



汽车租赁服务实施规则

文件编号：BAC-FR03-2020

版本号：B/0

编制：王璋瑛

审批：王国松

2020-12-1 发布

2025-06-25 修订

2021-2-1 实施

北京航标时代检测认证有限公司

目录

1 目的与范围	3
2 认证依据及规范性引用文件	3
2.1 认证依据	3
2.2 规范性引用文件	3
3 术语与定义	3
4 认证方案	4
5 认证程序	4
5.1 认证申请	4
5.2 认证模式及领域划分	7
5.3 现场审查准备	10
5.4 初次认证	11
5.5 认证决定	13
5.6 汽车租赁服务认证与其他管理体系	14
5.7 监督认证	14
5.8 再认证	15
5.9 特殊认证	15
5.10 暂停、注销、撤消认证或缩小认证范围	16
6 认证证书	17
6.1 证书内容	17
6.2 证书编号	18
6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制	18
7 对获证组织的信息通报要求及响应	19
7.1 信息通报要求	19
7.2 信息通报响应	19

1 目的与范围

本规则用于规范北京航标时代检测认证有限公司（以下简称“航标时代”）在中国境内开展汽车租赁服务认证活动，以评价组织服务能力满足特定服务规定要求。

2 认证依据及规范性引用文件

2.1 认证依据

RB/T 313-2017《汽车租赁服务认证要求》

2.2 规范性引用文件

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证机构管理办法》

GB/T 27007《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》

GB/T 27060《合格评定 良好操作规范》

GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 27067《合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南》

GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

CNAS-GC 25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

CNAS-SC 25《服务认证机构认可方案》

GB/T 19011《管理体系审核指南》

GB/T 19000《基础和术语》

GB/T 7635-2《全国主要产品分类与代码 第2部分 不可运输产品》

GB/T 27000《合格评定 词汇和通用原则》

RB/T 314《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》

SB/T 10409《商业服务业顾客满意度测评规范》

SB/T 10962《商品经营企业服务质量评价体系》

3 术语与定义

3.1 服务认证

服务认证是对服务提供者的管理及服务水平是否达到相关标准要求的合格评定活动。

注1：相关规定可以是国际标准、国家标准、行业标准、企业标准或规范、企业合同等。

注2：合格评定：“格”是规定要求，是基准线，是承诺的履行和顾客的认可。

注3：管理和服务水平：管理是对互动过程的管理，不涉及其他的管理。服务认证和服务质量体系认证是不同的，两者就是互为补充的关系。服务认证是服务质量体系认证的结果

和体现，服务质量体系认证是服务认证的保障。服务认证是对前台服务接触过程及其结果进行的认证，而服务的后台则由以 ISO9001 为代表的体系认证来保障。

注 4：评定活动：按照服务水平定义是可以分为等级的，例如星级评定。

3.2 服务管理师

通过有培训资质的机构培训并考试合格，获得服务管理师职业资质的管理人员，根据服务类别，可分为售后服务管理师、商品经营服务管理师、汽车租赁服务管理师、租赁服务管理师等。

3.3 服务认证审查员

具备资质，从事认证审查的专业人员。

3.4 评价

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.5 评价体系

以对事物进行评价为目的，依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

3.6 评价指标

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

3.8 评价发现

将收集的评价证据对照评价准则进行评价的结果（参考审核发现）。

注 1：评价发现表明符合或不符合，本规则服务特性测评是通过打分来判断符合或不符合，整改后可重新打分。

3.9 结合评价

参考 GB/T19011-2013 “结合审核”，是指服务认证现场评价与其他管理体系现场审核同时进行。

4 认证方案

服务认证分为初次认证评价、监督评价和再认证评价，认证证书有效期三年。

汽车租赁服务能力评价方式分为服务要求和管理要求两部分，其中管理要求中的通用管理要求是依据 GB/T 19001-2016 标准的要求实施现场审核，服务要求和特定管理要求采取打分方式进行评价，只有当通用管理要求通过 GB/T19001-2016 审核后，才可对服务要求和特定管理要求进行打分，根据分值大小对组织服务能力按级别实施星级评价或是否达标。

