

《轮胎售后服务评价规范》团体标准编制说明

一、任务来源、起草单位、协作单位、主要起草人

（一）任务来源

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》推荐性标准实施的目的主要在于客观反应我国企业售后服务工作的现实状况，准确衡量企业售后服务的实际水平，发现并克服售后服务工作中的不足，促进企业售后服务工作的改进。

在此基础上，提出制定《轮胎理赔售后服务评价规范》团体标准，是对GB/T27922-2011的具体补充，目的是为了更好的完善轮胎理赔售后服务体系，助力企业建立规范、完整的售后流程，协助企业树立品牌，带动流量福利。

基于此，为了进一步引导轮胎经销理赔市场规范、有序的发展，助力轮胎生产企业、轮胎经销商树立品牌价值，树立轮胎生产企业、轮胎经销标杆形象，中国橡胶工业协会营销工作委员会拟起草相关标准。

（二）起草单位

中国橡胶工业协会、贵州轮胎股份有限公司、徐州徐轮橡胶股份有限公司、赛轮轮胎股份有限公司、三角轮胎股份有限公司、无锡安睿驰轮胎有限公司、山东玲珑轮胎股份有限公司、倍耐力轮胎有限公司、万力轮胎股份有限公司、通力轮胎有限公司

（三）主要起草人

车永兴、王卫东、姜继军、张宏伟、延凯、刘超、于忠政、蒋凯、王印宣、胡刘新、牛飞、高延旺、高淼、孙宝余、许金虎、孟海狮、郑清文、熊俊、刘刚、曹凯、史振雷、黄荣辉(Wong Wengfei)、谭焕新、王伟、刘轶涵

二、制作标准的必要性和意义

售后服务是售后最重要的环节，售后服务已经成为企业保持或扩大市场份额的重要因素。售后服务的优劣能直接影响消费者对产品的满意程度，优质的售后服务更是品牌经济的产物。

目前轮胎行业内的售后服务水平参差不齐。不少企业忽视了售后服务带

来的品牌流量，售后服务质量令消费者或者大集团、主机厂等所诟病，企业品牌红利薄弱。“轮胎理赔售后服务评价规范”的缺失，在一定程度上，给轮胎生产企业、轮胎经销商在完成轮胎理赔服务过程中造成了很大的困扰，也极大的影响了企业的健康发展。

完善的轮胎理赔售后服务体系，可以更好的协助企业树立品牌，带动流量福利。制定《轮胎售后服务评价规范》，旨在科学、健康、有序引领轮胎理赔市场发展，助力轮胎生产企业、轮胎经销商树立品牌价值，驱动品牌红利助力企业发展。

制定本标准的原则是立足我国轮胎营销理赔服务市场发展的实际情况，遵守国家有关法律法规的要求，充分吸收和借鉴国际标准和国外先进标准，并与轮胎现行国家标准、行业标准紧密衔接，增强标准的适用性、有效性和先进性，注重提升市场的服务质量，实现在法律、法规和技术管理引导下的有序竞争。

制定本标准的目的是意义是：为了保护轮胎生产企业、经销商、用户/消费者利益和社会公共利益，遵守社会主义市场经济的竞争规则，促进轮胎营销理赔市场的规范化、标准化，引导整个行业向着健康、安全、规范有序、注重信用的方向发展，真正形成科学的轮胎理赔服务体系。

三、工作主要过程

草案的思路形成，基于已有的信息并广泛查阅文献。

1. 从 2010 年开始，营销工作委员会开始进行轮胎经销岗位理赔培训工作，至今已累计培训包括轮胎工厂、经销商及其他相关领域从事售后理赔工作相关人员 1000 余人。在培训的过程中，发现轮胎工厂之间、经销商之间的理赔服务体系存在差异。

2. 我国现行的相关标准“GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系”是针对售后服务评价体系的推荐性标准，基于上述基础之上形成“轮胎理赔售后服务评价规范”标准草案。

