



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 313—2017

汽车租赁服务认证要求

Requirements for service certification of car rental

2017-11-27 发布

2018-06-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	2
4.1 接待服务	2
4.2 租车受理	3
4.3 发车交接	3
4.4 用车服务	4
4.5 收车交接	5
5 管理要求	5
5.1 通用要求	5
5.2 特定要求	5
6 服务认证评价	6
6.1 认证准则	6
6.2 认证模式	7
6.3 认证结果	8
附录 A (规范性附录) 汽车租赁服务要求测评工具	9
附录 B (规范性附录) 汽车租赁管理要求审核工具	14

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海贝恒检测技术有限公司、上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、深圳市标准技术研究院、中国计量大学、上海市交通工程学会、安吉汽车租赁有限公司、大众汽车租赁有限公司、上海顿慕企业管理咨询有限公司。

本标准起草人：陈华、周戟、郭洪涛、杭银珍、温利峰、张博崙、仰继连、陈征洪、杨静、虞同文、徐冬梅、胡韧杰、王培红、邬嘉骅、杨彦栋、高媛。

引 言

我国《国民经济和社会发展第十三个五年规划》提出了“优化现代产业体系,加快推动服务业优质高效发展”,汽车租赁服务因其依托了国家相关政策引导,受益于汽车行业整体的发展,以及信息通信技术(ICT)的快速发展与应用,全社会交通基础设施和社会诚信体系的逐步完善,其具备了良好发展的支撑条件。

然而,随着消费者个性化出行需求的日益强烈,以 ICT 为代表的新技术引领的新业态层出不穷,给汽车租赁服务带来了挑战和机遇,向社会传递其服务的优势和能力的信息需求日趋增强,随之服务认证的市场需求逐步形成。

本标准旨在为认证机构提供汽车租赁服务认证要求及其评价准则和方法。运用服务蓝图(SB)技术和服务接触理论甄别并确定了汽车租赁服务特性要求及其服务提供和交付过程的管理要求,其中第 4 章给出的服务要求(即服务特性要求),包括:接待服务、租车受理、发车交接、用车服务和收车交接等内容,第 5 章给出的管理要求,包括:通用要求和特定要求两部分。本标准第 6 章给出的服务认证评价,包括:认证准则、认证模式和认证结果,其中认证准则中引入了服务特性的测评采用直接判断法和李克特 5 点式量表相结合的定量评价方法,管理要求的审核引入了定性成熟度评价方法,以保障认证结果有效性和可靠性,促进其社会采信水平。

汽车租赁服务认证要求

1 范围

本标准规定了汽车租赁服务认证的规范性要求,包括服务要求涉及的接待服务、租车受理、发车交接、用车服务和收车交接;管理要求涉及的通用要求和特定要求,以及服务认证评价涉及的认证准则、认证模式和认证结果等内容。

本标准适用于汽车租赁服务认证活动,也适用于汽车租赁经营者规范其服务活动。

注:本标准所涉及的汽车租赁服务用车为小型载客汽车(不适用于分时租赁服务)。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分:客运货运符号

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

ISO/TS 10004 质量管理 顾客满意 监视与测量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车租赁服务 car rental service

汽车租赁经营者按照汽车租赁合同约定将租赁车辆交给承租人使用,收取相应费用,不提供驾驶劳动的经营活动。

3.2

汽车租赁经营者 car rental entity

依法取得汽车租赁经营资格,从事汽车租赁服务经营活动的法人(简称“经营者”)。

3.3

租赁车辆 rental car

用于汽车租赁经营的车辆。

3.4

承租人 renter

与汽车租赁经营者签订汽车租赁合同约定使用租赁车辆的法人或自然人。

3.5

汽车租赁门店 station of car rental

汽车租赁经营者开设的提供汽车租赁服务的经营场所(简称“门店”)。

3.6

待租车辆 leasable car

技术状况良好、随时可供租用的租赁车辆。

3.7

在租车辆 leased car

按照汽车租赁合同约定,已交付承租人使用的租赁车辆。

3.8

汽车租赁费用 car rental fee

承租人租赁车辆需要支付的相应费用,包括车辆租金、超时费用、超程费用、异地还车费、附加服务费等。

3.9

异地还车服务 trans-station return service

汽车租赁经营者为承租人提供不同城市或者同一城市内不同汽车租赁门店(地点)还车的服务。

3.10

救援服务 support service

在租车辆因故障、事故等情形不能正常行驶时,汽车租赁经营者按照汽车租赁合同约定提供的现场车辆修复或替换等服务。

3.11

服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

[RB/T 314—2017,定义 3.9]