5 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 公开信息

航标时代制定公开文件，向申请认证的社会组织（以下称组织）至少公开以下信息：

- 1) 认证范围；
- 2) 认证工作程序；
- 3) 认证依据；
- 4) 证书有效期；
- 5) 认证收费标准。

5.1.2 组织提交的材料

航标时代要求申请组织的授权代表至少提供以下必要的信息：

- 1) 法人资格证明（工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书）；
- 2) 取得相关法规规定的行政许可文件；
- 3) 从事的业务活动符合中华人民共和国相关法律、法规、汽车租赁服务评价体系标准和有关规范的要求；
- 4) 对汽车租赁服务认证范围涉及的业务活动的描述，包括利用汽车租赁服务为内部或外部顾客的业务过程提供支持的说明；
- 5) 已按认证依据和相关要求建立和实施了文件化的汽车租赁服务评价体系；
- 6) 按照本规则规定的认证依据，建立和实施汽车租赁服务管理文件，有效运行 3 个月以上，且已完成内部评价和管理评审；
- 7) 多场所清单、外包（含委托服务）情况说明（适用时）；
- 8) 从事的业务活动符合中华人民共和国相关法律、法规、汽车租赁服务评价体系标准和有关规范的要求；
- 9) 申请认证的范围，包括对汽车租赁服务认证范围涉及的业务活动的描述；
- 10) 承诺遵守相关法律法规、认证机构要求及提供材料真实有效的自我声明；
- 11) 其他需要的文件。

5.1.3 上述必要信息应能够确定：

- 1) 申请组织的行业类别和服务要求；
- 2) 申请认证的范围；
- 3) 申请组织的一般特征，包括其名称、物理场所的地址、利用汽车租赁服务为内部或外部顾客的业务过程提供支持的说明、过程和运作的重要方面以及任何相关的法律义务；
- 4) 申请组织与申请服务认证的领域相关的一般信息，包括其活动、人力与技术资源，

以及适用时，其在一个较大实体中的职能和关系；

5) 申请组织采用的所有影响符合性的外包过程的信息；

6) 接受与汽车租赁服务评价体系有关的咨询的情况。

5.1.4 申请评审与评价方案策划

5.1.4.1 申请评审与受理

根据认证依据、程序等要求，及时对组织提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确定是否受理，评审内容如下：

a) 申请的认证范围、组织的工作场所和任何特殊要求，均有能力开展认证服务；

b) 组织的行业类别和服务要求，认证要求已有明确说明并形成文件，考虑了申请的认证范围、组织的运作场所、完成评价需要的时间和任何其他影响认证活动的因素；

c) 从事的业务活动符合中华人民共和国相关法律、法规、汽车租赁服务体系标准和有关规范的要求，一年内未发生违反相关法律、法规的服务质量事故和重大顾客投诉；

d) 三年内未因服务质量事故、违反国家相关法规或虚报、瞒报获证所需信息而被其他认证机构撤销认证证书；

e) 未列入严重违法失信名单；

f) 解决了航标时代与组织之间任何已知的理解差异；

经评审，申请材料齐全、符合要求的，予以受理，否则将不予受理。不予受理时，应书面通知组织在规定时间内补充、完善，不同意受理认证申请应明示理由。

5.1.4.2 评价方案策划

1) 航标时代应对整个认证周期制定评价方案，确定适宜的评价时机、评价方式、抽样方案等，以使审查组能够按规定的要求，针对认证范围内有代表性的服务过程进行评价，在合同签订前，评价方案需经组织确认。

2) 评价方案应包括初次认证评价、监督评价及再认证评价。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起，以后的周期从再认证决定算起。评价方案的确定和任何后续调整，应考虑组织的规模、不同汽车租赁服务的特点、服务运作的复杂程度、场所数量、服务连续性、多场所抽样方案，以及经过证实的服务水平和以往评价的结果（再认证时）。

