

**团体标准《汽车俱乐部服务管理规范》
(征求意见稿)**

编 制 说 明

标准起草工作组
二〇二二年十月

目 录

一、标准概况	1
二、编制背景与目标	1
三、编制思路	2
(一) 总体定位	2
(二) 适用对象	2
(三) 技术特点	2
四、编制依据	2
五、编制过程	3
六、主要技术内容	3
七、与现行法律法规和强制性标准的关系	6

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

一、标准概况

《汽车俱乐部服务管理规范》团体标准是中国汽车流通协会 2016 年 4 月标准部编制计划项目，立项名称为《汽车俱乐部服务管理规范》，由中国汽车流通协会技术归口，由中国汽车流通协会俱乐部分会组织起草。

二、编制背景与目标

根据 2015 年 2 月 11 日国务院常务会议“优化标准体系、完善标准管理，对行业标准制定进行改革”指导方针，为规范汽车俱乐部行业服务和管理流程，促进行业整体质量提升的目的出发，解决目前行业普遍存在的问题，实现行业可持续发展，提升消费者感知体验满意度，已经成为我国汽车俱乐部服务行业升级发展的当务之急。

在汽车俱乐部服务行业快速发展的同时，由于汽车俱乐部服务就业门槛的标准不统一，缺乏对汽车俱乐部服务管理从业技能的标准化指导和培养，导致我国汽车俱乐部行业整体服务管理质量水平参差不齐，主要体现在：服务标准不统一、服务品质良莠不齐、顾客满意度指数偏低，严重制约了汽车俱乐部行业的健康持续发展。

在此背景下，为了规范中国汽车俱乐部社群组织的服务体系及运营规范，促进汽车俱乐部社群组织良性发展的标准化建设，为汽车俱乐部社群服务及运营能够切实实施标准化管理提供依据，尤其针对汽车俱乐部的各种分类标准、组织架构、功能定位、会员服务等服务方面提出规范性要求。同时，对汽车俱乐部媒体功能规范、活动组织规范、社群商业化运营体系的搭建提出管理标准，从而规范中国汽车俱乐部社群服务的管理标准、提高各类汽车俱乐部社群组织的运营管

理水平和竞争力，推动中国汽车俱乐部的快速成长，推动产业发展，并为带来显著的社会效益和经济效益。

三、编制思路

（一）总体定位

目前我国尚未发布有关汽车俱乐部服务管理规范，因此本标准立足于规范中国汽车俱乐部社群组织的服务体系及运营规范促进汽车俱乐部社群组织良性发展的标准化建设，为汽车俱乐部社群服务及运营能够切实实际标准化管理提供依据。

（二）适用对象

本标准适用对象是汽车俱乐部的服务及运营，通过规范汽车俱乐部社群服务的管理标准、提高各类汽车俱乐部社群组织的运营管理水平 and 竞争力，推动中国的汽车俱乐部快速成长，针对汽车俱乐部的各种分类、组织架构、功能定位、会员服务等方面提供规范化指导。

（三）技术特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——针对性，本标准内容、要求等应充分体现汽车俱乐部服务特点与需求；

——科学性，本标准所提出运营标准、内容、要素等要求应科学先进，信效度高；

——实用性，本标准旨在为使用者实施服务行为提供可遵循的优质范式，同时不做僵化限制，为多样化社群商业化运营的具体操作预留空间。

四、编制依据

在标准研制过程中，本文件参照GB/T1.1-2020给出的规则起草。

五、编制过程

根据国家标准编制相关要求，本标准已完成征求意见草案稿及编制说明工作，编制过程如下：

2016年4月，中国汽车流通协会正式发布《汽车俱乐部管理服务》规范本标准正式立项。

2016年4月，本标准起草工作组正式成立，并在北京召开标准研制启动会，制定了标准研制计划。

2016年5月——2016年7月，标准起草工作组通过对汽车俱乐部企业进行调研和访谈，并邀请行业代表及标准化专家进行讨论，形成标准工作组讨论1稿。

2017年7月——2017年10月，标准起草工作组在前期调研的工作上，按照行业代表意见，进一步修改本标准草案稿，并组织部分服务标准化技术委员会委员专家进行研讨，形成标准工作组讨论2稿。

2021年6月——2021年9月，标准起草组在上一稿基础上，根据汽车俱乐部业态的变化和发展情况继续丰富、修改相应内容，通过召集有关专家及相关企业代表召开研讨会，形成工作组讨论3稿。

2022年5月——2022年9月，标准起草组在工作组讨论3稿基础上，再次扩大工作组研讨范围，邀请汽车俱乐部领域的资深专家及标准化专家采用网络在线方式进行召开研讨会，将部分标准内容进行深入分析，最终形成第4稿。

六、主要技术内容

本标准结构框架与主要技术内容如下表所示：

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
1	范围	-	-	本文件规定了汽车俱乐部服务所涉及术语和定义、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。
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
3	术语和定义	3.1	汽车俱乐部	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”。
		3.2	会员	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	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	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	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	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	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	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。

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
		3.9	汽车改装服务	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	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	在道路上专业从事代替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	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	基本要求	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。
		4.2	资源配置要求	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。
		4.3	管理要求	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
		4.4	服务人员要求	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。
		4.5	会员注册与退会要求	应本着公平、公正、公开原则颁布执行会员章程
		4.6	信息安全	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。
		4.7	服务质量监督与改进要求	服务回访、服务监督、投诉处置、服务改进。
5	分类要求	5.1	车务服务	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。

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
		5.2	文旅活动服务	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。
		5.3	竞技活动服务	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。
		5.4	金融服务	应按国家及行业要求取得相应的专项许可。
		5.5	汽车改装服务	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。
		5.6	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	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。
		5.12	商品销售	应按国家有关商品销售管理规定合法销售商品。
		5.13	线上汽车服务	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。
		5.14	会员维权服务	应建立会员维权服务管理制度和工作流程。
		5.15	其它类服务	应遵照本文件第四章“通用要求”的有关要求执行。
		6.2	汽车基础知识	按运营管理及业务需要配置高管、客服、美容装饰技工等。
		6.3	驾驶基础知识	应具备准入七项基础知识

七、与现行法律法规和强制性标准的关系

本标准与中华人民共和国主席令第 7 号《中华人民共和国消费者权益保护法》和汽车服务相关法规的规定能够相互协调，本领域暂无相关的强制性标准。