

团体标准

T/CADA XX-20XX

汽车俱乐部服务管理规范

Specification for automobile club service

(征求意见稿)

2022年10月26日

专利：在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料反馈中国汽车流通协会，以便修订时参考。

中国汽车流通协会地址：北京市海淀区西三环北路72号世纪经贸大厦23层，电话：010-217392131 转 1233，邮箱：linxun@cada.cn

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

中国汽车流通协会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 通用服务要求	2
4.1 组织基本条件	3
4.2 资源配置要求	3
4.3 管理要求	3
4.4 人员配置要求	3
4.5 会员注册与退会要求	3
4.6 指标要求	4
4.7 服务质量监督与改进要求	4
5 分类服务要求	5
5.1 车务代理服务	5
5.2 文旅活动服务	5
5.3 竞技运动服务	5
5.4 金融保险服务	6
5.5 汽车改装服务	6
5.6 汽车救援服务	7
5.7 汽车租赁服务	7
5.8 汽车配件销售服务	7
5.9 汽车代驾服务	7
5.10 汽车美容装饰服务	7
5.11 车友社群服务要求	7
5.12 产品销售	8
5.13 线上汽车服务	8
5.14 维权服务要求	8
5.15 其它类型服务	9
附录 A（规范性） 指标的计算方法	10
参考文献	11

前 言

本文件参照GB/T1.1-2020给出的规则起草。

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。

本文件由中国汽车流通协会提出并归口。

本文件起草单位：知行车谷(北京)网络科技有限公司、中汽行者标准化咨询服务有限公司、中汽通达(北京)管理咨询有限公司、广东有道汽车集团股份有限公司、广州南菱汽车股份有限公司。

本文件主要起草人：张士立、韩芳芳、于亚辉、陈云娜、金志星、秦琴

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

引 言

汽车俱乐部作为汽车消费后市场中的综合性服务组织，已成为汽车消费服务市场的重要组成部分，关系着我国汽车产业链的完整性。而通过建立标准将指导、规范汽车俱乐部服务行为，提升服务品质，建立统一开放、竞争有序的汽车俱乐部市场，促进行业管理标准化和诚信体系建设。

本文件正文有关服务要求分为第四章“通用要求”和第五章“分类要求”两大部分。“通用要求”部分是对所有服务类型汽车俱乐部提出的基本要求，“分类要求”部分是根据不同服务类型汽车俱乐部的服务特征及属性而规定的相应要求，因此汽车俱乐部不但应遵循“通用要求”还应按所提供服务的类别遵循相应的“分类要求”。

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

汽车俱乐部服务管理规范

1 范围

本文件规定了汽车俱乐部服务所涉及的术语和定义、提供服务的通用服务要求、不同服务功能的分类服务要求、服务质量监督与改进要求。

本文件适用于不同服务类型的汽车俱乐部，并指导各类型汽车俱乐部的经营与服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅注明日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 21338 机动车维修从业人员从业资格条件

GB 26877 汽车维修业水污染物排放标准 第4部分：水污染物排放控制要求

GB/T 29911 汽车租赁服务规范

GB/T 33992 电子商务产品质量信息规范

GB/T 36311 电子商务管理体系 要求

GB/T 39550 电子商务平台知识产权保护管理

GB 7258 机动车运行安全技术条件

T/CADA -2020 汽车金融贷后服务规范

T/CADA 4-2016 汽车救援服务管理规范

T/CADA 6-2017 代驾经营服务规范

T/CADA 14-2019 汽车美容装饰服务管理规范

T/CADA 16-2021 汽车代驾服务安全管理要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车俱乐部 automobile club

为会员及其汽车提供相应服务的会员制合法组织，以下简称“俱乐部”。

注：汽车俱乐部服务类型分为：车务服务、文旅活动、竞技运动、汽车代驾、汽车救援、汽车改装、汽车美容装饰、汽车租赁、配件销售、金融服务、、车友社群服务、商品销售、线上服务平台等类型汽车俱乐部。

