

---

# 北京新能源汽车产业协会

---

北新汽协函〔2016〕1号

## 关于示范应用新能源汽车在京售后服务机构 检查情况的通报

各相关单位：

为进一步做好北京市示范应用新能源小客车生产企业售后服务机构运营监督工作，受北京市经信委委托，北京新能源汽车产业协会于2016年10月17—24日，组织相关专家对已在京备案通过的26家生产企业售后服务机构运营情况进行了检查，并依据《北京市示范应用新能源生产企业及产品备案管理细则》（京经信委发〔2014〕12号）（以下简称“细则”）及《北京市示范应用新能源小客车售后服务规范》（T/ABNEA0001-2016）的相关要求对检查结果进行了综合评分。现将检查情况进行通报，请各企业高度重视，尽快对在京售后服务机构存在的问题进行整改并组织自查。按照市经信委要求，协会将于12月底再次组织专家进行检查，对整改落实不到位的生产企业将依据《细则》有关规定采取相应措施。

---

---

特此通报。

附件：关于示范应用新能源汽车在京售后服务机构检查的工作报告

北京新能源汽车产业协会

2016年11月22日

（联系人：孙国安；联系电话：010-57521193）

抄送：北京市经济和信息化委员会

---

# 关于示范应用新能源汽车在京售后服务机构检查的工作报告

为保障本市新能源汽车示范应用安全、有序开展，受北京市经信委委托，北京新能源汽车产业协会于2016年10月17-24日组织北京新能源汽车产业协会有关专家对在京已通过备案的13家小客车、9家专用车以及4家大客车企业售后服务机构从充电桩、标识及服务落实、办公场地、人力资源、维修设备五个方面进行检查评分，并设立充电桩数量少于5个、充电桩能正常使用的数量少于3个、不能正常对外提供服务、维修服务场所无相关的消防设施、维修人员无相应培训合格证书、未配备高压电工六项否定项，如服务机构满足任意一项记为零分，具体情况如下：

## 一、具体检查情况

### 1、充电桩情况

**1.1 充电桩建设：**经现场检查，26家售后服务机构充电桩建设数量有25家满足要求，其中有1家不符合要求：

上汽大通（北京金利泰合），充电桩数量为2个，其余为便携式充电方式，不符合备案要求

**1.2 充电桩运行：**26家售后服务机构中有21家机构的充电桩能正常运行，4家售后服务机构的充电桩无法正常运行，分别为东风专用车（宸驰汽车贸易有限责任公司）、河北长安专用车（睿彤长兴汽车销售有限公司）、奇瑞汽车（北京诚信达汽车销

---

售有限公司)、华泰汽车(北京诚信达国兴汽车销售服务有限公司)。

**1.3 充电桩对外开放情况:** 经现场询问及相关指示, 26 家售后服务机构均承诺对外开放, 但都存在对外服务标识缺失或不明显的问题。

## **2、相关标识及服务落实情况**

**2.1 售后服务内容明示:** 26 家售后服务机构中有 21 家机构已明示服务内容及流程, 另有 5 家服务机构为明示相关流程。未明示的服务机构为: 重庆瑞驰(北京普泽峰汽车维修服务有限公司)、江苏九龙、福田专用车、北汽新能源(北京市庞大弘轩汽车销售有限公司)、特斯拉(中鑫之宝店)。

**2.2 充电服务:** 26 家售后服务机构中只有上汽荣威(北京联通隆福汽车销售服务有限公司)在醒目位置标识对外充电服务, 剩余企业存在标识不明显及未标识。

## **3、服务场地及设施**

26 家服务机构场地基本满足要求, 但均未建立配件维修可追溯制度、另电动车专用停车位均已被占, 给社会车辆前往充电造成不便。

## **4、人力资源**

26 家服务机构均配备了服务经理、站长等相关责任人。

## **5、维修设备**

26 家服务机构中 21 家服务机构维修设备齐全, 另 5 不符合

---

要求机构为：特斯拉（中鑫之宝店）、重庆瑞驰（北京普泽峰汽车维修服务有限责任公司）、东风专用车（北京市宸驰汽车贸易有限责任公司）、南京金龙（北京丰谷可乐汽车维修中心）、江苏奥新（北京丰谷可乐汽车维修中心）。

## 二、综合评分及整改内容

序号	类别	企业名称	售后服务机构名称	整改内容	综合得分
1	小客车	上汽集团	北京联通隆福汽车销售服务有限公司	1、充电桩现对外服务时间工作时间，建议延长对外服务时间。	98
2		宝马（中国）	北京市华德宝汽车销售服务有限公司	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识 2、专用桩仅限本品牌使用，增加对外服务桩至5个	85
3		北汽新能源	北京来广营店	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识 2、在醒目位置明示售后服务流程及内容	80
4		比亚迪汽车	北京环耀汽车服务有限公司	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识	90
5		腾势	北京天利翔源汽车销售服务有限公司	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识	90
6		东风风神	北京市庞大弘盛汽车销售有限公司	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识	90
7		华泰	北京诚信达国兴汽车销售服务有限公司	1、否定项——充电桩正常使用数量少于3个	0
8		奇瑞汽车	北京诚信达汽车销售有限公司	1、否定项——充电桩正常使用数量少于3个	0
9		特斯拉	中鑫之宝北京店	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识	80