3) 初次认证评价后的第一次监督评价，应在认证决定日期起 12 个月内进行。此后，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价之间不应超过 15 个月。航标时代应合理策划监督评价的时间间隔或频次。当获证组织汽车租赁服务发生重大变更，或出现重大的服务质量或顾客投诉时，应增加监督评价的频次。

4) 当组织的服务覆盖了多个场所时, 应对包括中心职能在内的所有场所实施抽样, 以确保评价的有效性, 多场所抽样方案可参考 CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》。

5) 如果组织采用轮班作业, 应在制定评价方案时考虑在轮班工作中发生的活动。

6) 当组织将重要的服务过程采用委托外包时, 除非被委托服务组织的被委托服务活动已获得相应的服务认证, 否则应对委托服务过程实施现场评价。

7) 根据本规则的要求, 策划评价方式, 包括管理要求审核和服务特性测评。

8) 评价时间的策划, 共包括管理要求审核时间和服务特性测评时间。评价时间策划主要按下列要求进行:

a) 通用管理要求审核时间参考 CNAS-CC105: 2020 《确定管理体系审核时间》中质量管理体系审核时间的相关要求。

b) 可根据服务的复杂程度、多场所、样本选取量等, 策划服务特性测评时间, 每个场所测评时间不少于 0.5 个人日, 大于 1 个服务场所时, 每个服务场所 0.25 人日, 应留存为每次评价计算时间 (包括现场评价时间) 的记录, 必要时可以合理的增加或减少评价时间, 记录其理由。使用 ICT 方式远程评价时, 不宜减少评价时间。

5.1.5 签订认证合同

可受理的申请组织, 对评价方案认可确认后, 与航标时代签订具有法律效力的书面认证合同或等效文件。认证合同或等效文件应明确服务认证所覆盖的范围以及双方应当承担的责任、权利和义务。

5.2 认证模式及领域划分

5.2.1 可选模式

5.2.1.1 服务认证模式由服务特性测评和服务管理审核两部分组成, 建立、选择和应用服务认证模式时宜考虑对服务特性测评和服务管理审核的技术需求和适宜性。

5.2.1.2 服务认证模式应针对特定的服务及其服务管理的特征, 适用于服务特性测评和服务管理审核活动。

5.2.1.3 可选服务认证模式, 包括但不限于:

- a) 公开的服务特性检验, 简称模式 A;
- b) 神秘顾客 (暗访) 的服务特性检验, 简称模式 B;
- c) 公开的服务特性检测, 简称模式 C;
- d) 神秘顾客 (暗访) 的服务特性检测, 简称模式 D;

- e) 顾客调查, 简称模式 E;
- f) 服务足迹测评, 简称模式 F;
- g) 服务能力确认或验证, 简称模式 G;
- h) 服务设计审核, 简称模式 H;
- i) 服务管理审核, 简称模式 I。

5.2.1.4 服务特性检验和（或）检测, 可统称为服务特性测评, 其中:

- a) 服务特性检验, 又称服务体验感知, 针对以定性服务特性指标为主实施测评;
- b) 服务特性检测, 又称服务体验测量, 针对以基于服务特性体验形成行为和情绪等相关参数的定量指标实施测评。

注: 服务特性检测基于行为认知科学技术和行为测量理论, 对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行 测量、分析和判断。

5.2.1.5 顾客调查针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度开展调查。 适用时, 可采集顾 客满意度调查的相关信息和数据。

