



江苏省地方标准

DB32/T 4513—2023

汽车维修纠纷预防与处理规范

Specification for prevention and treatment of automobile maintenance disputes

2023-07-25 发布

2023-08-25 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言Ⅲ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 总则1

 4.1 预防原则1

 4.2 处理原则2

5 基本要求2

 5.1 制度建设2

 5.2 机构建设2

 5.3 队伍建设2

6 纠纷预防2

 6.1 服务质量2

 6.2 理解及沟通4

 6.3 风险控制4

 6.4 客户满意度的评价与改进5

7 纠纷处理5

 7.1 处理途径5

 7.2 处理流程5

 7.3 处理方式5

8 持续改进9

附录A（规范性） 汽车维修纠纷处理流程10

附录B（资料性） 汽车维修纠纷技术支持11

附录C（资料性） 汽车维修纠纷责任认定13

附录D（资料性） 汽车维修纠纷调解协议书14

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。

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。

本文件由江苏省交通运输厅提出并归口。

本文件起草单位：徐州市交通运输局、徐州市汽车学会、徐州市交通运输综合行政执法支队、徐州市综合运输服务事业发展中心、徐州市卓越标准化研究中心。

本文件主要起草人：周利兵、陈福升、刘效峰、张德沛、张伟、吴赫笛、于心亮、崔六零、王于松、卓先龙、张慧。

汽车维修纠纷预防与处理规范

1 范围

本文件规定了汽车维修纠纷预防与处理的总则、基本要求及纠纷预防、纠纷处理和持续改进的要求，并给出了相关的信息。

本文件适用于汽车维修企业(以下简称“企业”)预防和处理汽车维修纠纷。受理汽车维修投诉的组织机构可依据本文件进行纠纷调解,其他汽车维修经营者可参照执行。

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 5624 汽车维修术语
- GB/T 15746 汽车修理质量检查评定方法
- GB/T 36683 汽车售后服务评价规范
- JT/T 816—2021 机动车维修服务质量规范
- JT/T 900 汽车售后服务客户满意度评价方法

3 术语和定义

GB/T 5624 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

客户 customer

接受汽车维修服务的个人或组织机构。

注:包括车主及送修人。

3.2

投诉 complaints

客户对汽车维修质量或服务质量不满意,提出的异议和/或要求解决问题的行为。

3.3

纠纷 dispute

客户与汽车维修企业对汽车维修期望的结果或双方在权利、义务认识上产生争议并以损害赔偿为主要诉求的行为。

4 总则

4.1 预防原则

纠纷预防应遵循下列原则:

——以客户为关注焦点;

- 主动预防；
- 致力于企业服务质量改进；
- 承接与企业能力、资源相匹配的维修业务。

4.2 处理原则

纠纷处理应遵循下列原则：

- 合法、合规、合情、合理；
- 公平、公正、公开。

5 基本要求

5.1 制度建设

- 5.1.1 企业应建立、健全汽车维修服务质量管理体系,并有效运行。
- 5.1.2 企业应建立风险管理机制,完善风险识别、评估和防控措施。

5.2 机构建设

- 5.2.1 企业宜设置质量管理部门,加强服务全过程的质量控制。
- 5.2.2 企业宜设置纠纷处理部门,健全纠纷处理机制,并公示以下信息：
 - 投诉地点、投诉方式、投诉处理流程；
 - 投诉需要提供的信息；
 - 投诉处理各阶段的时限；
 - 获取处理进展信息的渠道。

5.3 队伍建设

- 5.3.1 企业应开展员工的职业道德教育和技能培训,提高人员素质和维修技能。
- 5.3.2 从事投诉处理工作的人员应具备以下条件：
 - 熟悉国家相关法律、法规和标准；
 - 了解企业投诉处理的规章制度；
 - 熟悉汽车维修行业投诉处理的途径、方式、方法；
 - 掌握汽车产品及维修服务方面的知识；
 - 具有良好的职业道德和沟通协调能力。