3.2

会员 membership

通过办理合法手续加入汽车俱乐部，并享受相应服务的自然人和组织。

3.3

车务服务 vehicle service

办理与会员及其车辆相关的劳务性事项而提供的相应服务。

3.4

文旅活动服务 cultural travel activity service

组织开展汽车文化及主题出行活动，并提供与活动相关的各项服务和保障。

3.5

竞技活动服务 competitive telematics service

以汽车为活动器材，在规定区域或线路组织会员开展非级别竞技、表演、培训等活动，并提供相应的服务和保障。

3.6

金融服务 financial service

根据会员的委托，在其授权范围内，办理与汽车相关的各类金融服务。

3.7

汽车救援服务 automobile roadside assistance services

使用专项作业车、专业设备工具及专业技能使车辆脱离险境或困境的救助服务。

3.8

汽车美容装饰服务 automobile beauty and decoration

以保持汽车原有性能，通过对外观、内饰进行技术处理或增加附属物品，对车辆进行护理、提高其美观性或装饰功能性的专业施工行为。

3.9

汽车改装服务 automobile tuning service

为达到会员对汽车的某种使用目的，在生产出厂的原型车汽车总成的基础上，针对会员车辆进行一些技术改造、非技术改动、设施加装等项目，而提供的服务。

3.10

汽车租赁服务 automobile rental service

经营者以汽车为租赁物按合同约定租赁给承租人使用或保管的经营活动。

3.11

汽车代驾服务 driving services

在道路上专业从事代驾车主或车辆临时驾驶管理权人驾驶车辆的经营行为。

3.12

车友社群服务

为组织以兴趣爱好和汽车品牌文化形成的会员群体进行会员交流、团体活动而提供的各种服务，包括线上服务或线下服务。

3.13

会员维权服务 public welfare maintenance rights service

为争取和维护会员合法权益通过组织行为而提供的服务。

4 通用要求

4.1 基本条件

- 4.1.1 应为依法注册的经营组织，并按要求取得相应的经营资质及许可。
- 4.1.2 应具备固定的经营服务场所、基础设施。
- 4.1.3 应具有健全的组织管理机构。
- 4.1.4 应拥有专业管理及技术服务队伍。

4.2 资源配置要求

- 4.2.1 应根据涉及的服务项目、活动需要和会员需求，配置相应的保障车辆、设备设施、活动及后勤保障物资。
- 4.2.2 应配置营运、管理和服务所需线上服务管理系统。
- 4.2.3 应根据组织规模和服务项目配置服务管理、组织协调、技术服务、安全管理、质量监督检验、会员服务等人员。
- 4.2.4 应根据服务项目需要和国家有关要求配置消防、环保、安全等预防和保障设备设施。
- 4.2.5 宜按法律法规和有关规定建立自媒体属性的线上推广渠道。
- 4.2.6 宜具备满足俱乐部服务特征、会员需求和活动特性的社会资源。

4.3 管理要求

- 4.3.1 应按组织机构设置和管理需求明确部门和岗位权力和职责。
- 4.3.2 应按经营管理和服务项目需要建立有关服务提供、基础保障、岗位工作的各项管理制度或标准，并贯彻执行。
- 4.3.3 应根据服务项目及特点建立设备操作、技术工艺、施工作业、会员服务流程和操作规程。
- 4.3.4 应按制度要求持续开展员工培训工作，培训内容至少包括相关基础知识、专业技能、制度流程、标准规范、职业素质等。
- 4.3.5 应建立会员章程，明确服务项目、服务范围、权利义务和管理要求。
- 4.3.6 应主动向会员说明及介绍组织章程及组织概况。
- 4.3.7 应建立和保存服务合同、技术资料、会员信息、工作记录等信息资料，并按要求采取保密措施、归档管理。
- 4.3.8 应公开服务项目和收费标准。
- 4.3.9 应与会员保持联系和信息畅通，向会员宣传、通告有关的政策、信息，并提有关服务事项预告、提示服务等。
- 4.3.10 利用平台开展电子商务活动，应符合法律法规和 GB/T 36311、GB/T 39550、GB/T 33992 等有关电子商务活动标准要求。
- 4.3.11 应根据服务项目投保相应专项责任险及其它商业保险。