				2、增加维修车间绝缘保护及相关专用维修设备 3、加强维修人员技能培训，提供相关证书	
10		浙江吉利	北京腾远兴顺汽车服务有限公司	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识 2、采取相关措施避免充电专用车位被占	90
11		江淮	北京合众君达汽车销售服务有限公司	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识 2、采取相关措施避免充电专用车位被占	90
12		东风启辰	启辰华盛昌辰和	1、采取相关措施避免充电专用车位被占 2、维修车间增加水基灭火器	90
13		重庆长安	北京新兴快马汽车服务有限公司	1、增加充电专用车位，采取相关措施避免充电专用车位被占	95
14	大客车	江苏九龙	北京市庞大弘轩汽车销售有限公司	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识 2、在醒目位置明示售后服务流程及内容	80
15		安凯客车	北京三四零一客车维修服务有限公司	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识	90
16		宇通客车	北京百汇佳业汽车贸易有限公司	1、维修人员无相关培训证书	90
17		福田欧辉	北京六环天力汽车修理厂	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识	90

18	专用车	上海汽车商用车	北京金利泰合	1、否定项——充电桩数量少于5个	0
19		东风汽车	北京市宸驰汽车贸易有限责任公司	1、否定项——充电桩正常使用数量少于3个	0
20		河北长安汽车	北京经典合安汽车销售服务有限公司	1、否定项——充电桩正常使用数量少于3个	0
21		江苏奥新	北京丰谷可乐汽车维修中心	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识 2、缺少专用维修工具	80
22		重庆瑞驰	北京普泽峰汽车维修服务有限公司	4、增加维修车间绝缘保护 5、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识 6、在醒目位置明示售后服务流程及内容	75
23		北汽新能源	北京来广营店	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识 2、在醒目位置明示售后服务流程及内容	80
24		北汽福田	北京市庞大弘轩汽车销售有限公司	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识 2、在醒目位置明示售后服务流程及内容	80
25		南京金龙客车	北京丰谷可乐汽车维修中心	1、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识 2、缺少专用维修工具	80



26		唐骏	北京普泽峰汽车维修服务有限责任公 司	1、增加维修车间绝缘保护 2、在店外醒目位置增加充电桩对外服务标识 3、在醒目位置明示售后服务流程及内容	75
----	--	----	-----------------------	--	----

---

### 三、专家意见

1、企业针对此次提出的整改意见，对在京所有售后服务机构进行自查，于12月15日前提供自查报告及整改情况说明，并对整改完成项以图片和视频形式上报协会；

2、涉及否定项的5家企业（华泰汽车、奇瑞汽车、上海汽车商用车、东风专用车、河北长安专用车），按涉及的否定项进行整改，12月31日前完成，协会将再次组织专家进行检查；

3、对于整改再次不合格的企业，可能会影响在京的备案工作，请各企业务必引起重视；

4、本次检查工作覆盖所有备案企业（每家企业至少抽查1家售后服务机构），未抽查到的售后服务机构对照《北京市示范应用新能源汽车生产企业售后服务机构现场审查标准》自查，针对不符合标准的项目及时进行整改，协会后续统一组织检查。

附件：

## 北京市示范应用新能源汽车生产企业售后服务机构

### 现场审查标准

	指标	评价
1	充电桩	1、充电桩 $\geq$ 5个； 2、充电桩均通电且具备充电条件； 3、可兼容其他品牌车辆充电； 4、均对外开放。
2	各项明示及服务落实情况	1、明示售后服务内容等； 2、明示售后服务流程； 3、明示车辆基本参数； 4、醒目位置公示充电服务费收取标准； 5、服务记录； 6、服务机构设置醒目的充电方位指示牌；
3	服务场地及设施	1、不少于5个维修工位，并设有专用配件存放区； 2、建立配件维修可追溯制度； 3、建立新能源小客车维修档案； 4、办公设施要包含电脑、电话、培训教室白板、学员座椅、投影仪等； 5、不少于5个电动汽车专用停车位，并有醒目的标识；
4	人力资源	配备相应的服务经理，站长，鉴定员，DCRC主管等； 相应工作人员的培训记录。
5	维修设备	量具、维修工位绝缘保护垫、强电环境下机械维修专用工具、水基灭火器、基本维修工具，检测设备等。
6	否决项情况	1、充电桩数量少于5个； 2、充电桩能正常使用的数量少于3个；

---

		<ul style="list-style-type: none"><li>3、不能正常对外提供服务；</li><li>4、维修服务场所无相关的消防设施；</li><li>5、维修人员无相应培训合格证书</li><li>6、未配备高压电工。</li></ul>
--	--	--