

ICS 03.120.20
CCS R 16

CAMRA

团体标准

T/CAMRA 025—2024

汽车配件商诚信服务认证 评价要求

Evaluation specification for credible service certification
of automobile parts provider

2024-11-10 发布

2024-12-01 实施

中国汽车维修行业协会 发布

目次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
5 评价方法	1
6 评价项目及分值	2
7 评价结论	6
附录 A (规范性) 顾客调查问卷	7
附录 B (规范性) 顾客调查结果汇总表	9
参考文献	10

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提出并归口。

本文件起草单位：杭州德美认证有限公司、中国汽车维修行业协会汽车维修配件分会、开思时代科技（深圳）有限公司、浙江顶峰信息服务有限公司。

本文件主要起草人：宫大鹏、郭欣、张宝军、杨明久、楼嘉毅、王彦江、刘冬、陈高博。

本文件为首次发布。

引 言

建立和实施诚信服务体系是促进企业诚信制度和诚信文化建设,树立诚实守信的生产经营观念、履行社会责任,帮助其树立良好企业形象,提高整体绩效、推动可持续发展的基础。针对汽车配件营销行业发展实际,推动实施汽车配件商诚信服务认证是助力汽车配件营销行业高质量发展的有效手段。

汽车配件商诚信服务认证评价要求是为了统一第三方认证机构开展汽车配件商诚信服务认证的评价指标和评价方法,保证评价的科学性和可操作性,也是汽车配件商建立和实施诚信服务体系的重要参考。

汽车配件商诚信服务认证 评价要求

1 范围

本文件规定了汽车配件商诚信服务认证的评价原则、评价方法、评价项目及分值、评价结论。

本文件适用于认证机构对汽车配件商开展汽车配件商诚信服务认证,也可用于指导汽车配件商进行诚信服务自我评价。

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 19000 质量管理体系基础和术语

GB/T 22117 信用基本术语

GB/T 27400 合格评定服务认证技术通则

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 22117 所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车配件商 service provider of automobile parts

从事汽车配件经销的企业。

注:包含汽车配件生产企业的经销部门。

3.2

服务认证 service certification

服务提供者的服务及管理达到要求有关的第三方证明。

[来源:GB/T 27400—2020, 3.8]