4.4 服务人员要求

- 4.4.1 服务人员应具有职业道德素养、熟悉岗位业务流程和各项要求，技术服务人员应掌握相应专业知识和技能，有特殊要求的服务岗位应取得国家、行业等相应资格或职业技能证书。
- 4.4.2 服务人员应遵守各项管理制度，按各类服务标准规范要求提供服务。
- 4.4.3 服务人员应遵守职业道德及服务礼仪规范，注重仪容仪表，使用文明服务语言。

4.5 会员注册与退会要求

- 4.5.1 应本着公平、公正、公开原则颁布执行会员章程
- 4.5.2 应制定并公开会员管理办法。
- 4.5.3 应按入会条件和要求审查申请入会人员，履行入会手续。
- 4.5.4 依法销售有偿会员卡或其他凭证，应向认购人明确真实、完整发行信息。
- 4.5.5 应按会员章程或合同约定办理会员退会、退费。
- 4.5.6 享受有偿服务的会员未按章程或合同约定缴纳会费应视为自动退会。
- 4.5.7 退会会员的档案资料应至少保存一年，并实施保密管理。

4.6 信息安全

- 4.6.1 应采取信息保密和安全防范措施，确保会员信息管理系统安全。
- 4.6.2 网络管理系统和线上服务手段应遵守法律法规及国家、地方有关规定，采取必要的安全运营措施。
- 4.6.3 采集会员信息应遵循以下要求：
 - a) 应事先获得会员的明确授权或合同约定；
 - b) 应符合法律法规、相关规定的信息采集要求；
 - c) 应以必需和适度采集为原则，并维护社会公众的利益、企业和客户的合法权益。
- 4.6.4 广告宣传信息应符合法律法规的规定，并遵照《中国互联网定向广告用户信息保护行业框架标准》要求。
- 4.6.5 涉及知识产权、个人隐私、肖像权等资料图片应在产权人或会员允许情况下使用。

4.7 服务质量监督与改进要求

4.7.1 服务回访

- 4.7.1.1 应按服务回访管理制度，对会员进行回访，设立回访记录。
- 4.7.1.2 应对服务回访信息进行分析。
- 4.7.1.4 年度会员回访覆盖率应不低于 80%，回访满意率应在 97%以上，计算方法见附录 A.1-A.2。

4.7.2 服务监督

- 4.7.2.1 应按管理制度要求对服务实施过程进行内部监督、检查。
- 4.7.2.2 宜公布社会监督方式，接受政府、行业组织及社会监督。

4.7.3 投诉处置

- 4.7.3.1 应按照 GB/T 17242 的要求和相关管理制度设立投诉渠道、受理会员投诉。
- 4.7.3.2 应根据投诉类型、性质规定投诉案件的处置完成时限。
- 4.7.3.3 应建立并保存投诉处置记录，制定、实施相应整改措施。
- 4.7.3.4 年度客户有效投诉率不超过 1%。（计算方法见附件 A.3）。

4.7.4 服务改进

- 4.7.4.1 应按服务改进的制度持续开展改进活动。
- 4.7.4.2 发现可能影响经营管理、服务质量等重大隐患，应随时组织改进工作。
- 4.7.4.3 应收集有关经营管理、服务质量等提升、改进信息，寻求企业改进机会，并组织实施改进工作，每年度至少进行一次改进活动。
- 4.7.4.4 所有改进活动应制定改进方案、落实改进措施、验证改进效果。
- 4.7.4.5 应针对改进活动所反映的问题对员工进行教育、培训。
- 4.7.4.6 对具有长期意义的整改措施，应将其纳入有关管理制度或标准之中。