4 服务要求

4.1 接待服务

4.1.1 门店服务

4.1.1.1 门店应有商标和(或)品牌标识,以及符合 GB/T 10001.3 要求的汽车租赁服务图形符号,并根据经营范围设置相应的中英文标识。

4.1.1.2 接待人员应统一着装,佩戴服务标牌,仪表端庄整洁,使用规范用语,礼貌文明待客。

4.1.1.3 门店应放置相应的服务手册或业务资料供顾客查询。

4.1.1.4 门店应设立服务接待、业务处理和车辆交接等功能区域。

4.1.2 在线服务

4.1.2.1 网络服务

4.1.2.1.1 经营者应配备并使用基于互联网应用环境的信息化经营管理软件系统,网络服务应 24 h 在线。

4.1.2.1.2 顾客浏览的页面宜配备导航菜单和一种以上的外语服务。

4.1.2.1.3 网络服务内容包括:租赁车型、租价标准、租车手续、车辆故障和交通事故处理、车辆保险理赔、交通违法行为处理、租还车流程和汽车救援服务等。

4.1.2.2 电话服务

4.1.2.2.1 经营者宜提供 24 h 免费热线电话服务,并确保其联络畅通。

4.1.2.2.2 电话服务咨询答复的内容参见 4.1.2.1.3 规定的要求。

4.1.2.2.3 接待人员应准确告知顾客咨询的服务项目、价目和租赁手续等业务信息,态度热情、周到、耐心,语速适中。涉外服务宜提供一种以上的外语服务。

4.2 租车受理

4.2.1 身份核实

4.2.1.1 经营者应通过对承租人的资质审核(居民身份证、机动车驾驶证、护照、统一社会信用代码)、登记并保存相关信息。

4.2.1.2 经营者宜采用信息自动识别系统进行资质审核。

4.2.1.3 经营者应向承租人承诺履行信息保密义务。

4.2.2 承租告知与合同签订

4.2.2.1 经营者应书面告知承租人有关租赁车辆的正确使用、日常维护、救援服务、安全驾驶及违法责任等事项,并签署相应的驾驶安全告知书。

4.2.2.2 经营者应采用统一规范的租赁合同文本,合同签订后应向承租人提供包括但不限于:

- a) 汽车租赁合同;
- b) 车辆租用告知书。

4.2.2.3 在租赁合同执行期内发生变更时,租赁双方应协商变更事项,办理变更手续,并经双方确认盖章/签字。

4.2.3 租金和保证金收取

4.2.3.1 经营者应提供网络银行、电话银行、柜台等多种结算途径,以及现金、信用卡、移动支付等结算方式。

4.2.3.2 接待人员应按合同约定的金额和方式收取租金和保证金,并开具有效凭证。

4.2.3.3 在租赁合同正常执行期间内,按照合同约定保管和处理承租人的保证金,合同履行完毕后,应按照合同约定及时将保证金退还承租人。

4.3 发车交接

4.3.1 交接场所

4.3.1.1 发车交接区域应有车辆交接服务蓝图或流程图,以及安全警示和禁令标识。

4.3.1.2 发车交接区域应具备车辆交接点验环境,包括:

- a) 至少有一个标准停车位;
- b) 施划停车位(或应用电子围栏设立虚拟停车位),预留车辆紧急疏散通道;
- c) 配备安全值守人员;
- d) 配置适宜的亮度分布和照度,限制眩光和反射光,避免闪烁;
- e) 配置防火、防盗、防爆等设施设备;
- f) 禁止放置易燃、易爆、易污染环境的物品。

4.3.2 发车点验

4.3.2.1 经营者应通过讲解或示范等多种方式,向承租人告知所租车辆的性能和安全操作事项。

4.3.2.2 租赁双方应按照租赁车辆交接单进行当场点验,包括:

- a) 机动车行驶证和机动车号牌,机动车行驶证车主名称与持证经营者工商注册名称保持一致;

- b) 当期有效的机动车安全检验合格标识；
- c) 必要时，随车标识；
- d) 车辆油料处于加满状态；
- e) 车辆外观内饰、随车物品、备胎、灭火器具、故障警示牌、轮胎及气压；
- f) 车辆性能，演示车辆安全操作事项。

4.3.3 确认交接

4.3.3.1 接待人员应热情服务，有问必答，提供一对一交接服务。

4.3.3.2 接待人员应提供车辆交接单，对照明、转向、制动、里程数、油标和瑕疵等主要车况信息进行确认。

4.3.3.3 应随车配置服务监督卡，并至少包括以下主要内容：

- a) 服务热线和服务网址；
- b) 服务站点及联系方式。

4.3.3.4 经营者应确保待租车辆点验手续完备，可供承租人试操作，在车辆点验无误后，租赁双方应在租赁车辆交接单上签字确认。

4.3.3.5 经营者宜在 1 h 内完成办理交车手续。

4.3.3.6 接待人员应明确告知自费项目（如路桥费），主动提供额外收费情况（如超出里程数、超时或责任免除范围）。

4.4 用车服务

4.4.1 车辆替换

4.4.1.1 因车辆维护检测而影响承租人正常使用的，经营者应为承租人提供替换车辆。

4.4.1.2 承租人提出在租车辆替换时，经营者应与承租人按照合同约定，双方沟通协商解决。

4.4.2 救援服务

4.4.2.1 经营者应开设并公布救援服务热线电话及抢修人员手机号码，并确保援助电话 24 h 畅通。值班人员应熟练掌握常见急修故障处理方法，并在接到电话的第一时间内为承租人提供有效的电话指导。

4.4.2.2 因在租车辆发生故障或事故不能正常行驶时，经营者应按照租赁合同约定，提供及时有效的车辆救援服务。

4.4.2.3 经营者接到承租人的救援请求后，应准确记录情况，根据救援需求和救援预案实施救援。救援人员应每隔 20 min 借助电话跟踪承租人，主动向其介绍后续操作方法和途径，如事故应急处理和后续法律援助。

4.4.2.4 经营者提供救援服务的相应时限应满足下列要求：

- a) 事发地点在单程 20 km 以内的，2 h 内到达；
- b) 事发地点超过单程 20 km 范围的，向承租人预告到达时间，或者采取其他便捷的救助措施。

4.4.2.5 救援人员抵达后，故障车辆在 2 h 内无法恢复正常行驶的，经营者应向承租人提供相应功能和租价的临时替换车辆，或者双方协商采取其他补救措施。

4.4.2.6 经营者与专业救援单位或汽车维修企业订立委托救援服务合同（协议）的，应确保其委托救援服务符合 4.4.2.1~4.4.2.5 规定的要求。

4.4.3 保险理赔

4.4.3.1 经营者应在缴纳交强险的基础上为租赁车辆办理第三者责任险、车辆损失险、全车盗抢险及相关险种。

- 4.4.3.2 经营者在办理保险理赔时应确保单证收集及时性、理赔款赔付及时性及后续跟踪协助有效性。
- 4.4.3.3 故障车辆需送修的,由经营者负责送修和办理保险理赔,或委托承租人到指定地点送修和办理保险理赔。超出保险理赔范围的费用,双方应依车辆故障责任和租赁合同的约定承担。