6 纠纷预防

6.1 服务质量

6.1.1 接待服务

- 6.1.1.1 接待人员应按 JT/T 816—2021 中 5.2 的要求接待客户,并做到：
 - 规范着装、礼貌用语；
 - 业务熟练、办事高效；
 - 沟通顺畅、客户满意。
- 6.1.1.2 接待人员应对下列信息进行识别和评估,并与客户充分沟通以确定维修服务项目：

- 有关法律法规的要求；
- 双方书面约定的要求；
- 客户口头表达的要求；
- 约定俗成的社会责任或行业规范。

6.1.1.3 企业应严格保护和规范使用客户信息,做到:

- 未经客户同意,不使用、不泄露客户个人信息;
- 未经客户同意,不向其发送商业性信息。

6.1.1.4 企业应提醒客户保管好随车财物,如需代管应签订代管协议。

6.1.2 维修服务

6.1.2.1 企业应按 GB/T 15746 和 JT/T 816 的要求实施维修、检验和交付。

6.1.2.2 企业应执行进厂检验、过程检验和竣工检验制度,确保承修车辆达到维修质量标准或符合客户要求,检验内容至少包括:

- 维修前的诊断;
- 工单明示的维修项目;
- 维修过程所涉及的部件、零件及系统;
- 随车物品、随车工具;
- 油量、电量状态;
- 车辆内饰、外观状况。

6.1.2.3 维修作业应可追溯并保留记录,包括:

- 维修前诊断记录;
- 维修作业记录;
- 过程检验记录;
- 竣工检验记录。

6.1.2.4 变更维修作业项目,应执行下列程序。

- a) 维修人员及时报告接待人员或有关人员。
- b) 接待人员和客户沟通变更事宜,包括:
 - 原因;
 - 需要的维修过程;
 - 变更后的维修配件、工时及其费用;
 - 变更后的工期;
 - 客户的认可。
- c) 应留存有效的沟通及确认记录,其形式至少包括下列情形之一:
 - 双方签字的记录;
 - 录音、视频或其他电子载体的记录;
 - 重新(或补充)签订的维修合同;
 - 其他证明记录。
- d) 下达变更后的工单。

6.1.3 服务跟踪

6.1.3.1 企业应建立并实施服务跟踪回访制度,在车辆交付后一周内回访客户。

6.1.3.2 宜针对下列因素制定具体客户回访内容:

- 本次的维修项目、经过、时间、价格、接待人员；
- 回访对象的基本情况；
- 对企业和车辆知识的了解程度；
- 以往的维修经历；
- 可能关心的问题。

6.1.3.3 服务跟踪应征询客户对车辆维修服务的意见和建议,至少包括:

- 服务人员的态度及服务质量；
- 维修质量、维修工期、维修价格；
- 设施和设备条件；
- 其他。

6.1.3.4 企业应重点关注客户的抱怨,至少包括:

- 发生的时间、地点；
- 涉及的人员；
- 事件的经过；
- 产生的影响或后果；
- 客户诉求和解决时限。

6.1.3.5 应对服务跟踪回访获得的信息进行收集、整理、统计分析,用于服务质量的改进。

6.2 理解及沟通

6.2.1 企业应采用多种形式向客户宣传汽车使用、维修方面的知识,使客户充分了解车辆使用过程中各个阶段的技术状态,理解为保持良好的使用性能需要采取的方式、方法和技术手段。

6.2.2 企业应建立客户沟通机制,做到服务信息公开,包括:

- 质量保证制度、服务质量承诺；
- 客户接待服务流程；
- 维修流程；
- 三包、索赔政策；
- 保险理赔流程；
- 常用配件价格及类别；
- 收费标准、计算方法及依据；
- 投诉的渠道、方式及具体负责人员。

6.3 风险控制

6.3.1 汽车维修纠纷风险主要来自于:

- 质量控制；
- 技术支撑体系；
- 供应链管理；
- 服务外包控制。

6.3.2 风险控制的内容包括:

- 识别维修纠纷潜在风险存在的现状；
- 按 GB/T 36683 及 JT/T 816—2021 规定的内容梳理风险项目；
- 对各项风险项目进行评估；
- 制定风险项目的应对措施；

- 按照风险项目的重要程度制定风险控制计划并实施；
- 监督和检查；
- 持续改进。

6.4 客户满意度的评价与改进

- 6.4.1 企业应按照 JT/T 900 的要求进行客户满意度评价。
- 6.4.2 企业应按照 GB/T 36683 规定的指标项目、流程、方法进行自我评价。
- 6.4.3 企业应根据客户满意度评价结果和自我评价结论实施服务改进措施。

7 纠纷处理

7.1 处理途径

- 7.1.1 纠纷处理途径应包括以下几种。
 - a) 双方协商。
 - b) 申请调解：
 - 申请相关行政机关行政调解；
 - 申请消费者权益保护组织调解；
 - 申请人民调解委员会调解；
 - 申请第三方专业机构调解。
 - c) 提交仲裁或诉讼,包括：
 - 向仲裁机构提出仲裁申请；
 - 向人民法院提起诉讼。
- 7.1.2 纠纷处理应由当事双方协商解决,协商不成可申请调解、提交仲裁或诉讼。

7.2 处理流程

汽车维修纠纷处理应按附录 A 所示的流程执行。

7.3 处理方式

7.3.1 协商处理

7.3.1.1 投诉接收

- 7.3.1.1.1 企业应接收投诉客户提交并确认的相关信息,至少包括：
 - 客户姓名；
 - 车牌号码；
 - 联系电话；
 - 维修车型；
 - 投诉内容；
 - 希望的处理方式。

7.3.1.1.2 客户应提供投诉证明材料。

7.3.1.1.3 客户投诉的相关信息及有关证据宜纳入企业管理系统。

7.3.1.2 受理告知

7.3.1.2.1 企业接到客户投诉后的 1~2 个工作日内应启动投诉处理程序,下列情况应及时采取处置措施:

- 涉及行车安全的;
- 涉及重大财产损失的;
- 具有较大社会影响的。

7.3.1.2.2 企业应在规定时限内告知客户以下信息并得到确认:

- 受理与否及不受理的原因;
- 受理的内容;
- 后续过程时间安排。

7.3.1.2.3 有下列情形之一者,不予受理:

- 超过质量保证期或合同约定期;
- 有确凿的证据表明因使用不当造成的损伤、损坏;
- 法律法规规定不予受理的其他情形。

7.3.1.3 投诉评估

企业应对投诉事件进行评估,以指导处理过程,评估内容至少包括:

- 涉及的主要问题(质量、价格、服务);
- 安全隐患;
- 严重程度、复杂程度;
- 技术支持需求;
- 采取即时措施的必要性及可行性;
- 对企业的影响程度。

7.3.1.4 投诉调查

7.3.1.4.1 企业应对投诉的问题进行调查、收集资料。

7.3.1.4.2 企业应依据调查事实做出判断,主要包括:

- 事实是否成立;
- 原因是否确定;
- 诉求是否合理。

7.3.1.5 技术支持

需要进行第三方技术分析或技术鉴定时,应经双方同意并确认;技术分析或技术鉴定参照附录 B,责任认定参照附录 C。

7.3.1.6 投诉跟踪

投诉跟踪应贯穿投诉处置全过程,应及时与投诉客户沟通,并告知投诉处置进度。

7.3.1.7 处置时限管理

企业应对投诉处理时限进行有效管理,主要包括:

- 能够当场解决的问题,应立即解决;

- 在规定时间内能够解决的问题,应尽快解决;
- 在规定时间内难以处理的投诉(如因鉴定、检测、收集资料等原因耽误的时间)应向投诉者说明原因,并协商确定解决的时间。