5 分类要求

5.1 车务服务

- 5.1.1 车务服务应具有代理、代办、咨询等服务功能，代办服务项目可包括但不限于车辆年检、违章

查询、违章交费、车辆上牌、车辆过户、换证补证、代缴车辆税费、代交保险、代办维修保养、代为汽车救援、代办美容装饰、代办汽车改装等，代理服务项目可包括但不限于交通事故处理、事故理赔服务等，咨询服务项目可包括但不限于交通管理规定、车辆政策、汽车技术、汽车旅行等。

5.1.2 应提前告知和收集会员代理、代办服务所需证件、资料。

5.1.3 妥善保管、完整移交会员提供的证件、资料等，并确保个人信息安全。

5.1.4 需驾驶会员车辆的服务项目，应经会员同意，并按照 T/CADA 6-2017 和 T/CADA 16-2021 有关汽车代驾要求执行。

5.1.5 对联系或采购汽车救援、维修、代驾、美容装饰、改装以及其它服务项目，应选择合法、规范或实施标准化服务的专业服务机构。

5.1.6 为会员提供交通事故处理及理赔服务，应取得当事会员的委托文件。

5.1.7 必要的车务服务项目应与会员进行完成情况沟通、服务结果后验收，并确认。

5.1.8 应对所提供的服务进行自查、评价，代理服务案件差错率应小于等于 1%（计算方法见附录 A.4）。

5.2 文旅活动服务

5.2.1 活动主题应符合法律法规要求，遵守公序良俗、美善向上，体现并弘扬健康的汽车文化。

5.2.2 活动项目的确定应符合国家形势和法律法规要求，并能够保障人身财物安全及环境保护。

5.2.3 应拥有或签约专业组织、策划团队。

5.2.4 应制定活动组织方案、实施细则及安全保障措施、安全预案等。

5.2.5 应根据活动主题、线路特征进行旅行驾驶安全告知或相应的技能培训。

5.2.6 应提供符合安全要求及活动需要的场地和必要的设备设施。

5.2.7 应根据活动项目、规模和内容配备必要的车辆救助、医疗救助和其它专业人员。

5.2.8 应为会员提供活动所需的生活设施和物资保障。

5.2.9 应明确告知会员活动方案内容、活动纪律、活动规则、注意事项等要求。

5.2.10 应对活动进行评价，年度安全责任事故率应为 0（计算见附件 A.5）。

5.3 竞技活动服务

5.3.1 竞技场地或线路应满足竞技项目特征和功能需要，且符合国家有关竞技场地安全标准。

5.3.2 竞技场地应根据竞技项目特征设置安全保障设施、安全人员，采取相应安全防护措施。

5.3.3 应配备现场维护设备、工具和人员对竞技场地进行维护和恢复。

5.3.4 应与场地提供者明确职责、服务范围和工作分工。

5.3.5 应制定竞技活动方案和各项工作要求，方案中必要的权责内容应经参加竞技人员确认。

5.3.6 应按竞技活动方案为参加竞技人员提供交通、食宿等服务。

5.3.7 应为参加竞技车辆及随行的车辆、设备等提供驻停、存放场所。

5.3.8 应根据竞技项目配备现场指挥调度、协调、裁判、竞技工作人员、救助救护人员、后勤保障人员及其它场地服务人员等。

5.3.9 应根据竞技项目配备现场车辆救助设备、医疗救助车辆设备、医疗器械药品等，并提供救助服务。

5.3.10 根据竞技项目配备后勤保障设备、物资，并提供后勤物资供应和后勤服务。

5.3.11 应向参加竞技人员告知竞技活动主题、活动特性、活动计划安排、竞技方案、竞技要求及有关安全事项等。

5.3.12 应根据竞技项目的技术要求对参加竞技活动车辆的符合性进行确认。

5.3.13 应按要求检查参加竞技人员安全防护装备配置情况。

- 5.3.14 应根据竞技项目技术程度安排参加竞技人员提前熟悉竞技场地。
- 5.3.15 宜对参加竞技人员进行竞技知识、安全知识和驾驶技术操作等方面培训。
- 5.3.16 应为竞技项目投保社会公众责任保险和工作人员意外伤害及医疗保险，并核验参加竞技活动人员人身意外伤害保险。
- 5.3.17 组织会员举办等级汽车竞技活动应按国家或地方有关规定进行审批、备案。
- 5.3.18 年度会员人身、财产安全责任事故率应为0(计算见附件A.6)。