4.5 收车交接

4.5.1 收车点验

- 4.5.1.1 还车和交车时的验收标准应保持一致,应符合 4.3.2.2 中规定的要求。
- 4.5.1.2 车辆经点验有异常损坏或缺失时,接待人员应依照租赁合同确定相应的赔偿和(或)补偿责任。
- 4.5.1.3 无法界定责任或租赁合同无相应约定的,双方应本着公平、诚信的原则协商处理;协商不成的,可依法履行调解、仲裁或诉讼程序。
- 4.5.1.4 经点验和(或)试操作无误后,双方应在 1 h 内完成车辆交接服务,并在租赁车辆交接单上签字确认。
- 4.5.1.5 经营者宜提供异地还车服务。

4.5.2 费用结算

- 4.5.2.1 经营者应按合同约定结算汽车租赁费用,主动解释费用的细目构成情况。
- 4.5.2.2 完成汽车租赁费用结算后,经营者应出具费用结算清单,并由双方签字确认。
- 4.5.2.3 因承租人责任造成车辆送修停运,经营者依据租赁合同向承租人收取停运损失费的,应向承租人明示修理项目和修理工时等原始清单。
- 4.5.2.4 经营者应向承租人开具正式发票。

5 管理要求

5.1 通用要求

- 5.1.1 经营者应建立质量管理体系,确保其实施和保持,并持续改进其有效性。经营者应:
- a) 识别服务接触点,确定服务接触面,建立服务总蓝图;
 - b) 针对发车交接和用车服务,建立服务子蓝图;
 - c) 确定为确保服务提供和交付所需的准则和方法;
 - d) 确保可以获得必要的资源和信息,以支持服务提供和交付的运作和监视;
 - e) 监视、测量(适用时)和分析;
 - f) 实施必要的措施,以实现质量管理体系的持续改进。
- 5.1.2 针对经营者所选择的任何影响服务符合要求的外包过程,经营者应确保对其实施控制。对此类外包过程控制的类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

注:汽车租赁服务质量管理体系可参照 GB/T 19001 标准要求。

5.2 特定要求

- 5.2.1 经营者应建立包含了服务要求的管理目标,包括但不限于:
- a) 服务成功率(如热线电话的流失率、救援准点率);
 - b) 租赁车辆完好率;
 - c) 救援车辆及人员配备量;
 - d) 投诉处理率;
 - e) 顾客满意度。
- 5.2.2 经营者应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划,包括但不限于:

- a) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
- b) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
- c) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足顾客需求；
- d) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。

5.2.3 经营者应制定并实施汽车租赁服务设计和开发控制策划，包括但不限于：

- a) 采用多方论证方法进行设计和开发的策划工作；
- b) 获取潜在承租人要求的信息作为设计和开发的输入之一；
- c) 建立服务总蓝图及发车交接和用车服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
- d) 安排潜在承租人参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见。

注：本条适用于具有服务设计责任的经营者，包括服务设计外包的经营者。

5.2.4 经营者应建立并实施车辆管理(含租赁车辆单车档案)、客户管理(含车辆租用告知书要求)、合同管理、租金管理和统计管理等程序，并配置计算机设备及经营管理软件。

5.2.5 经营者应收集和(或)提供与顾客有关的信息，包括但不限于：

- a) 承租人的消费需求和消费方式，如车型、用途和消费渠道偏好；
- b) 汽车租赁相关的服务及其设备和用品等的宣传材料；
- c) 车辆导航设备适宜的版本；
- d) 车辆运营状况，如行驶里程、维修次数及项目和年检情况；
- e) 顾客满意度及其投诉和外部争议处理。

5.2.6 经营者应建立并实施承租人信息保密管理规定，包括但不限于以下信息：

- a) 个人信息，如身份证号、驾驶证号、个人电话号码、家庭住址和银行卡号；
- b) 法人信息，如公司名称、统一社会信用代码、租车规模及用途和银行账号；
- c) 完整的费用结算单据。

5.2.7 经营者应按合同约定管理在其控制下的顾客财产(如保证金)，并保持记录。

5.2.8 经营者应建立并实施汽车租赁服务应急管理規定，内容包括但不限于：

- a) 按照下列应急资源配置要求，建立完备的救援服务预案：
 - 1) 按租赁车辆总数1%预留待租车辆，不足100辆的预留1辆；
 - 2) 按租赁车辆总数0.5%配备救援工作车，不足200辆的配备1辆，每辆救援工作车配备2名以上的救援服务人员；
 - 3) 备有车辆易损配件、易耗油品、便携机具和通讯、照明等应急用品，并有序就位，便于随时取用。
- b) 系统识别用车过程中可能发生的意外和潜在应急事件，制定应急预案；
- c) 在租车辆上配置并保持应急资源，如灭火器、救生锤、备用轮胎和应急标志。

5.2.9 经营者应建立并实施承租人违章处理管理办法，内容包括但不限于：

- a) 要求承租人及时告知由交警当面判定并处理的违章信息，并按合同约定协助承租人处理；
- b) 要求承租人主动告知已知的但未当面处理的违章信息，如电子警察判定和交警贴于车辆上的罚单；
- c) 应根据获取的违章信息，征询承租人处理方式，如承租人选择代付服务，可按事先约定收取相关的服务费用。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的汽车租赁服务要求，其服务特性的测评应依据表A.1给出的测评工具实施。

