

ICS 03.220.20

R 16

备案号:



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 900—2014

汽车售后服务客户满意度评价方法

Automobile after-sales customer satisfaction appraisal method

2014-04-15发布

2014-09-01 实施

中华人民共和国交通运输部 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 客户满意度评价指标	1
5 客户满意度调查方法	3
6 客户满意度评价方法	5
附录 A(资料性附录) 汽车售后服务客户满意度评价问卷	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国交通运输部运输司提出。

本标准由全国汽车维修标准化技术委员会(SAC/TC247)归口。

本标准负责起草单位：中国汽车维修行业协会。

本标准参加起草单位：北京市交通委员会运输管理局、吉林大学汽车工程学院、长安大学汽车学院、人民大学信息资源管理学院、北京市汽车修理公司、新华信国际信息咨询有限公司。

汽车售后服务客户满意度评价方法

1 范围

本标准规定了汽车售后服务客户满意度评价指标、调查方法和评价方法。

本标准适用于所有取得汽车生产企业相应品牌售后服务授权的汽车维修企业，其他维修企业参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 3730.1 汽车和挂车类型的术语和定义

GB/T 5624 汽车维修术语

3 术语和定义

GB/T 3730.1和 GB/T 5624界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车售后服务 automobile after -sales service

客户在购买汽车之后，汽车制造商与经销商提供的与车辆属性相符合的多种形式的服务的总称。

3.2

客户满意度 consumer satisfaction index

CSI

客户期望值与客户体验的匹配程度，即客户通过对一种产品可感知的效果与其期望值相比较后得出的指数。

3.3

评价体系 evaluation system

以对事物进行评价为目的，依据指标体系构成的整体系统。

3.4

配额抽样 quota sampling

调查人员将调查总体样本按各种取值在总体中所占的比例分类或分层，确定各类(层)单位的样本数额，在配额内任意抽选样本的抽样方式。

4 客户满意度评价指标

4.1 维度

汽车售后服务客户满意度评价指标分为以下六个维度：

- a) 规范性，汽车维修企业遵守国家法律法规、行业管理规范的情况；
- b) 公开性，汽车维修服务价格、项目以及维修过程对消费者公开的程度；

- c) 人性化，汽车维修过程中服务态度以及为消费者提供的服务围绕消费者展开的程度；
- d) 便捷性，汽车到达维修场所及维修过程的方便程度；
- e) 专业性，汽车维修企业人员技能以及在维修质量上的专业化程度；
- f) 服务费用合理性，汽车维修企业在工时以及配件价格计费等方面的客户满意情况。

4.2 指标及权重

汽车售后服务客户满意度评价指标及权重见表1, 评价指标在实际调查中对应的具体题目参见附录A。

表 1 客户满意度评价指标

维度	评价指标	评价内容	权重	对应问卷题目编号
规范性	整体规范度	客户对汽车维修企业遵守法律法规及相关技术标准的总体满意度感知程度	5.00%	Q37
	工单交付完整度	汽车维修企业进行维修作业任务前是否向客户交付工单	1.00%	Q31
	配件交付标准度	汽车维修企业完成维修任务作业后配件是否交由客户处理	1.00%	Q33
	结算清单交付标准度	汽车维修企业完成维修作业任务后是否按规定向客户交付结算清单	1.00%	Q34
	维修结算清单分列标准度	汽车维修企业完成维修或保养任务作业后向客户提交的结算清单是否清楚并分列各项	1.00%	Q35
	签发竣工出厂合格证标准度	汽车维修企业完成维修任务作业后是否按照相应行业管理部门规定要求为客户签发竣工出厂合格证	1.00%	Q36
公开性	价格公开度	汽车维修企业对所有服务项目价格是否按照相应行业管理部门规定要求对客户公开，及客户对此的满意度感知程度	4.80%	Q6、Q7
	维修过程透明标准度	汽车维修企业是否将维修过程透明化，及客户了解维修过程的满意度感知程度	4.20%	Q9、Q10
	修前项目和费用解释标准度	汽车维修企业是否在维修服务前对客户进行项目和费用解释，及客户对此的满意度感知程度	3.00%	Q4、Q5
	修后项目和费用解释标准度	汽车维修企业是否在维修服务结束后进行项目和费用解释，及客户对此的满意度感知程度	3.00%	Q17、Q18
	服务人员礼貌热情标准度	客户对汽车维修企业服务人员的礼貌和热情态度的满意度感知程度	4.20%	Q3、Q30

人性化	服务人员主动为您着想标准度	客户对汽车维修企业服务人员在服务时主动考虑到客户的要求的满意度感知程度	4.80%	Q8、Q14、Q27
	客户休息区舒适性	客户对汽车维修企业所提供的客户休息区的舒适性的满意度感知程度	4.60%	Q11

表1(续)

维度	评价指标	评价内容	权重	对应问卷 题目编号
人性化	等待时间休闲方式多样性	客户对汽车维修企业所提供的在店等待时打发时间的娱乐项目的多样性的满意度感知程度	3.90%	Q12、Q13
	提醒服务完成度	客户对汽车维修企业所提供的提醒服务的满意度感知程度	2.50%	Q28、Q29
便捷性	网点到达便利性	客户对汽车维修企业网点的到达便利程度的满意度感知程度	3.90%	Q1、Q2
	维修等待便捷性	客户对在汽车维修企业网点的等待维修服务的时长的满意度感知程度	6.10%	Q26
专业性	诊断故障正确度	客户对汽车维修企业对车辆故障的诊断准确度的满意度感知程度	6.00%	Q23
	任务完成度	客户对汽车维修企业对车辆进行维修任务完成情况的满意度感知程度	5.90%	Q24
	人员专业度	客户对汽车维修企业服务和技术人员的专业性水平的满意度感知程度	9.40%	Q25
	一次修复率	汽车维修服务企业是否一次性完成与客户既定的维修任务	3.70%	Q22
服务费用合理性	工时计时合理性	客户对汽车维修企业所提供的项目所用工时数量计算的合理程度的满意度感知程度	5.00%	Q19
	工时单价合理性	客户对汽车维修企业所提供的项目工时单价的合理程度的满意度感知程度	5.00%	Q20
	配件价格合理性	客户对汽车维修企业所提供的配件价格的合理程度的满意度感知程度	5.00%	Q21
	与汽车相关的附加服务费用合理性	客户对汽车维修企业所提供的与车辆有关的附加服务费用的满意度感知程度	5.00%	Q38

5 客户满意度调查方法

5.1 调查对象

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/347050061132006124>