7.3.1.8 拟定处理意见

企业应根据调查结果,拟定处理意见。处理意见宜是下列情形之一或组合:

- 返修;
- 提供技术指导;
- 补偿、赔偿;
- 道歉。

7.3.1.9 沟通处理意见

纠纷双方就投诉各方面信息进行沟通、协商,企业向客户提出拟定的处理意见。

7.3.1.10 签定纠纷处理协议书

纠纷双方对处理意见达成一致后,参照附录 D 签定协议书。

7.3.1.11 执行协议

协议签定后,双方应严格执行协议,企业执行协议的步骤包括:

- 确定执行协议的实施措施;
- 确定协议执行的责任人和时间安排;
- 记录执行过程;
- 确认执行结果。

7.3.1.12 回访

企业应对投诉的客户进行回访,内容包括:

- 了解维修车辆使用现状;
- 获取客户意见和建议;
- 表达企业希望持续保持与客户沟通并改进的意愿。

7.3.2 调解

7.3.2.1 调解提交

下列情形的纠纷,应按 7.1.1b)给出的途径向调解机构提交调解申请:

- 客户或企业希望由调解机构处理的纠纷;
- 双方协商未达成一致的纠纷;
- 相关部门交办、转办、移送的纠纷。

7.3.2.2 调解受理

受理机构接到调解申请和相关证据后,应在规定时限内启动相关工作,涉及 7.3.1.2.1 规定的情形应立即采取处置措施。

7.3.2.3 调解启动

调解受理后,调解机构应征求双方意见,双方同意调解时,启动调解。

7.3.2.4 调解实施

7.3.2.4.1 纠纷评估

调解机构应对纠纷实施评估,包括:

- a) 获取引起纠纷的交易和过程记录,包括检查及维修记录、协商处理过程记录、客户提供的其他相关投诉信息;
- b) 与相关人员进行讨论和磋商;
- c) 依据相关信息,确定调解途径和方式。

7.3.2.4.2 企业配合

企业应配合完成纠纷调解过程,包括:

- 指定一名纠纷处理的负责人;
- 收集、整理相关证据;
- 确定需要的证人和文件证据;
- 确定企业可接受的纠纷处理结果的范围及程度。

7.3.2.4.3 纠纷调查

纠纷调查按照 7.3.1.4 进行,需要技术支持按 7.3.1.5 进行。

7.3.2.4.4 拟定解决方案

调解机构应依据投诉事实,拟定符合国家法律法规或行业规范的纠纷解决方案,并考虑投诉者的诉求、企业的立场。

7.3.2.4.5 沟通协调

双方达成一致的,应在当事双方执行协议结果的人员参与下沟通并拟定调解协议,必要时可请法律顾问参与;双方无法达成一致的调解终止。

7.3.2.4.6 调解确认

达成的调解协议,应按下列形式确认:

- 达成口头调解协议,调解机构记录协议内容,双方签字确认;
- 参照附录 D 填写纠纷调解协议书,双方签字确认。

7.3.2.4.7 调解终止

有下列情况之一时,应终止调解:

- 纠纷双方对技术分析或鉴定结果存在异议;
- 受条件限制无法确定纠纷责任;
- 案件由仲裁机构或法院受理;
- 不认可调解方案;

——当事人不同意调解。

7.3.2.4.8 执行调解协议

纠纷双方签订的调解协议书,双方都应遵照执行。

7.3.2.4.9 调解后回访

调解受理机构应在规定时限内回访投诉人,相关部门交办、转办、移送的应当通报有关情况。

7.3.2.4.10 办结、归档

受理机构应完整记录纠纷处理过程,并及时将信息整理归档。

7.3.3 诉讼或仲裁

纠纷双方均可向人民法院提起诉讼或向仲裁机关申请仲裁。

8 持续改进

企业应保持纠纷预防与处理系统的有效运行,并持续改进:

- 评审纠纷预防与处理系统,消除产生纠纷的因素;
- 识别、总结纠纷预防与处理的方法、方案及实践案例。

附 录 A

(规范性)

汽车维修纠纷处理流程

图 A.1 给出了汽车维修纠纷处理流程。

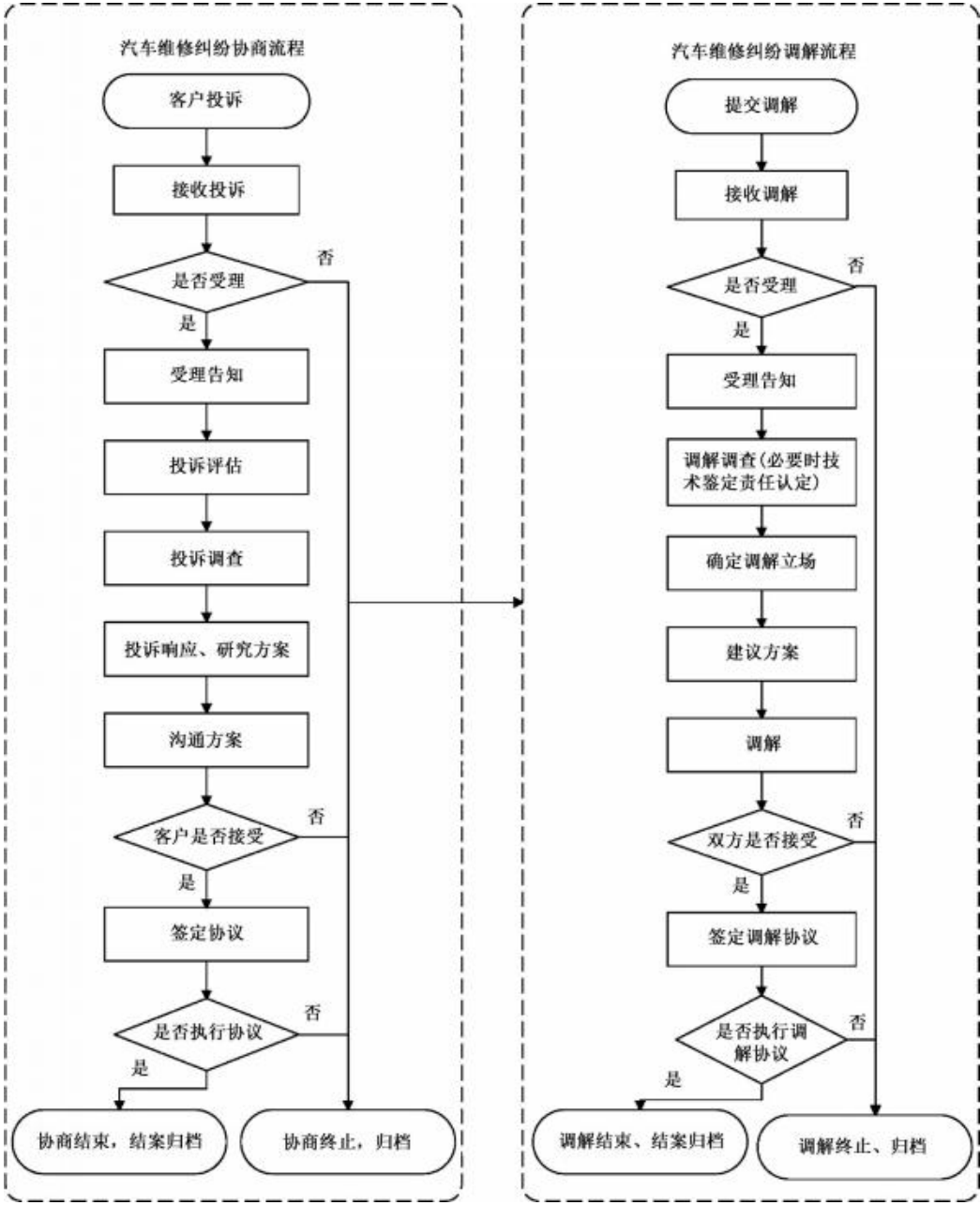


图 A.1 汽车维修纠纷处理流程

附 录 B
(资料性)
汽车维修纠纷技术支持

B.1 概述

汽车维修纠纷投诉技术支持分为：

- 技术分析；
- 技术鉴定。

B.2 技术分析

B.2.1 处理纠纷投诉时,需要专业技术支持的,由客户或企业向第三方汽车专业机构申请技术分析。

B.2.2 汽车专业机构收到申请后,应组织专业技术人员进行技术调查并出具车辆技术分析报告。

B.2.3 车辆技术调查的内容包括：

- 预检记录；
- 安装检测；
- 试车记录；
- 现场检验记录。

B.2.4 出具的技术分析报告内容包括：

- 车辆识别信息,包括:车型、车牌号、车辆识别代号(VIN)；
- 时间信息,包括送检时间、开始检测时间、结束检测时间；
- 车辆状况,包括出厂日期、行驶里程、车辆技术状态；
- 检测项目；
- 故障现象,故障现象相关技术数据；
- 检测过程记录；
- 拆解过程(如果有)；
- 故障原因分析；
- 结论。

B.3 技术鉴定

B.3.1 鉴定机构

纠纷处理需要进行事故损伤鉴定以明确责任的,需委托司法鉴定机构进行鉴定,并由司法鉴定机构出具技术鉴定报告。

B.3.2 鉴定报告

技术鉴定报告需明确以下内容：

- 是否存在车辆损坏及损坏的程度；
- 是否存在维修过错；
- 维修过错与车辆损害是否存在因果关系；
- 维修过错在车辆损害中的责任程度。

附 录 C
(资料性)
汽车维修纠纷责任认定

C.1 认定原则