4 评价原则

遵循公平公正、诚信透明、合规合法,有利于持续改进的原则。

5 评价方法

5.1 汽车配件商根据自身服务能力自愿向认证机构申请三星级、四星级、五星级认证。

5.2 评价采取现场审查和顾客问卷调查的方式进行。

5.3 现场审查可采用面谈、文件调查和验证服务结果的方式进行,包括查阅文件和记录、访问相关方、现场

观察、验证服务结果等。

5.4 现场审查发现不符合国家法律法规,对组织诚信服务质量运行有重大负面影响的情况时应产生一票否决项。

5.5 顾客调查问卷分为线上顾客调查问卷和线下顾客调查问卷两部分。线下顾客调查问卷见附录表 A.1,线上顾客调查问卷见附录表 A.2。

5.6 线上顾客调查指标得分源自合格的汽车配件经销平台公司的原始数据,采用平台相应百分数的得分作为线上顾客调查指标实际得分。

注:有多家合作的平台公司时,平台相应百分数的得分为多家平台公司得分的平均数。

5.7 线下调查对象应确认为调查前1年内接受了服务或者正在接受服务的顾客,随机抽取,按自愿的原则回答问题。

5.8 对企业的顾客问卷调查,应在顾客反馈记录中随机抽取有效问卷至少3份。

5.9 在问卷调查中,对每个具体问题的有效评价总数,应不少于3人次;如顾客对某问题表示未关注或不关心,不计入该问题的有效评价总数。

5.10 顾客调查结果以分值的形式表达,包括综合得分和各单项得分,调查结果汇总表见附录表 B.1。

6 评价项目及分值

6.1 三星级汽车配件商诚信服务认证评价指标评分见表1。

表1 三星级汽车配件商诚信服务认证评价指标评分表

指标大类	总分	指标项目	标准分值	评分依据
服务能力	70分	组织建设与法规	5分	1. 企业有明确的组织架构设置(2分) 2. 企业有制定相应的制度和规范,职能设计、组织分工、运转机制以文件形式体现,形成规范文件或手册(如质量手册、程序文件、企业规章制度等)(3分)
		人力资源管理	5分	1. 有岗位人员工作技能、诚信管理、消防安全等学习培训的记录(2分) 2. 有上岗资格要求的岗位人员持证上岗(2分) 3. 关键对外岗位工作人员有良好的个人形象、语言表达能力仪容仪表好(1分)
		采购、物流与仓储管理	10分	1. 制定仓储管理制度,员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如仓库现场有出入货流程操作文件等)(3分) 2. 仓储台账完整清晰明了,仓库货物归类和摆放规范合理、货品分类清晰、区域明确、标识明显便于查找(3分) 3. 有退货标准流程,合格品与残次品库位区分管理(4分)
		销售与商品管理能力	20分	1. 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息(5分) 2. 明确标识产品的属性(原厂配件、品牌件、再制造件、其他品质配件)和合格状态(5分) 3. 有经销代理合同、销售合同订单、出入货单据,正规发票等纸质或电子凭证记录(5分) 4. 关键岗位员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如销售过程)(5分)
		诚信服务	20分	1. 制定了形成文件的诚信方针和诚信目标,并在企业内部得到沟通、理解和应用,有员工理解学习诚信理念的证明(现场抽查员工提问)(8分) 2. 有合同履行管理的记录(如签订的销售合同订单以及其执行情况统计)(8分) 3. 所销售产品可溯源到生产厂家(>90%)(4分)
		资源与环境配置	10分	1. 有办公场所或服务场所证明(如房屋租赁合同或自有房产证明)企业有清晰的工作区域标识区分(如财务室、会议室、销售部、售后部等)(5分) 2. 办公服务场所环境良好、整洁卫生(2分)

表1 三星级汽车配件商诚信服务认证评价指标评分表(续)

指标大类	总分	指标项目	标准分值	评分依据
				3. 有满足岗位需要的办公设施设备,对设施设备登记造册有记录(电脑、打印机、送货平板车等)(3分)
服务结果	10分	诚信状况	6分	1. 经同一品牌商授权经营该品牌>3年(3分);大于2年小于等于3年(2分);<2年(1分) 2. 每年进行员工诚信教育培训、员工诚信行为和诚信考核评价(2分) 3. 企业运营现状、财务状况和履约能力等(如企业审计报告或财务报表、企业员工社保缴费清单等)(1分)
		投诉处理	4分	1. 建立了顾客投诉反馈的渠道(如客服电话、微信公众号等)(2分) 2. 对客户投诉的项目及时进行了处理,并得到顾客的认可(2分)

6.2 四星级汽车配件商诚信服务认证评价指标评分见表2。

表2 四星级汽车配件商诚信服务认证评价指标评分表

指标大类	总分	指标项目	标准分值	评分依据
服务能力	70分	组织建设与法规	5分	1. 企业有明确的组织架构设置(2分) 2. 企业有制定相应的制度和规范,职能设计、组织分工、运转机制以文件形式体现,形成规范文件或手册(如质量手册、程序文件、企业规章制度等)(3分)
		人力资源管理	5分	1. 有岗位人员工作技能、诚信管理、消防安全等学习培训的记录(1分) 2. 有上岗资格要求的岗位人员持证上岗(1分) 3. 关键岗位(如报价员、财务人员、技术人员等)员工大专以上学历人数及占比超过30%(3分);大于20%小于10%(2分);小于10%(1分)
		采购、物流与仓储管理	10分	1. 制定仓储管理制度,员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如仓库现场有出入货流程操作文件等)(2分) 2. 仓储台账完整清晰明了,仓库货物归类和摆放规范合理、货品分类清晰、区域明确、标识明显便于查找(2分) 3. 采用系统工具管理商品上架,仓库管理信息化(如:商品一库一码分类管理、并使用个人手持终端等系统工具进行出入库操作等)(3分) 4. 有退货标准流程,合格品与残次品库位区分管理(3分)
		销售与商品管理能力	20分	1. 商品包装有完整准确的企业和商品有关信息(2分) 2. 明确标识产品的属性(原厂配件、品牌件、再制造件、其他品质配件)和合格状态(2分) 3. 有经销代理合同、有销售合同订单、出入货单据、正规发票等纸质或电子凭证记录(2分) 4. 关键岗位员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如销售过程)(2分) 5. 通过企业资源管理系统进行数字化的管理,同时商品信息按照标准的零件号一产地一品牌进行数据管理(4分) 6. 销售的产品库存代码数量大于15000个(4分);大于10000小于15000个(3分);大于4000小于10000个(2分);小于4000个(1分) 7. 销售额大于2400万/年(4分);大于1500万小于2400万/年(3分);大于500万小于1500万/年(2分);小于500万/年(1分)