- 6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施汽车租赁服务要求(即服务特性)体验测评时:
- a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.5 的要求,赋权量化构建的服务特性体验测评表,设定满分值为 100 分;
 - b) 测评内容为明显的“是,否”判断时,可用直接判断法,判定得分和不得分;
 - c) 测评内容除了 b)情形外,给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ,如下:
 - 1) 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$;
 - 2) 低于预期: $0.2 < \alpha \leq 0.4$;
 - 3) 符合预期: $0.4 < \alpha \leq 0.6$;
 - 4) 高于预期: $0.6 < \alpha \leq 0.8$;
 - 5) 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
 - d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和,得出服务特性测评基础分;
 - e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E ,得出汽车租赁服务特性测评分。其中,体验否决系数 $E = \{0, 1\}$,当汽车租赁服务过程中发生下列任一情况时 $E = 0$,否则 $E = 1$:
 - 1) 未向承租人告知交通安全相关事项;
 - 2) 未与承租人签订驾驶安全告知书;
 - 3) 未能提供“机动车交通事故责任强制保险(简称:交强险)”证据。

6.1.1.3 在服务认证中,针对汽车租赁服务特性测评活动,其总分由计算每人(次)测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

- 6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求,应依据表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 所要求的质量管理体系,以及第 5 章规定的内容。
- 6.1.2.2 5.1 所规定的内容是实施管理要求审核的基本条件,应在进入 5.2 审核前实施评审,做出符合性判断。
- 6.1.2.3 获得被认可的认证机构所颁发的且有效的质量管理体系认证证书的经营者,可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 所要求的质量管理体系的评价。
- 6.1.2.4 汽车租赁管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。
- 6.1.2.5 汽车租赁管理的特定要求的审核工具可参照 GB/T 19004—2011 所给出的成熟度模型,采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定要求	准则 1 基本水平				准则 1 最佳实践

6.1.2.6 应根据表 B.1 给出的管理要求审核工具实施第 5 章管理要求的成熟度评价。

6.2 认证模式

6.2.1 适用的服务认证模式

- 6.2.1.1 RB/T 314—2017 中的 5.2.2 给出了可选的服务认证模式。
- 6.2.1.2 针对汽车租赁服务及其服务管理的特征,认证机构应选择适用于其服务特性测评和管理要求

审核活动的认证模式：

- a) 公开的服务特性检验,即模式 A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,即模式 B;
- c) 公开的服务特性检测,即模式 C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测,即模式 D;
- e) 服务设计审核,即模式 H;
- f) 服务管理审核,即模式 I。

6.2.1.3 汽车租赁服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

6.2.2 服务认证模式选用及其组合

6.2.2.1 认证机构应根据汽车租赁服务的过程和能力,以及认证周期及其不同认证阶段,给出认证模式。

6.2.2.2 具有设计职责的汽车租赁服务的认证模式,认证机构应按照下列规则进行选用和组合:

- a) 初次认证:模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I;
- b) 再认证:模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I,模式 A+模式 D+模式 H+模式 I,或模式 B+模式 C+模式 H+模式 I;
- c) 保持认证(监督评价):模式 B+模式 H+模式 I 和模式 A+模式 D+模式 I,或模式 A+模式 C+模式 I 和模式 D+模式 H+模式 I。

6.2.2.3 没有设计职责的汽车租赁服务的认证模式,认证机构应按照下列规则进行选用和组合:

- a) 初次认证:模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 I;
- b) 再认证:模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 I,模式 A+模式 D+模式 I,或模式 B+模式 C+模式 I;
- c) 保持认证(监督评价):模式 B+模式 I 和模式 A+模式 D+模式 I,或模式 A+模式 C+模式 I 和模式 D+模式 I。

6.3 认证结果

6.3.1 汽车租赁服务认证结果分为通过、不通过。其中:

- a) 通过是指管理要求的审核达到一级(含)以上成熟度水平,且服务特性测评达到 70 分(含)以上;
- b) 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平,或服务特性测评低于 70 分。

6.3.2 服务认证结果的排序,通常从低至高,即由 A 级~AAAAA 级,分为 5 个等级,如表 2 所示。

6.3.3 汽车租赁服务认证结果宜根据表 2 综合评价其管理审核和特性测评的结果,授予认证及级别。

表 2 汽车租赁服务认证结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	四级(含)以上	95 分(含)以上	AAAAA
2	四级(含)以上	85(含)~95 分	AAAA
3	三级(含)以上	80(含)~85 分	AAA
4	二级(含)以上	75(含)~80 分	AA
5	一级(含)以上	70(含)~75 分	A

附录 A
(规范性附录)
汽车租赁服务要求测评工具

表 A.1 给出了汽车租赁服务认证活动的服务要求测评内容,由服务认证审查员实施。

表 A.1 汽车租赁服务要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
1		4.1.1 门店服务 (7.0)	4.1.1.1 门店应有商标和(或)品牌标识,以及符合 GB/T 10001.3 要求的汽车租赁服务图形符号,并根据经营范围设置相应的中英文标识。	2.0		
2			4.1.1.2 接待人员应统一着装,佩戴服务标牌,仪表端庄整洁,使用规范用语,礼貌文明待客。	1.0		
3			4.1.1.3 门店应放置相应的服务手册或业务资料供顾客查询。	2.5		
4			4.1.1.4 门店应设立服务接待、业务处理和车辆交接等功能区域。	1.5		
5	4.1 接待服务 (15)	4.1.2 在线服务 (8.0)	4.1.2.1.1 经营者应配备并使用基于互联网应用环境的信息化经营管理软件系统,网络服务应 24 h 在线。	1.0		
6			4.1.2.1.2 顾客浏览的页面宜配备导航菜单和一种以上的外语服务。	1.0		
7			4.1.2.1.3 网络服务内容应包括:租赁车型、租价标准、租车手续、车辆故障和交通事故处理、车辆保险理赔、交通违法行为处理、租还车流程和汽车救援服务等。	1.0		
8			4.1.2.2.1 经营者宜提供 24 h 免费热线电话服务,并确保其联络畅通。	1.5		
9		4.1.2.2 电话服务	4.1.2.2.2 电话服务咨询答复的内容参见 4.1.2.1.3 规定的要求。	1.0		
10			4.1.2.2.3 接待人员应准确告知顾客咨询的服务项目、价目和租赁手续等业务信息,态度热情、周到、耐心,语速适中。涉外服务宜提供一种以上的外语服务。	2.5		