注: 顾客调查作为一种服务认证模式时, 不等同于顾客满意度调查。

5.2.1.6 针对具有技术含量高、经济成本高和（或）服务体验风险高等特征的服务实施以定量为主的测评时, 服务足迹测评可作为适用的认证模式。

5.2.1.7 服务能力确认或验证可作为服务特性测评的认证模式, 也可作为服务管理审核的认证模式, 可用于定性对象, 也可用于定量对象。

5.2.1.8 服务管理能力审核包括服务设计审核和服务管理审核, 具有或承担设计职责的服务组织在提供并交付该项服务时还应实施专门的设计审核。

5.2.2 模式的选择与应用

5.2.2.1 总则

1) 服务认证模式的选用宜考虑拟认证的特定服务所处业态、接触方式和特性结构及其风险状况。

2) 服务认证模式的选用宜考虑认证审查员和审查组的综合评价能力与资源的需求, 包括: 人力资源、技术资源和设备 / 设施资源。

3) 服务认证模式选用宜包含一个完整的认证周期, 且考虑服务认证类型的技术特征。

5.2.2.2 模式的选择

1) 服务认证模式的选择宜考虑服务接触方式、服务技术媒介和服务环境的风险状况, 以及服务认证类型等因素。

2) 由服务接触方式决策选用认证模式时, 宜:

- a) “人—人”接触时, 采用神秘顾客(暗访)测评;
- b) “人—机”或“机—人”接触时, 采用公开和神秘顾客(暗访)测评相结合;
- c) “机—机”接触时, 采用公开测评。

3) 由服务技术媒介决策选用认证模式时, 诸如互联网环境下的服务, 其服务质量或安全认证模式 宜选用: 服务足迹测评和服务管理审核的组合模式。

4) 由服务环境的风险状况决策选用认证模式时, 如医疗服务之脑外科手术服务, 其服务质量认证模式宜选用: 顾客调查和服务管理审核的组合模式; 或者顾客调查、服务能力确认或验证和服务管理审核的组合模式。

5) 由服务认证类型决策选用认证模式时, 诸如燃油供热服务, 其服务的生态认证模式宜选用: 服务足迹测评和服务管理审核的组合模式。

注: 3) 至 5) 所涉及的服务认证, 如果具有或承担设计职责的服务组织, 在提供并交付该项服务时需要实施专门的设计审核。

5.2.2.3 模式的应用

1) 服务认证模式应用宜考虑初次认证、再认证和持续监督评价等活动各自所适用的认证模式。

2) 通常, 在服务认证中宜采用组合的认证模式, 确保满足服务特性测评和服务管理审核活动要求。

3) 服务认证方案宜给出不同的认证评价性质所对应的服务认证模式及其组合, 并界定是否具有服务设计职责。

4) 基于 5.2.1.3, 具有设计职责的服务认证模式及其组合, 通常可供选择与使用为:

a) 初次认证:

- A+F+G; 或
- B+F+G; 或
- C+F+G; 或
- D+F+G; 或
- E+F+G; 或
- A+B+F+G; 或
- C+D+F+G; 或
- C+E+F+G; 或

— D+E+F+G; 或

— A+B+C+D+E+F+G 等。

b)再认证:可基于上一个认证周期的综合评价结果,采用初次认证确定的服务认证模式及其组合,或予以简化,包括其样本量的变化。

c)认证保持(或监督评价):可根据上一次的评价结果,调整或交替使用服务特性测评和服务管理 审核模式,如服务设计审核未必需要每次监督评价实施。

注:A+B+C+D+E+F+G 服务认证模式组合适用于互联网环境下高风险的服务认证。

5)基于 5.2.1.3,没有设计职责的服务认证模式及其组合,通常可供选择与使用为:

a)初次认证:

— A+G; 或

— B+G; 或

— C+G; 或

— D+G; 或

— E+G; 或

— A+B+G; 或

— C+D+G; 或

— C+E+G; 或

— D+E+G; 或

— A+B+C+D+E+G 等。

b)再认证和认证保持(或监督评价):可按照 5.2.2.3/4) b)和 c)的内容。

注:A+B+C+D+E+G 服务认证模式组合适用于互联网环境下高风险的服务认证。

6)服务认证模式的应用宜考虑并平衡认证风险和成本,以及认证不确定性和可信性等关系问题。

5.3 现场评价准备

5.3.1 确定审查组

5.3.1.1 根据汽车租赁服务专业范围确定审查组,指定审查组长。审查组由取得服务认证审查员资格的人员组成,审查组至少有一名相应专业人员,必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。