表 2 四星级汽车配件商诚信服务认证评价指标评分表(续)

指标大类	总分	指标项目	标准分值	评分依据
		诚信服务	20分	1. 制定了形成文件的诚信方针和诚信目标,并在企业内部得到沟通、理解和应用,有员工理解学习诚信理念的证明(现场抽查员工提问)(5分) 2. 有合同履行管理的记录(如签订的销售合同订单以及其执行情况统计)(5分) 3. 所销售产品可溯源到生产厂家(>90%)(3分) 4. 具备与平台合作的数字化能力,如系统对接、具备平台运营能力人员(3分) 5. 对所销售的产品提供技术支持,如产品技术手册、产品说明书、产品使用注意事项或产品的技术参数等(4分)
		资源与环境配置	10分	1. 办公服务场所环境良好、整洁卫生(1分) 2. 具有一线品牌商或主机厂的一级授权(3分);具有一线品牌商或主机厂的二级授权(2分);具有国内品牌商授权(1分) 3. 有办公场所或服务场所证明(如房屋租赁合同或自有房产证明),企业有清晰的工作区域标识区分(如财务室、会议室、销售部、售后部等)经营场所面积>300m ² (3分);大于150m ² 小于300m ² (2分);<150m ² (1分) 4. 企业员工人数>20人(3分);大于10人小于20人(2分);<10人(1分)
服务结果	10分	诚信状况	6分	1. 经同一品牌商授权经营该品牌>3年(3分);大于2年小于等于3年(2分);<2年(1分) 2. 每年进行员工诚信教育培训且有培训记录(2分) 3. 企业经营状态良好,给员工缴纳社保等(如财务报表、企业员工社保缴费清单等)(1分)
		投诉处理	4分	1. 有建立顾客反馈投诉的渠道(如客服电话、微信公众号等)(2分) 2. 有建立完整的投诉档案(包括:投诉内容,补救措施、原因分析、纠正措施等)(2分)

6.3 五星级汽车配件商诚信服务认证评价指标评分见表3。

表 3 五星级汽车配件商诚信服务认证评价指标评分表

指标大类	总分	指标项目	标准分值	评分依据
服务能力	70分	组织建设与法规	5分	1. 企业有明确的组织架构设置(2分) 2. 企业有制定相应的制度和规范,职能设计、组织分工、运转机制以文件形式体现,形成规范文件或手册(如质量手册、程序文件、企业规章制度等)(3分)
		人力资源管理	5分	1. 有岗位人员工作技能、诚信管理、消防安全等学习培训的记录(1分) 2. 有上岗资格要求的岗位人员持证上岗(1分) 3. 关键岗位(如报价员、财务人员、技术人员等)员工大专以上学历人数及占比超过50%(3分);大于30%小于50%(2分);小于30%(1分)
		采购、物流与仓储管理	10分	1. 制定仓储管理制度,员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如仓库现场有出入货流程操作文件等)(2分) 2. 仓储台账完整清晰明了,仓库货物归类和摆放规范合理、货品分类清晰、区域明确、标识明显便于查找(2分) 3. 采用系统工具管理商品上架,仓库管理信息化(如:商品一库一码分类管理、并使用个人手持终端等系统工具进行出入库操作等)(2分) 4. 有退货标准流程,合格品与残次品库位区分管管理(2分) 5. 企业有产品溯源系统或机制(2分)

表3 五星级汽车配件商诚信服务认证评价指标评分表(续)

