

ICS *****

A ***

CADA

团 体 标 准

T/CADA XX-2018

汽车美容装饰服务规范

Auto beauty decoration service specification

(征求意见稿)

-发布

-实施

中国汽车流通协会 发布

目 次

前言	II
1 范围.....	1
2 规范性应用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 经营管理基本要求.....	1
5 场地设施基本要求.....	2
5.1 经营场地要求.....	2
5.2 服务设施要求.....	2
6 人员要求.....	2
7 服务流程规范要求.....	2
7.1 接车	2
7.2 施工	2
7.3 质检及交车.....	2
7.4 服务回访	3
7.5 投诉管理	3
8 服务监督.....	3
附录 A（资料性附件）美容装饰施工单	4
参考文献.....	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中国汽车流通协会提出并归口。

本标准发起单位：中国汽车流通协会。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

汽车美容装饰服务规范

1 范围

本标准规定了汽车美容装饰服务涉及的术语和定义、经营经营管理基本要求、场地与设施基本要求、人员基本要求、服务流程规范要求和服务监督。

本标准适用于提供汽车美容装饰服务的企业。

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。凡是注日期的引用文件，仅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。

《汽车和挂车类型的术语和定义》(GB/T 3730.1-2001) 第1部分：汽车定义

《安全防范视频监控摄像机通用技术要求》(GA/T 1127-2013)

《汽车维修业水污染物排放标准》(GB/26877-2011) 第4部分：水污染物排放控制要求

《投诉处理指南》(GB/T 17242-1998)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车美容装饰 Auto beauty and decoration

在不影响汽车正常使用的前提下，为提高其美观性或功能性，对外观、内饰进行处理或增加附属物品的行为。

3.2

汽车美容装饰店 Auto beauty decoration shop

从事汽车美容装饰服务的门店。

3.3

美容装饰工 Auto beauty decorator

隶属于汽车美容装饰店管理，具备汽车美容装饰相应技能的施工人员。

3.4

美容装饰管理员 Auto beauty decoration manager

隶属于汽车美容装饰店管理，除美容装饰工以外的人员。

4 经营管理基本要求

- 4.1 应具有合法有效的企业经营资质，依法经营，诚信经营。
- 4.2 应健全安全防范制度。具有安全消防规范，及处理紧急情况和事故的应急预案。
- 4.3 应健全人事制度。制定规范的人事录用、培训、辞退制度；制定人员日常管理制度。
- 4.4 应健全服务管理制度。具有合理的服务项目定价标准和服务流程等规定，并在营业场所显著位置公示。
- 4.5 应健全环保管理制度。具有符合国家或行业要求的废物回收、废水处理等机制。
- 4.6 应健全服务质量保障制度。具有符合相关标准或产品说明书规定的施工流程及结果，并在指定服务及产品质保范围内提供质保服务。
- 4.7 应健全档案管理及隐私保护制度。建立可追溯的美容装饰服务档案，档案的使用及隐私保护应符合国家的相关规定。
- 4.8 应健全保险制度。宜投保涵盖职业责任、公众责任、雇主责任等相关的商业保险。
- 4.9 应健全设备管理制度。应配置美容装饰服务相关的设施设备，设备应定期维护。

5 场地与设施基本要求

5.1 经营场地要求

经营场地应满足相关业务开展的需求，经营场地面积不少于 100 平，施工工位不少于 2 个。

5.2 服务设施要求

- 5.2.1 施工服务区域需安装摄像监控设备，设备使用、信息的存储等应符合国家关于《(GA/T 1127-2013) 安全防范视频监控摄像机通用技术要求》的标准及要求。
- 5.2.2 污水设施应符合国家、地方相关部门关于服务设施的相关要求。
- 5.2.3 具有完善的消防设施。

6 人员基本要求

- 6.1 应遵纪守法，遵守职业道德，诚实守信。
- 6.2 应具备服务意识，爱惜车辆，遵守经营管理基本要求。
- 6.3 应培训合格上岗，具备相应岗位相匹配的汽车美容装饰知识和技能，如需驾驶车辆，应具备相应驾驶资质。
- 6.4 从事汽车美容装饰服务时，应具备明显的身份识别标识。

7 服务流程规范要求

7.1 接车

- 7.1.1 应明确告知将为车主提供的美容装饰服务项目、费用组成、收费标准及注意事项。
- 7.1.2 应检查车辆外观、内饰及功能是否完好，如有异常及时告知车主，如有需要，在工单上做出明确标注。

7.1.3 应通过口头或书面形式向车主确认服务项目、时间和费用等内容，如有需要，可签订书面服务工单（参考附录 A），车主确认后进行交接车。

7.2 施工

7.2.1 美容装饰工应按照口头约定或服务工单项目进行施工。

7.2.2 美容装饰工的施工过程应符合服务项目的流程、工艺等相关要求。

7.2.3 美容装饰工应着装规范，安全防护设备穿戴齐全。

7.2.4 对施工过程中造成的车损、隐患，应报备美容装饰管理员进行处理。

7.3 质检及交车

7.3.1 施工完成后，应由美容装饰管理员对服务内容完成状况进行质量检查，与车主确认。

7.3.2 按约定收取服务费用，并告知质保标准、售后服务等，交接服务凭证及汽车。

7.4 服务回访

应由美容装饰管理员对车主进行电话回访、短信回访或其他方式回访。

7.5 投诉管理

客户投诉处理应遵守《(GB/T 17242-1998) 投诉处理指南》相关内容，具有切实可行的维权途径。

8 服务监督

自愿接受第三方管理部门的监督。

附 录 A
(资料性附录)
美容装饰服务工单

美容装饰服务工单参见表 A.1

表 A.1 美容装饰施工单

施工单位：

车主姓名		车主电话			
车 牌 号		车型/颜色			
车 架 号		注册日期			
里 程 数		接车日期			
油表/电量数	<input type="checkbox"/> 1/4 <input type="checkbox"/> 1/2 <input type="checkbox"/> 3/4 <input type="checkbox"/> 满	预交车日期			
施工项目					
编号	施工项目	单价	数量	总价	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
合计	人民币大写：			小写(¥)：	
车内检查			外观检查		
<input type="checkbox"/> 喇叭 <input type="checkbox"/> 点烟器 <input type="checkbox"/> 音响 <input type="checkbox"/> 空调系统 <input type="checkbox"/> 内后视镜					

参 考 文 献

- [1] GB/T 16739.2-2014.《汽车维修业开业条件》第2部分:汽车专项维修业户[S].
 - [2] GB/T 15746-2011.《汽车修理质量检查评定方法》第5部分:评定规则[S].
 - [3] JT/T 816-2011.《机动车维修服务规范》[S].
 - [4] AQ/T 9006-2010.《企业安全生产标准化基本规范》[S].
-