

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。

本标准主要起草人:康文仲、孟秋、盖方、林雷、渠桦、张京伟、武高汉、朱绵、寿益民。