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
11	4.2 租车受理 (19.0)	4.2.1 身份核实 (6.5)	4.2.1.1 经营者应通过对承租人的资质审核(居民身份证、机动车驾驶证、护照、统一社会信用代码)、登记并保存相关信息。	2.5		
12			4.2.1.2 经营者宜采用信息自动识别系统进行资质审核。	2.5		
13			4.2.1.3 经营者应向承租人承诺履行信息保密义务。	1.5		
14		4.2.2 承租告知与 合同签订 (6.0)	4.2.2.1 经营者应书面告知承租人有关租赁车辆的正确使用、日常维护、救援服务、安全驾驶及违法责任等事项,并签署相应的驾驶安全告知书。	2.5		
15			4.2.2.2 经营者应采用统一规范的租赁合同文本,合同签订后应向承租人提供包括但不限于: a) 汽车租赁合 同; b) 车辆租用告知 书。	2.0		
16			4.2.2.3 在租赁合同执行期内发生变更时,租赁双方应协商变更事项,办理变更手续,并经双方确认盖章/签字。	1.5		
17	4.3 发车交接 (27.0)	4.2.3 租金和保证 金收取 (6.5)	4.2.3.1 经营者应提供网络银行、电话银行、柜台等多种结算途径,以及现金、信用卡、移动支付等结算方式。	2.0		
18			4.2.3.2 接待人员应按合同约定的金额和方式收取租金和保证金,并开具有效凭证。	2.5		
19			4.2.3.3 在租赁合同正常执行期间内,按照合同约定保管和处理承租人的保证金,合同履行完毕后,应 按照合同约定及时将保证金退还承租人。	2.0		
20	4.3 发车交接 (27.0)	4.3.1 交接场所 (3.0)	4.3.1.1 发车交接区域应有车辆交接服务蓝图或流程图,以及安全警示和禁令标识。	1.0		
21			4.3.1.2 发车交接区域应具备车辆交接点验环境,包括: a) 至少有一个标准停车位; b) 施划停车位(或应用电子围栏设立虚拟停车位),预留车辆紧急疏散道 路; c) 配备安全值守人员; d) 配置适宜的亮度分布和照度,限制眩光和反射光,避免闪烁; e) 配置防火、防盗、防爆等设施设备; f) 禁止放置易燃、易爆、易污染环境的物品。	2.0		

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
22			4.3.2.1 经营者应通过讲解或示范等多种方式,向承租人告知所租车辆的性能和安全操作事项。	3.0		
23	4.3.2 发车点验 (7.0)		4.3.2.2 租赁双方应按照租赁车辆交接单进行现场点验,包括: a) 机动车行驶证和机动车号牌,机动车行驶证车主名称与持证经营者工商注册名称保持一致; b) 当期有效的机动车安全检验合格标识; c) 必要时,随车标识; d) 车辆油料处于加满状态; e) 车辆外观内饰、随车物品、各胎、灭火器具、故障警示牌、轮胎及气压; f) 车辆性能,演示车辆安全操作事项。	4.0		
			4.3.3.1 接待人员应热情服务,有问必答,提供一对一交接服务。	2.5		
			4.3.3.2 接待人员应提供车辆交接单,对照明、转向、制动、里程数、油标和瑕疵等主要车况信息进行确认。	3.5		
			4.3.3.3 应随车配置服务监督卡,并至少包括以下内容: a) 服务热线和服务网址; b) 服务站点及联系方式。	3.0		
			4.3.3.4 经营者应确保待租车辆点验手续完备,可供承租人试操作,在车辆点验无误后,租赁双方应在租赁车辆交接单上签字确认。	3.0		
			4.3.3.5 经营者宜在 1 h 内完成办理交车手续。	2.0		
29			4.3.3.6 接待人员应明确告知自费项目(如路桥费),主动提供额外收费情况(如超出里程数、超时或责任免除范围)。	3.0		
30		4.4.1 车辆替换 (5.0)	4.4.1.1 因车辆维护检测而影响承租人正常使用的,经营者应为承租人提供替换车辆。	3.5		
31	4.4 用车服务 (25)		4.4.1.2 承租人在租车辆替换时,经营者应与承租人按照合同约定,双方沟通协商解决。	1.5		
32		4.4.2 救援服务 (15.0)	4.4.2.1 经营者应开设并公布救援服务热线电话及抢修人员手机号码,并确保援助电话 24 h 畅通。值班人员应熟练掌握常见急修故障处理方法,并在接到电话的第一时间内为承租人提供有效的电话指导。	3.5		
33			4.4.2.2 因在租车辆发生故障或事故不能正常行驶时,经营者应按照租赁合同约定,提供及时有效的车辆救援服务。	3.0		