3. 根据中国橡胶工业协会部署，牵头成立了标准工作组，并起草了《轮胎售后服务评价规范》标准工作组讨论稿。2023 年 12 月 5 日由中国橡胶工业协会营销工作委员会组织行业内专家与会讨论，根据讨论意见修改完善标准，

并形成了征求意见稿。

4.2024年7月31日召开标准化工作会议，各参编单位提出如下修改意见：

(1) 3.5 评审员 修改为：组由至少一名评审员及一名技术专家组成。评审员需具有国家注册服务认证审查员资格，技术专家需具有 SB/T10935 规定的“中级轮胎理赔鉴定师”及以上的资质。

(2) 在第一次标准工作讨论会上，参编单位提出，次标准不仅仅涉及到理赔环节，更关系到了其他售后体系的搭建，比如说在人员素质培养要求、网点建设等，故行业专家一致通过，将团标名称改为“《轮胎售后服务评价规范》”。

5.2024年10月14日召开标准化工作审查会，审查会修改意见如下：

(1) 将标题的英文部分修改为：The specification for tyre after-sales service。

(2) 将“范围”修改为：本文件规定了轮胎售后服务的评价原则、评价指标和评价方式及方法体系。

(3) 将“术语和定义”中的“评审组”调整到第六章。

(4) 将“4.评价原则”修改为：公正性；持续改进。

(5) 将“5.评价指标”修改为：评价要求。

(6) 将“5.6 监督”，删去。

(7) 将“6 评价方式及方法”修改为：评价方式。

(8) 将“表 1”得分值修改为“权重比”。

(9) 增加“7.评价结果”及相关小章节。

(8) 将“8 评价结果”修改为“评价结论”

6.分值项说明

本标准根据目前轮胎售后行业的特性，如退换货政策、产品技术支持、从业经验积累、产品病象鉴定分析，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员。针对“组织架构、售后人员的素质及培养、企业对售后部门的资源配置、服务质量”等方面设置了分值项。其中根据行业特性，“人员配置”、“资源配置”和“服务质量”为重点考察分项。

(1) 人员配置分项说明

目前各个工厂的售后服务人员素质参差不齐。轮胎售后服务行业包括：质检、理赔病象说明分析、客户沟通等各个方面。出具“理赔鉴定报告书”是售后服务不可缺少的一环，故在设置分值项要求企业相关人员必须取得相关的证书（取得证书的人员在业内至少从业三年，且能明确病象发生的原因，并且能和客户有良好的沟通），且企业内取得证书的人员越多，获得该分值项越高。

（2）服务质量分项说明

在与行业专家讨论的过程中，一致性认为，“服务质量”应设置为中点考察对象。轮胎售后服务目前没有特设的标准，且良莠不齐。在发生理赔，需要售后部门介入时，优秀的工厂响应速度快，通常当天就会提出反馈，并给与客户响应的处理意见，且在处理的过程中，能借助科学手段（包括产品的性能分析、行业协会组织专家进行鉴定等）进行有效的处理，并给与赔付。也有一些工厂目前不管在人员配置还是服务质量等方面，都没有标准的规范，需要理赔时，更多的是“商务理赔”或者明确的赔付态度。因此，为了更好的规范轮胎售后服务发展，提升整体的从业水平，也为了优质的企业能更好的引领行业的发展，给与优质的企业更好的发展空间，能明显的拉开企业间的服务质量区别，服务质量越规范，越优质的企业，获得的该分项就越高。

（3）其他分项说明

考虑到轮胎售后服务行业的特性，有的企业甚至连售后服务部门为兼职岗，也没有一套完整的流程规范文件，行业专家建议，在进行相应的考察时，首先考虑被评价企业是不是有独立的理赔售后服务部门，有没有完整的流程规范要求，企业对售后服务部门的投入是不是重视，在发生问题后，技术、生产、质量等部门能不能和售后服务部门进行及时的拉通，在技术层次给与相应的测评支撑，并能根据反馈的结果去对产品进行调整或者升级。