指标大类	总分	指标项目	标准分值	评分依据
		销售与商品管理能力	20分	1. 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息(2分) 2. 明确标识产品的属性(原厂配件、品牌件、再制造件、其他品质配件)和合格状态(2分) 3. 有经销代理合同、销售合同订单、出入货单据、正规发票等纸质或电子凭证记录(2分) 4. 关键岗位员工按程序、规范、作业指导书进行作业(如销售过程)(2分) 5. 通过企业资源管理系统进行数字化的管理,同时商品信息按照标准的零件号—产地—品牌进行数据管理(2分) 6. 销售的产品库存代码数量大于20000个(4分);大于10000,小于20000个(3分);大于5000,小于10000个(2分);小于5000个(1分) 7. 销售额大于4000万/年(4分);大于2000万小于4000万/年(3分);大于1000万小于2000万/年(2分);小于1000万/年(1分) 8. 建有自身物流渠道,提供物流服务(如企业自拥的送货车)(2分)
		诚信服务	20分	1. 制定了形成文件的诚信方针和诚信目标,并在企业内部得到沟通、理解和应用,有员工理解学习诚信理念的证明(现场抽查员工提问)(5分) 2. 有合同履行管理的记录(如签订的销售合同订单及其执行情况统计)(4分) 3. 所销售产品可溯源到生产厂家(>90%)(2分) 4. 制定了质量方针和目标,并且达成了质量目标的要求(有目标达成情况统计)。(3分) 5. 具备与平台合作的数字化能力,如系统对接、具备平台运营能力人员(3分) 6. 对所销售的产品提供技术支持,如产品技术手册、产品说明书、产品使用注意事项或产品的技术参数等(3分)
		资源与环境配置	10分	1. 办公服务场所环境良好、整洁卫生(1分) 2. 具有一线品牌商或主机厂的一级授权(3分);具有一线品牌商或主机厂的二级授权(2分);具有国内品牌商授权(1分) 3. 有办公场所或服务场所证明(如房屋租赁合同或自用房产证明),企业有清晰的工作区域标识区分(如财务室、会议室、销售部、售后部等)经营场所面积>500m ² (3分);大于200m ² 小于500m ² (2分);<200m ² (1分) 4. 企业员工人数>30人(3分);大于15人小于30人(2分);<15人(1分)
服务结果	10分	诚信状况	6分	1. 经同一品牌商授权经营该品牌>5年(3分);大于2年小于等于5年(2分);<2年(1分) 2. 每年进行员工诚信教育培训、员工诚信行为和诚信考核评价,且有考核评价的记录(2分) 3. 企业经营状态良好,财务状况和履约能力良好等(如企业审计报告或财务报表、企业员工社保缴费清单等)(1分)
		投诉处理	4分	1. 有建立顾客反馈投诉的渠道(如客服电话、微信公众号等)(2分) 2. 有建立完整的投诉档案(包括:投诉内容,补救措施、原因分析、纠正措施等)(2分)

6.4 现场审查过程中发现不符合评价指标时,扣除此项指标对应全部分值。

6.5 一票否决项包括以下项目:

- a) 营业执照的经营范围没有满足评价范围要求。

- b) 存在有关职能部门对企业的行政处罚或者原有的处罚未得到有效整改,企业列入了经营异常名录且列入了严重违法失信名单。
- c) 被纳入信用黑名单。
- d) 销售假冒配件。
- e) 没有明确产品质量保证期限。
- f) 没有配备必需的安全、消防等设施(如灭火器、消防栓)。

6.6 企业通过国家认可的质量、环境、职业健康安全等相关管理体系认证,或获得各级政府质量奖或荣誉奖励的,每项奖励和认证可作特别加分项加 1 分,总加分不应超过 3 分。

7 评价结论

7.1 评价结果由现场审查得出的评价分数、线上线下顾客问卷调查分值,以及是否存在一票否决项综合得出,评价结论按表 4 填写。

表 4 评价结论

序号	项 目	初评结果	整改后结果
1	诚信汽车配件商认证现场审查得分		
2	6.6 规定的特别加分项得分合计		
3	顾客问卷调查结果汇总得分		
4	投诉次数扣分合计		
总分合计			
5	是否有一票否决项		
评价结论		<input type="checkbox"/> 通过	<input type="checkbox"/> 不通过

7.2 评价结论分以下四种:

- a) 评价总分大于等于 60 分(现场审查得分不低于 48 分且顾客问卷调查得分不低于 12 分)且无一票否决项的,评价结论为通过。
- b) 评价总分大于等于 60 分时,现场审查得分低于 48 分或顾客问卷调查得分低于 12 分或存在一票否决项的,在三个月内完成整改并经验证合格的,评价结论为通过,否则结论为不通过。
- c) 评价总分小于 60 分或有一票否决项的,且在三个月内没有完成整改的,评价结论为不通过。
- d) 评价总分小于 30 分的,评价结论为不通过。