5.4 金融服务

- 5.4.1 应按国家及行业要求取得相应的专项许可。
- 5.4.2 应严格执行《保险代理机构管理规定》、《汽车金融管理办法》、《汽车贷款管理办法》、《汽车金融公司管理办法》等有关国家金融政策和管理规定。
- 5.4.3 办理汽车贷款时应审核借款人金融贷款条件和申请材料，核定贷款期限和限额。
- 5.4.4 应向借款人履行告知义务，告知内容包括贷款额度、期限、利率、还款方式、宽限期罚息、抵押物或质物的处理方式和其他有关事项。
- 5.4.5 汽车金融贷后服务应参照 T/CADA-2020 有关要求执行。
- 5.4.6 应执行《机动车辆保险理赔管理指引》、《机动车交通事故责任强制保险条例》等有关国家保险政策规定。
- 5.4.7 应提供安全便捷的保险服务方式。
- 5.4.8 应向会员履行告知义务，正确解释保险条款，特别是责任免除、被保险人义务等，明确告知有关重要事项。
- 5.4.9 应帮助、指导会员办理保险交费事项。
- 5.4.10 应代理会员办理相关索赔手续、索赔事项，报告跟踪理赔服务进程。
- 5.4.11 遇会员发生交通事故出险，宜派人协助处置相关事务。
- 5.4.12 应按照国家、监管机构、保险行业规定建立会员及车辆档案，与会员保持联系和信息畅通，提示会员金融保险有关信息。
- 5.4.13 应协助会员办理金融服务相关手续，履行告知义务和提示服务。
- 5.4.14 宜为会员争取保险优惠政策，享受优惠待遇。
- 5.4.15 金融办理案件年度差错率应为0(计算见附件A.7)。

5.5 汽车改装服务

- 5.5.1 道路行驶车辆的改装应遵照有关法律法规和车辆管理部门规定协助会员选定汽车改装项目。
- 5.5.2 场地运动车辆(非道路行驶)的改装应根据车辆类别、性能、功能和预期目标等确定改装项目，并使其改装后符合运动形式安全要求。
- 5.5.3 改装施工前应与会员共同检查、记录待改装车辆外观内饰、性能、基本信息等状况，并经会员确认。
- 5.5.4 应与会员确认车辆改装项目所使用配件、材料的品种、数量等。
- 5.5.5 应与会员签订汽车改装服务协议，明确改装服务项目、改装内容、预期目标、完成时间、价格等。
- 5.5.6 应选择正规供应商或厂家采购配件、材料，确保其为合格产品。
- 5.5.7 改装作业人员应符合 GB/T 21338 对机动车维修从业人员的要求，并经培训具备汽车改装专业技能。
- 5.5.8 汽车改装作业应满足 GB26877 水污染物排放控制要求。
- 5.5.9 改装作业人员应对改装所需配件、材料进行装配前检查或检验。

- 5.5.10 改装作业人员应使用专属设备和专业工具，按操作规范、作业施工方法、工艺要求及使用说明书等实施作业。
- 5.5.11 改装作业人员应按安全操作规程使用操作各种设备和工具。
- 5.5.12 检验或验收人员应对改装竣工的车辆进行检验或检查，道路行驶改装后车辆应符合GB7258 运行安全技术条件要求，场地运动车辆符合约定的预期目标要求。
- 5.5.13 车辆检验或检查后应交由顾客验收确认，并告知车辆使用要点及注意事项。
- 5.5.14 应为会员提供汽车改装项目的售后服务。
- 5.5.15 改装配件及材料采购合格率应达到 100%（计算方法见附录 A.8）。