5.3.1.2 具有汽车租赁服务法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在服务认证审查员的监督下进行工作,可就受评价方汽车租赁服务中技术充分性事宜为

服务认证审查员提供建议，但技术专家不能作为服务认证审查员独立从事评价工作。

5.3.2 确定评价人日

依据评价方案策划的时间，对现场管理审核和服务特性测评时间策划，现场管理审核和服务特性测评时间至少占总评价时间的 70%以上，仅限于减少通用管理要求现场审核时间。

5.3.3 制定评价计划

现场评价前由审查组长制定评价计划，计划中至少应包括以下内容：评价目的、评价准则、评价范围、评价日期、时间安排和场所、审查组成员及评价任务安排等。在现场评价活动开始前将评价计划提交给组织进行确认，并留出足够的调整时间。

5.3.4 文件评审

初次认证或获证组织有重大变更时，均要进行文件评审，文件评审是在现场评价实施前进行，依据本规则的认证依据及相关法律法规要求对组织的管理文件进行适宜性和充分性的评审，当发现文件存在不符合而影响现场评价时，应告知组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件评审工作，并对文件评审结果负责。文件评审通过后，方可安排现场评价。

5.4 初次评价

初次评价分为第一阶段和第二阶段进行。第一阶段与第二阶段现场评价间隔应不少于 0.5 天且不多于 6 个月。

现场评价宜安排在正常营业时间，能有效观察到受评价组织提供的相应服务活动。初次评价模式依据 5.2.2.3 要求进行选择。

5.4.1 第一阶段评价

5.4.1.1 第一阶段评价方式、目的和内容

第一阶段评价应在申请组织的现场或非现场进行，评价内容主要是了解服务管理和服务规范的实现情况，确定能否进行第二阶段评价，包括：

- 1) 评价申请组织的汽车租赁服务评价体系文件是否符合 GB/T 27922-2011《汽车租赁服务评价体系》要求，包括组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督、改进、商品服务、顾客服务等内容，以评价申请组织理解和实施汽车租赁服务评价体系标准要求的情况；
- 2) 了解申请组织是否制定了《服务规范》并有效实施；
- 3) 了解申请组织的服务文化，是否建立服务方针和目标及其实现情况？
- 4) 评价申请组织是否系统而充分地识别与所提供的服务相关的法律法规和其他要求及其遵守情况；

5) 评价第二阶段评价所需资源的配置情况;

6) 评价申请组织是否策划和实施了内部评价与管理评审;

7) 评价申请组织的运作场所和现场的具体管理情况, 并与申请组织的人员进行讨论, 商定第二阶段评价的细节, 能否证明其已为具备第二阶段评价的条件。

5.4.1.2 第一阶段进行非现场评价的条件

在下列情况, 第一阶段评价可以不在申请组织现场进行, 但应记录未在现场进行的原因:

1) 申请组织已获航标时代颁发的其他有效认证证书, 航标时代已对申请组织有充分了解。

2) 航标时代有充足的理由证明申请组织的售后服务的技术特征明显、过程简单, 通过对其提交文件和资料的评审可以达到第一阶段评价的目的和要求。

3) 申请组织获得了其他经认可机构认可的机构颁发的有效的售后服务认证证书, 通过对其文件和资料的评审可以达到第一阶段评价的目的和要求。

除以上情况之外, 第一阶段评价应在受评价方的服务现场进行。

审查组应将第一阶段评价情况形成书面文件告知申请组织, 对在第二阶段评价中可能被判定为不符合项的重要关键点, 要及时提醒申请组织特别关注。

5.4.1.3 第一阶段评价结果

将第一阶段评价发现形成文件, 包括问题清单和报告等, 并告知申请组织, 包括识别任何引起关注的、在第二阶段评价中可能被判定为不符合的问题。

5.4.2 第二阶段评价

5.4.2.1 第二阶段评价方式

第二阶段评价应在具备实施认证评价的条件下在申请组织的场所进行。如果第一阶段评价提出影响实施第二阶段评价的问题, 这些问题应在第二阶段评价前得到解决。

5.4.2.2 第二阶段评价的目的

通过在现场进行系统、完整地评价, 评价申请组织服务能力是否符合规定要求, 并判断是否推荐认证注册。

5.4.2.3 第二阶段评价的内容

1) 初次现场评价采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式, 认证模式执行 RB/T313-2017《汽车租赁服务认证要求》6.2 的要求, 主要包括:

a) 服务特性测评;

b) 服务管理审核;

c) 暗访（必要时）。

注：暗访可作为服务特性测评的一种方式，现场审查时，对某项指标存在怀疑而无法评分时，或是涉及相关方多次投诉时，可采用暗访的方式进行评价，参加暗访的人，应是审查组中的某一人。

2) 审查组依据 RB/T313-2017《汽车租赁服务认证要求》标准要求进行评价，服务特性测评具体指标及分值、服务管理成熟度等级参见 RB/T 313-2017《汽车租赁服务认证要求》相关内容。

3) 审查组汇总所有评价发现和相应分值，并就评价结论达成一致。依据 RB/T 313-2017《汽车租赁服务认证要求》“6.3 认证结果”要求确定评价结论，初次认证结论分为二种：通过和不通过，已通过的组织，服务认证结果的排序，通常从低至高，即由 A 级～AAAAA 级，分为五个等级，经受评价组织同意，审查组可开出不符合，经整改合格后可重新评价。

对于审查中发现的不符合，审查组应出具书面不符合报告，要求受评价组织在规定的期限内分析原因、说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施，并提出明确的验证要求，审查组长应评审纠正和纠正措施是否可被接受。不符合需在现场审查结束后 6 个月内完成验证，否则执行原评价结果。

5.4.2.4 第二阶段评价的结果

审查组根据第二阶段评价发现，得出现场评价结论，并出具现场评价报告。审查组长组织审查组成员编制《服务评价报告》，审查组长对报告的内容负责。评价报告的内容至少包括以下内容：

- 1) 受评价组织的名称和地址；
- 2) 评价类型（如初次评价、监督评价或再认证评价）；
- 3) 评价目的、范围和准则；
- 4) 审查组成员及评价时间；
- 5) 抽样及样本信息；
- 6) 与认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 7) 报告覆盖的时间段；
- 8) 评价的分值和结论。

5.5 认证决定

5.5.1 认证决定原则与要求

5.5.1.1 参加评价方案策划和评价的人员不能实施认证决定。

5.5.1.2 航标时代在对评价报告及相关评价材料进行综合评价基础上，复核并作出认证决定。

5.5.1.3 以认证过程中收集的信息和其他相关信息为基础，以充分的证据证实，组织已依据本规则依据建立了汽车租赁服务相关文件并有效实施且将得到保持，同时建立了自我完善机制，按规定的要求实施了管理评审和内部评价，评价结果为70分（含）以上，方可决定组织通过认证，并按所得分数评定级别。

5.5.2 认证决定结果

5.5.2.1 对于通过认证的组织，向其颁发汽车租赁服务相应级别的认证证书。

5.5.2.2 对于未通过认证的组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

5.6 汽车租赁服务认证与其他管理体系

5.6.1 文件的整合

只要汽车租赁服务认证以及与其他管理体系的适当接口能够清楚地被识别，可以允许组织将汽车租赁服务管理文件与其他管理体系文件（例如，质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等）进行融合。

