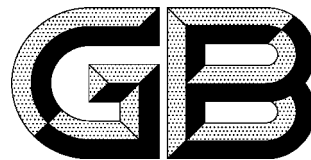


ICS 43.020
T 04



中华人民共和国国家标准

GB/T 36686—2018

汽车售后服务规范

Specification for automobile after-sales service

2018-09-17 发布

2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 汽车售后服务的环境和人员要求	1
5 汽车售后服务流程要求	2
6 顾客跟踪和投诉处理	3