5.6 汽车救援服务

从事汽车救援服务应遵守国家有关规定，按照T/CADA 4—2016的要求执行。

5.7 汽车租赁服务

从事汽车租赁服务须遵守国家有关规定，并按照 GB/T29911-2013 要求执行。

5.8 汽车配件销售服务

从事汽车配件销售服务须遵守国家有关规定，并按照 T/CADA 8-2017 有关要求执行。

5.9 汽车代驾服务

从事汽车代驾服务须遵守国家有关规定，并按照 T/CADA 6-2017 服务管理和 T/CADA16-2021 安全要求执行。

5.10 汽车美容装饰服务

从事汽车美容装饰服务须遵守国家有关规定，并按照 T/CADA 14-2019 执行。

5.11 车友社群服务

- 5.11.1 应确立俱乐部车友社群服务目标、服务宗旨，打造俱乐部文化内核。
- 5.11.2 应普及、传播有关汽车知识和信息，弘扬积极向上的汽车文化。
- 5.11.3 应建立车友社群服务管理机制，搭建社群管理及兴趣互动、对话交流、信息沟通平台。
- 5.11.4 应根据运营情况策划、编制社群活动计划，并按计划组织会员活动。
- 5.11.5 宜组织车友社群开展社会公益性活动。
- 5.11.6 应根据活动计划和目的确立每项活动主题，制定各项方案和预案。
- 5.11.7 应明确活动的提供的服务项目、服务范围、双方权责义务，告知会员组织纪律、安全要求，并经会员确认。
- 5.11.8 开展车友社群活动应以遵守法律法规、遵从公序良俗、保护自然环境、保证人身财产安全为前提。
- 5.11.9 组织有申请、报备要求的活动，应提前向国家或地方政府主管部门进行申请、报备。
- 5.11.10 应提前选定适合社群活动特性的活动场所，并设立相应的服务功能区。
- 5.11.11 应根据活动特点、内容配置相应的保障设备、设施、物资等资源，并配备指挥调度、安全管理、医疗救助、车辆救援等专业人员及现场服务人员。
- 5.11.12 应保证车友社群活动全过程及每个活动项目的人身财物安全，安全事故率应为 0。
- 5.11.13 应对活动的效果和会员服务体验进行总结评估。

5.12 商品销售

- 5.12.1 应按国家有关商品销售管理规定合法销售商品。
- 5.12.2 应如实向会员发布所售商品信息。
- 5.12.3 应保证所销售的商品为符合相应标准的合格产品。
- 5.12.4 应使用合法的支付渠道进行交易。
- 5.12.5 售后商品应按商品质保、退换等国家有关规定执行。
- 5.12.6 应为会员提供必要的售后服务。

5.13 线上汽车服务

- 5.13.1 线上汽车服务平台建立与服务的提供应遵守法律法规相关规定。
- 5.13.2 应保证线上汽车服务系统安全、稳定、便捷，提供良好的交易环境和交易服务，维护网络交易秩序。
- 5.13.3 应与会员、服务商和服务机构签订服务协议，明确各自的权责及法律责任。
- 5.13.4 应建立线上会员管理、会员服务、服务回访、会员投诉等系统，并提供相应服务。
- 5.13.5 应配备经专业培训合格的线上运营人员。
- 5.13.6 应具备线上汽车服务项目的搜索功能。
- 5.13.7 应建立上线汽车服务商和机构管理制度和服务要求。
- 5.13.8 建立并公示线上物品和服务的交易规则。
- 5.13.9 提供线上汽车服务类别宜包括但不限于：
 - a) A类服务：汽车销售（含旧汽车）、汽车维修、汽车救援、汽车代驾、汽车美容装饰、汽车改装、汽车租赁、汽车配件销售、汽车金融、汽车鉴定评估、商品销售等；
 - b) B类服务：汽车服务咨询、汽车问诊、法律援助等；
 - c) C类服务：车友交流、信息发布、会员活动组织等；
- 5.13.10 线上A类服务的每项服务项目应至少提供2家以上汽车服务商或机构供会员选择。
- 5.13.11 提供线上汽车服务的A类服务商和机构应为依法注册的组织，并公示相应的服务标准。
- 5.13.12 应建立提供A类服务商和机构的审核机制，对其资质、服务能力、执行的标准等进行准入审核。
- 5.13.13 应保证提供B类服务的组织或个人具备一定的专业性。
- 5.13.14 应对C类服务中发布的信息种类和内容表述的合法性进行审核。
- 5.13.15 应保证线上交易的商品为法律法规允许流通的物品。
- 5.13.16 宜为物品和服务交易供方提供科学合理的信用评估系统。

