

## 《新能源汽车售后服务规范》地方标准解读

近日，我省率先出台《新能源汽车售后服务规范》（以下简称《规范》）地方标准，《规范》共分7个部分及2个附录。

第一部分是《规范》适用范围。《规范》规定了新能源汽车售后服务经营者、售后服务流程、售后服务质量和投诉处理、紧急救援服务等要求。明确适用于海南省纯电动汽车、插电式混合动力汽车（含增程式）两种类型的新能源汽车经营者的售后服务。

第二部分是规范性引用文件。明确引用文件对本《规范》的应用必不可少。共引用了与新能源汽车售后服务联系紧密的现行文件9个。

第三部分是术语和定义。明确了相关国家标准所界定的术语和定义适用于本标准。并就新能源汽车售后服务需要，对与新能源汽车售后服务紧密相关的术语进行了界定。

第四部分是经营者要求。明确了在新能源汽车售后服务中的各项基本要求。

第五部分是流程要求。包括预约及建档、服务接待、接车诊断、合同签订、保养或维修作业、完工检验及结算交车等流程要求。

第六部分质量要求及投诉处理。主要包括基本要求、保养或维修质量要求、动力蓄电池要求、投诉处理等要求。

第七部分是紧急救援服务要求。主要包括紧急救援服务的资源、记录及培训方面要求。

附录A、附录B为资料性附录。附录A规范新能源汽车入厂/完工/维保通用检查检验项目，附录B为新能源汽车维修施工单。

省商务厅主管部门介绍，出台《规范》是大力推广应用新能源汽车的迫切要求，也是弘扬自贸港首创精神的具体行动。

我省于2019年3月发布《海南省清洁能源汽车发展规划》，成为全国首个提出所有细分领域车辆清洁能源化目标和路线图的地区，并率先提出2030年“禁售燃油车”的发展目标。但新能源汽车售后服务体系相对燃油汽车存在的成熟、不规范给消费者购买和使用新能源汽车带来困扰。

《规范》发布实施，给新能源汽车售后服务标准化建设提供了依据，对提升售后服务质量水平，减少新能源汽车消费者后顾之忧，促进我省新能源汽车推广将发挥积极作用。

《规范》发布后，省商务厅将联合相关部门做好宣传贯彻工作，加强新能源汽车售后服务事中事后检查督促，引导企业贯彻落实《规范》，提升售后服务质量，为推广应用新能源汽车，服务国家生态文明试验区建设做出更大贡献。

原文地址：<http://www.china-nengyuan.com/news/164899.html>