5.6.2 结合评价

5.6.2.1 可以仅提供汽车租赁服务认证，或结合其他管理体系认证。有程序确保在结合评价的情形下，对诸如服务评价范围的界定、评价时间的确定、评价方案的策划等进行有效的管理。

5.6.2.2 可以把汽车租赁服务评价和其他管理体系审核相结合，但是这种结合必须以评价活动满足汽车租赁服务认证所有要求为前提，并且评价的质量不应由于结合评价而受到负面影响。在评价报告中，应清晰体现所有与汽车租赁服务认证有关的重要要素的描述并易于识别。

5.7 监督评价

5.7.1 监督评价频次

依据本规则认证方案和受评价组织评价方案的要求，实施监督评价。当发生以下情况时，应增加监督评价频次：

- 1) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- 2) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- 3) 认证依据发生变化时；
- 4) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- 8) 发生其他特殊需求时。

5.7.2 监督评价内容

监督评价应包括但不限于以下内容：

- 1) 服务管理文件的保持和变化情况；
- 2) 顾客投诉情况；
- 3) 涉及汽车租赁服务范围的变更；
- 4) 内部评价与管理评审；
- 5) 对上次评价时提出的不符合所采取纠正措施的评价；
- 6) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；
- 7) 适当时，其它选定的范围。

监督评价内容可抽样，抽样只限于通用管理要求，其他内容不可以抽样，三年内需覆盖所有内容。当涉及多场所时，参考 CNAS-CC11《多场所组织的管理体系审核与认证》要求。

监督评价模式依据 5.2.2.3 要求进行选择。

5.7.3 监督评价时间

通常，监督评价时间不应少于初次评价人日的 30%。当需要增加或减少监督评价时间时，理由应充分。

5.7.4 监督评价结果

经认证评定，对于监督评价合格的获证组织，可批准其继续保持认证资格、使用认证标志，否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格，并通知获证组织。

5.8 再认证

认证证书有效期满前，应根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证汽车租赁服务认证证书持续有效，再认证评价时间可以是初次证评价时间的 70%。再认证策划时应考虑上一个认证周期内的绩效，包括调阅以前的评价报告等，可根据其绩效可增加或减少现场评价人日，应记录其理由。包括再认证时重大变更。再认证评价模式依据 5.2.2.3 要求进行选择。

5.9 特殊认证

5.9.1 扩大认证范围

对于已获证组织申请扩大范围时，应对扩大认证范围的申请进行评审，策划并实施必要的评价活动，并在该评价活动中验证获证组织的汽车租赁服务相关文件的适宜性和有效性，以作出是否可予扩大的认证决定。扩大认证范围的评价活动可单独进行，也可和对获证组织的监督评价或再认证评价一起进行。

5.9.2 其他类型评价

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证组织对其进行评价。审查前应做以下准备工作：

- 1) 航标时代应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类评价；
- 2) 航标时代应在指派审查组时，确保审查组成员与组织无任何利益冲突。

5.10 暂停、注销、撤销认证或缩小认证范围

5.10.1 航标时代制定暂停、注销或撤销认证证书或缩小认证范围的规定和文件化的管理制度，规定和管理制度应满足本规则相关要求。航标时代依照管理制度对认证证书进行暂停、注销或撤销处理，不得随意暂停或撤销认证证书。

5.10.2 暂停证书

5.10.2.1 获证组织有以下情形之一的，航标时代将在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。

- 1) 汽车租赁服务评价体系持续或严重不满足认证要求，包括对汽车租赁服务评价体系运行有效性要求的。
- 2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- 3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- 4) 持有的与汽车租赁服务评价体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- 5) 主动请求暂停的。
- 6) 其他应当暂停认证证书的。

5.10.2.2 认证证书暂停期不得超过6个月，但属于5.10.2.1第(4)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

5.10.2.3 航标时代在公司网站公开暂停认证证书的信息，并将暂停信息上报认监委，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