5.14 会员维权服务

- 5.14.1 应建立会员维权服务管理制度和工作流程。
- 5.14.2 应有具备专业法律知识和实操经验的维权服务人员。
- 5.14.3 宜配备法务专业人员或签约律师事务所。
- 5.14.4 任何维权活动或行为应遵守国家有关法律法规，促进社会稳定，维护社会公德。
- 5.14.5 对维权案件应了解会员权益诉求，依法确立维权目标，并与会员签订委托书或协议。
- 5.14.6 应全面收集会员被侵害、被欺诈、被剥夺等权益损失的证据。
- 5.14.7 应根据事实证据判断、预估维权案件的不同结果，并与会员沟通、确认解决方案。
- 5.14.8 维权过程应及时与会员沟通，告知维权进度及结果。

5.15 其它类服务

- 5.15.1 应遵照本文件第四章“通用要求”的有关要求执行。
- 5.15.2 应根据所开展服务项目特性制定相应的管理、服务、安全、质量等管理制度或标准。
- 5.15.3 建立满足服务项目特性的服务流程，并按流程要求提供服务。
- 5.15.4 应根据服务项目特性配置与之相适应的工作岗位、专业技术和其他服务人员。
- 5.15.5 应根据服务项目特性配置相应的服务与保障资源。
- 5.15.6 应执行与所开展服务项目相关的标准规范。

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

附录 A

(规范性)

主要服务关键指标的计算方法

A.1 会员回访覆盖率的计算应按照下列公式：

$$\text{会员回访覆盖率} = \text{回访会员人次} / \text{会员总人次} \times 100$$

A.2 会员满意率的计算公式：

$$\text{会员满意率} = \text{回访满意人次} / \text{回访会员总人次} \times 100$$

A.3 会员有效投诉率的计算公式：

$$\text{有效投诉率}(\%) = \text{有效投诉案件数} / \text{服务总人次} \times 100$$

A.4 车务服务差错率的计算公式：

$$\text{车务服务差错率} = \text{车务服务差错件数} / \text{车务代理代办服务总件数} \times 100$$

A.5 安全责任事故率的计算公式：

$$\text{安全责任事故率}(\%) = \text{责任事故次数} / \text{活动总次数} \times 100$$

A.6 金融保险服务差错率的计算公式：

$$\text{服务案件差错率}(\%) = \text{出差错案件数} / \text{办理金融保险案件总数} \times 100$$

A.7 改装用品及部件采购合格率的计算公式

$$\text{改装用品及部件采购合格率}(\%) = \text{采购改装用品及部件不合格件数} / \text{采购总件数} \times 100$$

A.8 改装配件及材料采购合格率的计算公式

$$\text{改装配件及材料采购合格率}(\%) = \text{检验检查不合格件数} / \text{采购总件数} \times 100$$

中国汽车工业协会团体标准征求意见稿

参考文献

- [1] 《保险代理机构管理规定》
- [2] 《中国互联网定向广告用户信息保护行业框架标准》
- [3] 《汽车金融管理办法》
- [4] 《汽车贷款管理办法》
- [5] 《汽车金融公司管理办法》
- [6] 《机动车辆保险理赔管理指引》
- [7] 《机动车交通事故责任强制保险条例》

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