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
34			4.4.2.3 经营者接到承租人的救援请求后,应准确记录情况,根据救援需求和救援预案实施救援。救援人员应每隔 20 min 借助电话跟踪承租人,主动向其介绍后续操作方法和途径,如事故应急处理和后续法律援助。	3.5		
35		4.4.2 救援服务 (15.0)	4.4.2.4 经营者提供救援服务的相应时限应满足下列要求: a) 事发地点在单程 20 km 以内的,2 h 内到达; b) 事发地点超过单程 20 km 范围的,向承租人预告到达时间,或者采取其他便捷的救助措施。	3.5		
36	4.4 用车服务 (25)		4.4.2.5 救援人员抵达后,故障车辆在 2 h 内无法恢复正常行驶的,经营者应当向承租人提供相应功能和租价的临时替换车辆,或者双方协商采取其他补救措施。	0.5		
37			4.4.2.6 经营者与专业救援单位或汽车维修企业订立委托救援服务合同(协议)的,应确保其委托救援服务符合 4.4.2.1~4.4.2.5 规定的要求。	1.0		
38			4.4.3.1 经营者应在缴纳交强险的基础上为租赁车辆办理第三者责任险、车辆损失险、全车盗抢险及相关险种。	2.0		
39		4.4.3 保险理赔 (5.0)	4.4.3.2 经营者在办理保险理赔时应确保单证收集及时性、理赔款赔付及时性及后续跟踪协助有效性。	1.5		
40			4.4.3.3 故障车辆需送修的,由经营者负责送修和办理保险理赔,或委托承租人到指定地点送修和办理保险理赔。超出保险理赔范围的费用,双方应依车辆故障责任和租赁合同约定承担。	1.5		
41			4.5.1.1 还车和交车时的验收标准应保持一致,应符合 4.3.2.2 中规定的要求。	1.0		
42			4.5.1.2 车辆经点验有异常损坏或缺失时,接待人员应依照租赁合同确定相应的赔偿和(或)补偿责任。	1.0		
43	4.5 收车交接 (14.0)	4.5.1 收车点验 (6.0)	4.5.1.3 无法界定责任或租赁合同无相应约定的,双方应本着公平、诚信的原则协商处理;协商不成的,可依法履行调解、仲裁或诉讼程序。	1.5		
44			4.5.1.4 经点验和(或)试操作无误后,双方应在 1 h 内完成车辆交接服务,并在租赁车辆交接单上签字确认。	1.5		
45			4.5.1.5 经营者宜提供异地还车服务。	1.0		
46		4.5.2 费用结算 (8.0)	4.5.2.1 经营者应按合同约定结算汽车租赁费用,主动解释费用的明细构成情况。	3.0		
47			4.5.2.2 完成汽车租赁费用结算后,经营者应出具费用结算清单,并由双方签字确认。	2.0		

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
48	4.5 收车交接 (14.0)	4.5.2 费用结算 (8.0)	4.5.2.3 因承租人责任造成车辆送修停运,经营者依据租赁合同向承租人收取停运损失费的,应向承 租人明示修理项目和修理工时等原始清单。	1.0		
49			4.5.2.4 经营者应向承租人开具正式发票。	2.0		
总分	100	100	—	100	—	

附录 B
(规范性附录)
汽车租赁管理要求审核工具

B.1 表 B.1 和表 B.2 给出了汽车租赁管理要求的审核工具。
B.2 表 B.1 给出了汽车租赁管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 汽车租赁管理成熟度等级描述

特定管理要求	成熟度等级划分与描述			
	第一级	第二级	第三级	第四级
5.2.1 经营者应建立包含了服务要求的管理目标	经营者建立并实施了满足适用的法律法规要求,以及涵盖 5.2.1 内容的目标,各项目标可测量。	经营者建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖 5.2.1 内容的目标,各项目标基本实现,包括:提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。	经营者在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖 5.2.1 内容的目标,各项目标如期实现,包括:1)提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据;2)经营层及相关职能层次基于目标要求建立相应的 KPI(关键绩效指标),主要指标体现以顾客为导向;3)定期分析目标及 KPI 实施与实现情况,具有自我改进意识和能力。	经营者在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖 5.2.1 内容的目标,各项目标如期实现,包括:1)提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据;2)经营层及相关职能层次基于目标要求建立相应的 KPI(关键绩效指标),主要指标体现以顾客为导向;3)定期分析目标及 KPI 实施与实现情况,具有自我改进意识和能力;4)目标及 KPI 的实现增强了顾客满意,提升或促进了经营绩效。

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
	经营者制定并实施了 5.2.2 要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划,包括:1)经营者的年度规划与 4.2.1 身份核实、4.3.2 发车站点验、4.3.3 确认交接、4.5.1 收车站点验等汽车租赁关键特性实现个人的职业化培育计划。	经营者制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划,包括:1)经营者的年度规划与 4.2.1 身份核实、4.3.2 发车站点验、4.3.3 确认交接、4.5.1 收车站点验等汽车租赁关键特性实现个人的职业化培育计划;2)规划和计划的实施进展及预期结果;3)有计划地实施了定期评价,能基本满足 5.2.2 的要求。	经营者制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划,包括:1)经营者的年度规划与 4.2.1 身份核实、4.3.2 发车站点验、4.3.3 确认交接、4.5.1 收车站点验等汽车租赁关键特性实现个人的职业化培育计划;2)规划和计划的实施进展及预期结果;3)有计划地实施了定期评价,能基本满足 5.2.2 的要求;4)有计划地实施了员工满意度测评,且呈现上升趋势;5)具有自我改进意识和能力。	经营者制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划,包括:1)经营者的年度规划与 4.2.1 身份核实、4.3.2 发车站点验、4.3.3 确认交接、4.5.1 收车站点验等汽车租赁关键特性实现个人的职业化培育计划;2)规划和计划的实施进展及预期结果;3)有计划地实施了定期评价,能基本满足 5.2.2 的要求;4)具有科学的员工满意度测评方法,员工满意度呈现上升趋势;5)能提供 3 年(含)以上的员工满意度数据,包含纵向和横向数据;6)具有较强的自我分析、改进意识和能力,并提供相关示例。	经营者制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划,包括:1)经营者的年度规划与 4.2.1 身份核实、4.3.2 发车站点验、4.3.3 确认交接、4.5.1 收车站点验等汽车租赁关键特性实现个人的职业化培育计划;2)规划和计划的实施进展及预期结果;3)有计划地实施了定期评价,能基本满足 5.2.2 的要求;4)具有科学的员工满意度测评方法,员工满意度呈现上升趋势;5)能提供 3 年(含)以上的员工满意度数据,包含纵向和横向数据;6)具有持续的监视、测量、分析、改进意识和能力,并提供相关数据和示例;7)建立了员工与顾客满意度相关性分析,提供良好实践案例。
	5.2.2 经营者应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划				

