汽车4S店消费服务规范

开封市地方标准编制说明

一、编制的目的和意义

开封市4S店行业当前有一级汽车经销商80余家，直接从业人员3000余人；二级网点400多个，直接从业人员2000余人；总计年营业额约100亿元，行业跟开封市绝大多数家庭都产生关联。行业经营的好坏跟开封市经济社会发展密切相连，服务的优劣跟开封市居民的幸福感和满意度紧密相关。

各个品牌汽车生产厂商对一级经销商有一定的管理，但侧重于业务方面；而且松散型的管理加之各个主机厂要求的差异性，导致各品牌的环境、服务、专业等都存在很大差异；反映在消费者身上，就是不同的体验和大量的投诉。

为了进一步规范汽车服务行业的经营行为，达到以下目的，特制定本规范。

（一）做到有章可循，形成一套各个品牌都要共同遵守和执行和规范，便于机关和商会对行业进行赋能。

（二）紧抓诚信内核，在质量、透明等消费行业的基础要求上做提升。

（三）规范外部环境，在室内外场所的设施、摆放、卫生等事关消费者体验和城市形象的方面做提升。

（四）严格流程落实，在流程的规范、执行和检查上做闭环，用流程推进标准落地。

以此应对汽车消费升级的需求，推进开封市经济社会高质量发展。

二、任务来源及编制原则和依据

（一）任务来源

根据2022年发布的《中共河南省委河南省人民政府关于全面实施标准化战略加快建设标准河南的意见》，结合开封市市场情况，所以市局和专业分局筹划构思。

2023年7月专业分局局长侯春燕带队到开封市汽车服务行业商会调研，在研讨过程中，侯局长正式提出了制订汽车4S店消费服务规范的构想，得到开封市汽车服务行业商会的认可和支持。

（二）编制原则

编写过程中遵循4S店行业各个主机厂垂直管理的特点，结合开封本地的实际情况，以“包容共同的标准，达到基础的要求，起到积极的导向”为原则；考虑到后续过程中“便于企业执行，便于商会检查”；在实际结果上达到“夯实基础的服务，提升整体的质量，满足群众的需求”的效果。

（三）编制依据

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》进行编写。

各品牌主机厂下发的品牌要求。

 三、编制过程

本文件起草阶段。

**1.项目酝酿,申请立项。**根据《中共河南省委河南省人民政府关于全面实施标准化战略加快建设标准河南的意见》，结合12315平台收到的汽车消费方面投诉线索，专业分局认为有必要对该行业进行进一步规范，并得到市局主要领导的充分肯定。

开封市汽车4S店行业年营业额近百亿，直接从业人员约3000人，跟几乎所有的家庭相关联，如此重要的一个行业，除各个主机厂的要求外，咱们河南省没有一个统一的标准进行规范。

**2.成立编撰小组，确定工作指导。**2023年7月专业分局和商会成立了共同的编撰小组，正式启动标准编写工作，市局标准科也参与指导。确立了商会为主进行编写，市局和分局全程参与，局领导和商会领导全力支持的工作指导；经过市场调研，工作量评估，确定在11月份拿出规范的初稿，征求意见。

**3.综合提炼文件，形成草案初稿。**编撰小组研究长安、福特、丰田、大众、奔驰、宝马等传统品牌主机厂和华为问界、小鹏、零跑等造车新势力品牌主机厂下发的内部文件，对其进行整理、消化，提炼出共性的要求，分销售部分、售后部分两大板块进行规范的拟定，客户服务内容嵌入到销售和售后板块内，在2023年11月编写完成了《汽车4S店消费服务规范》初稿。

**4.集中攻关，审核修订。**商会召集部分主流品牌经销商团队的精英人才，对初稿进行逐项研究，逐字推敲，使得规范具备整体执行的普适性和适当提升的引导性，从而形成《汽车4S店消费服务规范》的征求意见稿。

1. 主要内容的确定

（一）使用范围。开封市6区4县辖区内的所有4S店。

（二）内容确定。结合数十个汽车主机厂家的销售、售后服务流程规范，梳理出了共同的流程、节点、要求，本着抓大放小、关键控制、贴合实际、积极引导的原则，分销售和售后两个板块撰写了征求意见稿。

（三）执行要求。各店根据自己经营范围和网点级别，选择规范中与自己业务想对应的部分。细节上按品牌规范执行，但大的流程节点上应该按规范落实。

（四）预期效果。对开封市乘用车经销企业的基本形象、基本服务起到明显的提升作用，对消费者的基本体验、权益保障起到积极的促进作用。

五、采标情况

无。

六、重大意见分歧的处理：

无。

七、与国家法律法规和强制性标准的关系

本标准与相关法律法规和相关标准协调一致，没有冲突。

八、标准实施的建议

建议《开封市汽车4S行业消费服务规范》作为推荐性文件颁布实施。文件颁布后，向开封市各乘用车经销商（4S店）进行宣传，推荐执行实施。

九、其他应予说明的事项

无。

《汽车4S店消费服务规范》标准起草小组

2024年1月3日