根据有关技术标准、技术分析和鉴定结论,以及当事人陈述、质证、辩论,分析纠纷原因,确定双方责任。

C.2 责任认定

C.2.1 企业不按技术标准、有关技术规范和工艺规程维修汽车、选用配件、油料等所引起的质量责任由企业负责。

C.2.2 企业应客户要求,未按有关技术规范 and 工艺规程所确定的修理范围进行汽车维修作业,而承托双方无质量协议或其他约定而引起的质量责任由企业负责。

C.2.3 企业在进行车辆维护和修理作业时,未对客户提供的配件进行查验,或发现顾客提供的配件不符合技术要求,仍然使用,且未与客户进行约定或签订协议免责的,在质量保证期内,因该部件引起的质量事故由企业负责。

C.2.4 因客户违反驾驶操作规程和违反车辆使用、维护规定而引起的质量责任由客户负责。

C.2.5 双方签订的合同中另有约定的,按合同约定的责任确定。

C.2.6 在汽车维修质量保证期内,汽车因同一故障或维修项目经两次修理仍不能正常使用的,维修企业需要联系其他汽车维修企业承修,并承担相应维修费用。

附 录 D
(资料性)
汽车维修纠纷调解协议书

汽车维修纠纷调解协议书			
调查或鉴定结果	<p>(是否存在车辆损坏及损坏程度;是否存在维修过错;维修过错与车辆损害是否存在因果关系;维修过错在车辆损害中的责任程度。)</p> <p>鉴定人员(签字):</p> <p>年 月 日</p>		
调解意见	<p>双方经协商议定(内容包括:车辆返修时限,经济损失承担兑现时间、方式)并一致同意自本协议书签字之日起日内互相接洽。</p> <p>调解机构(盖章): 负责人(签字): 年 月 日</p>		
当事单位 (客户)意见	客户(签字): 年 月 日	当事单位(汽车维修企业)意见	负责人(签字): 年 月 日
注:此表一式三份,纠纷双方、调解机构各执一份。			