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.3 经营者应制定并实施汽车租赁服务设计和开发控制规划	经营者制定并实施了 5.2.3 要求的汽车租赁服务设计和开发控制规划,包括:1)服务设计和开发以顾客为导向;2)采用了 2 项(含)以上的技术和方法;3)具有正式的服务总蓝图及发车交接和用车服务子蓝图。	经营者制定并实施了 5.2.3 要求的汽车租赁服务设计和开发控制规划,包括:1)服务设计和开发以顾客为导向;2)具有规范的服务总蓝图及发车交接和用车服务子蓝图;3)运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了汽车租赁服务关键特性;4)设计开发过程,采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作。	经营者制定并实施了 5.2.3 要求的汽车租赁服务设计和开发控制规划,包括:1)服务设计和开发以顾客为导向;2)具有规范的服务总蓝图及发车交接和用车服务子蓝图;3)运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了汽车租赁服务关键特性;4)设计开发过程,采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作;5)基于全生命周期理论管理设计开发过程,具有较强分析和改进能力。	经营者制定并实施了 5.2.3 要求的汽车租赁服务设计和开发控制规划,包括:1)服务设计和开发以顾客为导向;2)具有规范的服务总蓝图及发车交接和用车服务子蓝图;3)运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了汽车租赁服务关键特性;4)设计开发过程,采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作;5)基于全生命周期理论管理设计开发过程,具有较强分析和改进能力;6)运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现,提供相关示例。	经营者制定并实施了 5.2.3 要求的汽车租赁服务设计和开发控制规划,包括:1)服务设计和开发以顾客为导向;2)具有规范的服务总蓝图及发车交接和用车服务子蓝图;3)运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了汽车租赁服务关键特性;4)设计开发过程,采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作;5)基于全生命周期理论管理设计开发过程,具有较强分析和改进能力;6)运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现,提供相关示例;7)设计了服务提供和交付过程的管理,如运用排队论设计车辆租赁峰谷模型、运用补救技术开发服务补救方案;8)适用时,具有良好的设计外包控制规定和措施。

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述			
	第一级	第二级	第三级	第四级
5.2.4 经营者应建立并实施车辆管理、客户管理、合同管理、租金管理、统计管理、配置计算机设备及经营管理软件	经营者建立并实施了5.2.4要求的车辆管理(含租赁车辆单车档案)、客户管理(含车辆租用告知书要求)、合同管理、租金管理和统计管理等程序,并配置计算机设备及经营管理软件;包括:1)管理程序具有运行准则;2)文档储存环境适用的管理和监控措施,含电子文档;3)文档和数据信息真实、准确完整,更新及时;4)具有信息化管理系统和高效信息备份机制,备份技术可靠。	经营者建立并实施了5.2.4要求的车辆管理(含租赁车辆单车档案)、客户管理(含车辆租用告知书要求)、合同管理、租金管理和统计管理等程序,并配置计算机设备及经营管理软件;包括:1)管理程序具有运行准则;2)文档储存环境适用的管理和监控措施,含电子文档;3)文档和数据信息真实、准确完整,更新及时;4)具有信息化管理系统和高效信息备份机制,备份技术可靠;5)运用信息安全管理技术和措施防范风险;6)具有系统软件更新办法和能力。	经营者建立并实施了5.2.4要求的车辆管理(含租赁车辆单车档案)、客户管理(含车辆租用告知书要求)、合同管理、租金管理和统计管理等程序,并配置计算机设备及经营管理软件;包括:1)管理程序具有运行准则;2)文档储存环境适用的管理和监控措施,含电子文档;3)文档和数据信息真实、准确完整,更新及时;4)具有信息化管理系统和高效信息备份机制,备份技术可靠;5)运用信息安全管理技术和措施防范风险;6)具有系统软件更新办法和能力;7)定期评审车辆管理、客户管理、合同管理、租金管理和统计管理等程序的实施情况,以及改进需求。	经营者建立并实施了5.2.4要求的车辆管理(含租赁车辆单车档案)、客户管理(含车辆租用告知书要求)、合同管理、租金管理和统计管理等程序,并配置计算机设备及经营管理软件;包括:1)管理程序具有运行准则;2)文档储存环境适用的管理和监控措施,含电子文档;3)文档和数据信息真实、准确完整,更新及时;4)具有信息化管理系统和高效信息备份机制,备份技术可靠;5)运用信息安全管理技术和措施防范风险;6)具有系统软件更新办法和能力;7)相关职能和层次基于监视、测量等手段收集相关程序运作情况和结果,定期评审车辆管理、客户管理、合同管理、租金管理和统计管理等程序的实施情况,以及改进需求;8)经营者定期评价程序运行结果与目标/KPI的预期符合性,以及持续改进能力。

