

# 团 体 标 准

## 汽车销售行业神秘顾客和体验官的使用规范

Specification of Mystery shopping and experiencing in Automotive Sales Industry

2022-02-24 发布

2022-02-24 实施

上海现代服务业联合会

上海汽车销售行业协会

发布

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》、T/CAS 1.1—2017《团体标准的结构和编写指南》和 T/SSFSDIC-001-2021《上海现代服务业团体标准编制指南》给出的规则起草。

本文件提出单位：上海现代服务业联合会、上海市汽车销售行业协会和上海市咨询业行业协会。

本文件起草单位：上海现代服务业联合会、上海市汽车销售行业协会、上海市咨询业行业协会、上海现代服务业标准创新发展中心、上海永达汽车集团有限公司、上海东昌汽车投资有限公司、绿地汽车服务集团、广汇汽车服务集团股份公司、上海市汽车修理有限公司、上海冠松汽车股份有限公司、上海宝德企业（集团）有限公司、上海云峰集团汽车产业发展有限公司、上海东方永达汽车销售有限公司、北京零点有数数据科技有限公司、上海迪博大数据研究所。

本文件起草人：徐悦、唐华、王瑛、石国清、郭德利、刘波、陈健、谭箐、陈晔晶、朱平、倪晓林、吴齐、李振奇、张守娟、承洁如、瞿亮、史永强、万军、靳园园。

本文件首次制定。

## 引 言

本文件是上海现代服务业联合会联合上海汽车销售行业协会和上海市咨询业行业协会提出并组织了10家行业企业集团和1家民办非企业，根据团体标准在编写中的实际情况制定完成。

制定本文件的目的是为了通过规范汽车销售行业神秘顾客和体验官的使用，促进汽车销售和企业服务领域的咨询服务质量，推动汽车销售行业助力国际消费中心城市的建设，打造汽车销售服务的“上海品牌”，提高汽车销售行业的自律水平，提升消费者在汽车消费过程中的满意度，不断满足汽车消费者日益增长的对汽车消费需求的需要。

本文件的重点内容是第四章神秘顾客使用标准、第五章体验官标准，希望读者引起重视。