7.3 评价结论为通过的,颁发申请等级的认证证书。

附 录 A
(规范性)
顾客调查问卷

表 A.1 线下顾客调查问卷

指标大类	指标内容
专业性	1. 服务过程井然有序、业务流程执行效率高和处理速度快； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意
	2. 服务内容(或交易过程),清晰明确,客观公正,无欺诈行为； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意
	3. 业务人员具有充足的专业知识,能回答顾客提问； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意
响应性	1. 按照合同要求履行,服务及时性； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意
	2. 顾客收到货品完成交易的及时性； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意
	3. 售后服务的解决问题能力； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意
安全性	1. 对客户商业信息、个人信息的保护； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意
	2. 服务收费合理、公开透明； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意
	3. 物流配送,保证产品运输及时、安全； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意
满意度	1. 按照合同要求或交易过程执行的符合性； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意
	2. 有方便快捷的投诉反馈渠道； <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意
对服务是否进行投诉	
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
<p>注 1:顾客根据服务过程中所感知的实际情况和个人体验给出评分,适合于调查特定对象的满意度、需要、价值观、个人态度和行为。</p> <p>注 2:勾选“差”得 0.4 分,勾选“一般”得 0.6 分,勾选“满意”得 0.8 分,勾选“非常满意”得 1 分。</p>	

表 A.2 线上顾客调查问卷

指标大类	指标内容	
线上平台 指标	1. 及时开票率	网络平台公司得分() 网络平台公司得分率()
		网络平台公司满分() 转换后本项目得分 ()
	2. 服务异常率	网络平台公司得分() 网络平台公司得分率()
		网络平台公司满分() 转换后本项目得分 ()
	3. 报价时效性	网络平台公司得分() 网络平台公司得分率()
		网络平台公司满分() 转换后本项目得分 ()
	4. 客服回复及时性 及响应率	网络平台公司得分() 网络平台公司得分率()
		网络平台公司满分() 转换后本项目得分 ()
	5. 商品异常率	网络平台公司得分() 网络平台公司得分率()
		网络平台公司满分() 转换后本项目得分 ()
	6. 溯源码绑定率	网络平台公司得分() 网络平台公司得分率()
		网络平台公司满分() 转换后本项目得分 ()
	7. 退货及时验货率	网络平台公司得分() 网络平台公司得分率()
		网络平台公司满分() 转换后本项目得分 ()
	8. 商品退货通过率	网络平台公司得分() 网络平台公司得分率()
		网络平台公司满分() 转换后本项目得分 ()
	9. 报价服务保障率	网络平台公司得分() 网络平台公司得分率()
		网络平台公司满分() 转换后本项目得分 ()
投诉次数		次
<p>注 1:本部分数据采集来源于合格的汽车配件网络平台公司的客户管理系统平台,如不同平台公司的评价指标不一样,则以各家平台公司的实际指标得分作为该平台公司的评价得分。</p> <p>注 2:每项满分为 1 分。</p>		

附 录 B
(规范性)
顾客调查结果汇总表

B.1 顾客调查结果汇总表

指标大类	指标内容	调查表平均得分	投诉项目次数
专业性	服务过程井然有序、业务流程 执行效率高和处理速度快		
	服务内容(或交易过程),清晰明确, 客观公正,无欺诈行为		
	业务人员具有充足的专业知识,能回答顾客提问		
响应性	按照合同要求履行,服务及时性		
	顾客收到货品完成交易的及时性		
	售后服务的解决问题能力		
安全性	对客户商业信息、个人信息的保护		
	服务收费合理、公开透明		
	物流配送,保证产品运输及时、安全		
满意度	按照合同要求或交易过程执行的符合性		
	有方便快捷的投诉反馈渠道		
线上平台指标	及时开票率		
	服务异常率		
	报价时效性		
	客服回复及时性及响应率		
	商品异常率		
	溯源码绑定率		
	退货及时验货率		
	商品退货通过率		
	报价服务保障率		
调查结果总分			总投诉次数
减除投诉扣分后最终得分(每次投诉扣 0.2 分)			

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001 质量管理体系要求
- [2] GB/T 23794 企业信用评价指标
- [3] GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- [4] GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- [5] GB/T 27400 合格评定 服务认证技术通则
- [6] GB/T 27922 商品售后服务评价体系
- [7] GB/T 31950 企业诚信管理体系 要求
- [8] GB/T36683 汽车售后服务评价规范
- [9] GB/T 36733 服务质量评价通则
- [10] GB/Z 27907 质量管理顾客满意监视和测量指南
- [11] CNAS—CC02 产品、过程和服务认证机构要求
- [12] CNAS—SC25 服务认证机构认可方案
- [13] CNAS—GC25 服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南
- [14] T/CAMRA 002 放心汽修认证评价规范
- [15] T/CADA 13 汽车售后零部件服务质量评价准则

团体标准

汽车配件商诚信服务认证 评价要求

T/CAMRA 025—2024

*

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 印张·32 千字

2024 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

定价:10.00 元

*

书号:15111·03—10019

编辑:谢元

电话:(010)88379771

中国汽车维修行业协会发布

版权专有 侵权必究