因此，本标准根据行业专家的讨论要求，设立了相应的分值。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系；

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

五、重大意见分歧的处理依据和结果；

无重大意见分歧，同意本标准的所有条款要求。

六、采用国际标准和国外先进标准的，说明采标程度，以及与国内外同类标准水平的对比情况；

无

七、作为团体标准的建议及其理由；

为了更好地服务于轮胎生产企业、轮胎经销商、用户/消费者，促进行业健康发展，提出《轮胎售后服务评价规范》是轮胎经销理赔市场发展的需要，它代表了我国轮胎生产企业、经销商、用户及消费者的意愿，也能充分体现国家对人民、对轮胎行业的高度关心和重视。这必将更好的保护市场公平、公正竞争；保障轮胎生产企业、经销商、用户和消费者的合法权益；对进一步促进轮胎营销理赔市场健康、科学、规范有序发展发挥重大作用。

八、贯彻标准的措施建议；

本标准实施后，将对轮胎理赔工作和规范轮胎营销市场，起到很好的推动作用。为此，希望有关部门积极组织单位和相关人员参加培训和学习，积极宣贯本标准，以便于正确的理解、严格执行本标准。

九、其他应说明的事项。

本文件适用于本文件适用于组织内部和组织外部对在中国市场销售进行售后理赔服务的轮胎制造商、经销商的售后服务水平进行评价，以及为企业建立售后服务体系提供参考。

附件：

评分案例验证

以 XX 轮胎集团为例

1、集团的售后服务部门成立于 1998 年，为独立的售后服务部门，主要的工作包括：与大客户、经销商、或者奇特顾客进行售后问题的相关沟通，并出具正规的理赔鉴定报告，跟踪问题、处理问题并与质量、技术等及时沟通，根据使用路况等细节调整产品以及其他相关服务事项。

2、公司目前的销售网络覆盖了 31 个省（含直辖市），且都依托于经销

商建立了相应的服务网点，能够根据顾客反映的诉求第一时间进行及时反馈。

3、目前公司在职售后从业 58 名，其中 36 人负责乘用车，20 人负责载重子午线轮胎，2 人负责工程机械轮胎。其中，55 名已经取得了“轮胎理赔鉴定”相应的证书（中级 50 人，高级 5 人），从业人员中，最长的工作经验达 25 年之久。

4、公司每年有相应的预算专门应对突发事件，一般在当年末由售后部门请示次年的相应经费。

公司一般每年内训 4 次，分别包括：乘用车胎、子午线轮胎、工程机械轮胎等，也会邀请协会组织专家进行外部培训，并积极参与协会组织的相应培训。

公司目前都是信息化办公且有完整的规范流程，规范流程已经在内部实施 XXX 年。且相应的从业工具等包括：割刀、气压表等。并积极推广安全教育，推广安全笼使用。

5、出现问题后，给出的响应速度为 2 小时内，并要求在 0.5 小时内给出解决方案做好响应的处理。最迟不超过 3 天，将售后进行闭环解决，涉及到需要赔付的，则不超过 7 天进行协商赔付。并在事情闭环后，与客户进行相应的沟通回访，包括产品的舒适性、安全性、及售后的态度等。

6、售后服务部门定期与技术、生产等部门进行沟通，根据使用的场景，出现的问题等进行沟通，及时调整产品结构，做好产品升级。

故给出的分值如下：

轮胎售后服务评价表

指标	分值	指标细分	分值
组织架构	15	独立部门	4
		网点建设	3
		流程规范	6
人员配置	20	服务人员	9
		证书占比	9
资源配置	20	经费预算	1
		技能培训	2

		文化、安全、服务培训	2
		评优、提奖	0
		场地、库存管理	2
		信息化建设	2
		服务工具	2
		规范制度	1
服务质量	30	响应速度	7
		处理速度	7
		赔付时效	6
		客户满意度调查	4
服务改进	15	内部沟通	5
		外部协商	3
		标准化建设	2
	总计		77