5.10.3 撤销证书

5.10.3.1 获证组织有以下情形之一的，航标时代将在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书。

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- 2) 在国家企业信用信息公示系统中被列入“严重违法失信名单”的。

3) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查, 或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

4) 拒绝接受国家监督抽查的。

5) 出现重大的服务质量安全事故, 经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

6) 有其他严重违法法律法规行为的。

7) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的(包括持有的与汽车租赁服务评价体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准)。

8) 没有运行汽车租赁服务评价体系或者已不具备运行条件的。

9) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息, 造成严重影响或后果, 或者航标时代已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。

10) 其他应当撤销认证证书的。

5.10.3.2 撤销认证证书后, 航标时代应及时收回撤销的认证证书。若无法收回, 应及时将撤销决定在公司网站予以公示并同时上报认监委。

5.10.4 注销证书

5.10.4.1 获证组织有以下情形之一的, 航标时代将注销其认证证书。

1) 获证组织申请注销认证证书;

2) 认证证书有效期届满, 未申请延续使用;

3) 因换发新证书而注销旧证书;

4) 其他原因需要注销认证证书。

5.10.4.2 注销认证证书后, 应及时将注销决定在公司网站予以公示并同时上报认监委。

5.10.5 航标时代对暂停、注销或撤销认证证书信息在本机构网站上公布相关信息, 同时按规定程序和要求报国家认监委, 避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

5.10.6 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求, 认证机构应缩小其汽车租赁服务评价体系认证范围, 以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

6 认证证书

6.1 证书内容

初次认证的认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的汽车租赁服务认证证书，
认证证书内容至少包括：

- a) 认证的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 服务认证依据的标准；
- e) 发证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日，如发证日期：2017 年 5 月 1 日，有效期：2017 年 5 月 1 日至 2020 年 4 月 30 日；
- f) 证书编号和二维码。
- g) 航标时代的名称及其标志；
- h) 航标时代的印章和法定代表人代表或其授权人的签字；

6.2 证书编号

6.2.1 对同一个组织实施的同一个汽车租赁服务评价体系认证，赋予一个认证证书编号。

6.2.2 证书编号由航标时代批准号、获证年份号、认证领域代码、顺序号、认证属性、服务类别和子证书号构成，格式如下：

XXX XX XXXX XXXX R0(1、2、…) -X

(机构批准号) (年份号) (认证领域缩写) (顺序号) (类别号) (子证书号)

认证机构批准号为国家认证认可监督管理委员会颁发的认证机构批准书中批准号后三位：307 ；

年份号：如果是 2019 年颁发的证书年份号为 19，以此类推；

认证领域代码：为中国合格评定国家认可委员会信息上报中服务认证领域代码内容；

顺序号：颁发证书的顺序号，例如第一份证书顺序号为：0001

类别号：R0 代表初审项目；R1 代表第一次再认证，以此类推；

子证书号：同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在主证书编号后加上“-”和序号，如-1(-2, -3, …)。

6.2.3 有效期内换发证书，证书注册号不变，应注明换证日期。

6.2.4 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。

6.2.5 认证证书上的航标时代名称应与相应的航标时代批准书上的名称一致。

6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制

航标时代应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用

本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的服务类别和认证证书编号。在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。不应授权获证组织在产品上使用上述标识，或以表示产品合格的方式使用上述标识。

7 对获证组织的信息通报要求及响应

航标时代建立了证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

7.1 信息通报要求

为确保获证组织的汽车租赁服务评价体系持续有效，航标时代应要求获证组织建立信息通报制度，及时向航标时代通报以下信息：

- 1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息（及时通报）；
- 2) 顾客投诉的相关信息；
- 3) 组织的体系文件、服务目录信息的变化；
- 4) 有严重汽车租赁服务事故的信息（及时通报）；
- 5) 其他重要信息（视情况）。

7.2 信息通报响应

航标时代应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督评价频次在内的措施和暂停、注销或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，航标时代需立即采取措施。