.2 《汽车维修经营业务条件 第2部分：汽车综合小修及专项维修业户》、GB/T 18344 《汽车维护、检测、诊断技术规范》、GB/T 19001 《质量管理体系要求》、GB/T 21338 《机动车维修从业人员从业资格条件》、JT/T 698 《机动车维修技术人员从业资格培训技术要求》、JT/T 816 《机动车维修服务规范》、JT/T 900 《汽车售后服务客户满意度评价方法》、JT/T 1132.1 《汽车维修电子健康档案系统 第1部分：总体技术要求》等。

## 六、标准过渡期的建议

根据《标准化法》《团体标准管理规定》要求，建议本标准发布日期与实施日期间隔一个月。

## **七、废止现行有关标准的建议**

建议本标准发布实施后，废止现行标准T/CAMRA 002—2016。

## **八、分歧意见的处理**

目前本标准修订过程中无重大意见分歧。

## **九、贯彻标准的要求和措施建议**

本标准发布后，标准起草组形成标准释义或其他宣贯材料，针对以汽车维修企业和汽车维修行业协会针对会员企业为主的标准使用单位，开展标准的宣贯和集中培训，推动标准有效准确实施。

本标准还可作为汽车维修行业主管部门对于汽修企业备案后事中事后监管的重要标准，为便于企业和管理部门了解适应新标准，建议设置 12个月的过渡期。