

# T/CRIA

团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

## 轮胎售后服务评价规范

The specification for tyre after-sales service

（报批稿）

（本草案完成时间：2024-10-23）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

中国橡胶工业协会 发布

## 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。

本文件由中国橡胶工业协会提出并归口。

本文件起草单位：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、山东玲珑轮胎股份有限公司、无锡安睿驰轮胎有限公司、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

本文件主要起草人：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。

# 轮胎售后服务评价规范

## 1 范围

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。  
本文件适用于对在中国市场销售轮胎的制造商、经销商的售后服务水平进行评价。

## 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 19011-2021管理体系审核指南  
SB/T 10468.1 轮胎营销管理规范  
SB/T 10468.2 轮胎理赔技术规范  
SB/T 10935 轮胎理赔鉴定人员专业技术要求  
SB/T 10936 轮胎网上交易服务经营规范

## 3 术语和定义

SB/T10468.1、SB/T 10468.2、SB/T 10935、SB/T 10936界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 服务评价 service evaluation

对轮胎售后服务体系包括但不限于在人力资源、设施设备、服务网点、服务流程、服务时效、服务质量方面做出判断。

[来源：GB/T 27922-2011，定义3.4有修改]

### 3.2

#### 评价要求evaluation system

以对轮胎售后服务进行评价为目的，依据具体指标、评价原则及方法等要素构成整体要求。

[来源：GB/T 27922-2011，定义3.5 有修改]

### 3.3

#### 评价指标 evaluation index

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

[来源：GB/T 27922-2011，定义3.6]

### 3.4

#### 售后服务 after-sales service

向顾客售出轮胎包括但不限于内胎、垫带、密封圈、轮辋附属件或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。

[来源：GB/T 27922-2011，定义3.1 有修改]

## 4 评价原则

### 4.1 公正性

评价规范应公平、公正，遵守GB/T19011-2021中第4章的要求。

## 4.2 持续改进

轮胎售后服务评价应是持续性的，得到评价结果后，应每两年进行评价(包括第三方的评价)，达到持续改进的目的。

## 5 评价要求

### 5.1 组织架构

- 5.1.1 设立有专门从事轮胎售后服务工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置。
- 5.1.2 根据需要设立服务网点，服务网点应覆盖轮胎销售区域，可自建或者委托设立。
- 5.1.3 售后部门（包括服务网点在内），需了解完整的轮胎售后服务流程、理赔政策，并能够及时与用户沟通，获取反馈，对售后产品进行及时处理，并保留有效的信息留痕。

### 5.2 人员配置

- 5.2.1 根据轮胎售后服务专业固有的特性，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。
- 5.2.2 具有出具专业售后鉴定报告的人员应持有“轮胎理赔鉴定”类别专业证书且不得少于总服务人员的70%。

### 5.3 资源配置

- 5.3.1 售后服务部门应保证有相应的经费预算，并能提前准备应对突发性问题的专项经费。
- 5.3.2 轮胎售后服务组织应提供内部保证，包括但不限于：
  - a) 长期保持轮胎售后服务专业培训和相关业务人员的业务技能培训，使其具有良好的素质和能力；
  - b) 长期或定期的安全服务、企业服务文化培训；
  - c) 有效的评优提优、奖励等关怀机制。
- 5.3.3 轮胎售后服务应提供基础设施，包括但不限于：
  - a) 配置相应的办公及服务场所，对质损返厂胎能进行有效的场地区分及库存管理；
  - b) 相应的售后服务辅助设施或者设备，企业应有完善且独立的信息化系统（app、小程序等）作为数据、服务支撑；
  - c) 包括售后部门及服务网点，应根据自身需要配备专用设备、工具，如安全笼、扒胎机、气压表，花纹深度尺、橡胶割刀、修补维修工具。
- 5.3.4 应有完善的轮胎售后服务制度、流程和规范条例，明确组织分工、职责及运转机制，并以企业文件形式体现。

### 5.4 服务质量

#### 5.4.1 响应速度

服务网点或售后服务部门接到售后反映后，应在当日内做出响应并做好相应的登记。

#### 5.4.2 处理速度

服务响应后应针对受理问题制定处理方案，给出明确的处理措施，处理时间不应超过3个工作日或按双方约定时间履约。

#### 5.4.3 赔付时效性

在明确相应的处理措施后，涉及理赔，不应超过3个工作日或按双方约定时间履约。如需换新，则不包含物流时间。

#### 5.4.4 客户满意度

5.4.4.1 定期进行顾客满意程度调查，及时获取顾客意见。

5.4.4.2 售后服务部门或服务网点应对客户的处理结果进行抽查回访。

## 5.5 服务改进

5.5.1 生产、质量、技术、销售、售后服务部门之间保持良好的市场信息反馈机制，并使服务质量不断改进。

5.5.2 对出现的难以解决的问题，应及时进行内部协商或外部咨询，也可委托第三方机构进行协调。

5.5.3 重视售后服务标准化工作。

## 6 评价方式

6.1 依据本标准进行轮胎售后服务评价时，应组织专门的评价小组执行具体工作，由评审小组构成。企业内部的评价可由持有“轮胎理赔鉴定”岗位证书的从业人员进行。评审小组至少由一名技术专家及审查员组成。技术专家需持有 SB/T10935 规定的“轮胎理赔鉴定岗位（中级）”及以上的资质或由第三方机构人员组成，如行业协会。审查员需具有国家注册服务认证审查员资格。

6.2 评价需要制定详细的计划，包括但不限于对架构、人才、管理、执行、满意度等不同层面的调查，得出综合性结论。

6.3 按照第 5 章的评价要求进行打分。

6.4 按照表 1 对轮胎售后服务进行评价，满分为 100 分。

6.5 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

6.6 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（如：人员资质、能力等），可按相应比例进行计算。

表1 轮胎售后服务评价指标评分要求

一级指标	一级指标权重（%）	二级指标	二级指标权重（%）
组织架构	15	独立部门	4
		网点建设	4
		流程规范	7
人员配置	20	服务人员	10
		证书占比	10
资源配置	20	经费预算	2
		技能培训	3
		文化、安全、服务培训	3
		评优、提奖	2
		场地、库存管理	3
		信息化建设	3
		服务工具	2
		规范制度	2
服务质量	30	响应速度	8
		处理速度	8
		赔付时效性	8
		客户满意度	6
服务改进	15	内部沟通	5
		外部协商	5
		标准化建设	5
总计			100

## 7 评价结果

7.1 按照表 1 评价，计算结果。

7.2 在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可在总分基础上加 3 分。

7.3 近三年内发生重大市场服务投诉事件，则在总分基础上扣除 5 分。

## 8 评价结论

8.1 评价结果达到 70 分以上（含 70 分）是本标准的最低要求，70 分以下为评分不合格。

8.2 对评分达到 70 分以上，按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到 70 分以上（含 70 分），为达标售后服务；
- b) 达到 80 分以上（含 80 分），为三星级售后服务；
- c) 达到 90 分以上（含 90 分），为四星级售后服务；
- d) 达到 95 分以上（含 95 分），为五星级售后服务。

## 参 考 文 献

GB/T19000-2016 质量管理体系 基础和术语  
GB/T19001-2016 质量管理体系 要求  
GB/T19012-2019 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南  
GB/T19013-2021 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南  
GB/T19580-2012 卓越绩效评价准则  
GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系

---