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.5 经营者应收集和(或)提供与顾客有关的信息	经营者收集(或)提供 5.2.5 要求的与顾客有关的信息,包括:1)规定了信息收集、保护、使用、评价等要求;2)规定并实施了信息管理方法。	经营者收集(或)提供 5.2.5 相关的与顾客有关的信息,包括:1)规定了信息收集、保护、使用、评价等要求;2)规定并实施了信息管理方法和途径;3)提供信息收集、调阅等便利性措施。	经营者收集(或)提供 5.2.5 相关的与顾客有关的信息,包括:1)规定了信息收集、保护、使用、评价等要求;2)规定并实施了信息管理方法和途径;3)提供信息收集、调阅等便利性措施;4)具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力。	经营者收集(或)提供 5.2.5 相关的与顾客有关的信息,包括:1)规定了信息收集、保护、使用、评价等要求;2)规定并实施了信息管理方法和途径;3)提供信息收集、调阅等便利性措施;4)具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力;5)具有合规且有效应用顾客有关的信息的能力,并改进和(或)提高服务能力。	经营者收集(或)提供 5.2.5 相关的与顾客有关的信息,包括:1)规定了信息收集、保护、使用、评价等要求;2)规定并实施了信息管理方法和途径;3)提供信息收集、调阅等便利性措施;4)具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力;5)具有合规且有效应用顾客有关的信息的能力,并改进和(或)提高服务能力;6)基于顾客有关的信息,具有信息数据提炼,以及相关分析能力,激发创新能力,具有一定成果。

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述			
	第一级	第二级	第三级	第四级
5.2.6 经营者应建立并实施承租人信息保密管理要求	经营者建立并实施 5.2.6 要求的承租人信息保密管理要求,包括:1)遵守适用的法律法规;2)与涉及承租人信息相关的员工签订保密协议。	经营者建立并实施 5.2.6 要求的承租人信息保密管理要求,包括:1)遵守适用的法律法规;2)与涉及承租人信息相关的员工签订保密协议;3)建立信息监控机制和措施。	经营者建立并实施 5.2.6 要求的承租人信息保密管理要求,包括:1)遵守适用的法律法规;2)与涉及承租人信息相关的员工签订保密协议;3)建立信息监控机制和措施;4)定期评审与承租人信息相关规定的实施情况和结果。	经营者建立并实施 5.2.6 要求的承租人信息保密管理要求,包括:1)遵守适用的法律法规;2)与涉及承租人信息相关的员工签订保密协议;3)建立信息监控机制和措施;4)定期评审并分析承租人信息相关规定的实施情况和结果;5)识别改进机会,适时建立可靠系统保障顾客信息安全。
				经营者建立并实施 5.2.6 要求的承租人信息保密管理要求,包括:1)遵守适用的法律法规;2)与涉及承租人信息相关的员工签订保密协议;3)建立信息监控机制和措施;4)定期评审并分析承租人信息相关规定的实施情况和结果;5)识别改进机会,适时建立可靠系统保障顾客信息安全;6)运用科技手段降低顾客信息泄密风险;7)建立并实施顾客信息全链条的风险防范机制和措施;8)定期评价或针对隐患及时评价顾客信息安全,以及改进需求。
5.2.7 经营者应按合同约定管理在其控制下的顾客财产(如保证金),并应保持记录	经营者根据 5.2.7 要求,按合同约定管理在其控制下的顾客财产(如保证金),包括:1)建立并实施顾客财产管理规定;2)按规定管理并保护顾客财产,保持记录。	经营者根据 5.2.7 要求,按合同约定管理在其控制下的顾客财产(如保证金),包括:1)建立并实施顾客财产管理规定;2)按规定管理并保护顾客财产,保持记录;3)定期评审顾客财产的安全性及风险的可控性。	经营者根据 5.2.7 要求,按合同约定管理在其控制下的顾客财产(如保证金),包括:1)建立并实施顾客财产管理规定;2)按规定管理并保护顾客财产,保持记录;3)确定顾客财产所处环境的适宜性,并有专人专项的权限管理;4)定期评审顾客财产的安全性及风险的可控性。	经营者根据 5.2.7 要求,按合同约定管理在其控制下的顾客财产(如保证金),包括:1)建立并实施顾客财产管理规定;2)按规定管理并保护顾客财产,保持记录;3)确定顾客财产所处环境的适宜性,并有专人专项的权限管理;4)定期评审顾客财产的安全性及风险的可控性;5)识别改进机会,并实施改进或优化管理。
				经营者根据 5.2.7 要求,按合同约定管理在其控制下的顾客财产(如保证金),包括:1)建立并实施顾客财产管理规定;2)按规定管理并保护顾客财产,保持记录;3)确定顾客财产所处环境的适宜性,并有专人专项的权限管理;4)定期评审顾客财产的安全性及风险的可控性;5)识别改进机会,并实施改进或优化管理;6)提供良好案例,证实顾客财产管理的有效性。

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述			
	第一级	第二级	第三级	第四级
5.2.8 经营者应建立并实施汽车租赁服务应急管理 规定	经营者建立并实施 5.2.8 要求的汽车租赁服务应急管理规定的量化数据; 2) 建立并演练救援服务预案、应急预案。	经营者建立并实施 5.2.8 要求的汽车租赁服务应急管理规定的量化数据; 2) 建立并演练救援服务预案、应急预案。	经营者建立并实施 5.2.8 要求的汽车租赁服务应急管理规定的量化数据; 2) 建立并演练救援服务预案、应急预案; 3) 提供不低于本标准要求救援和应急资源; 4) 定期检查上述资源的适宜性和充分性, 以及需要时的更新; 5) 运用风险管理和评价技术, 分析突发事件的可能性, 制定适宜的措施, 或完善已有应急管理规定和预案。	经营者建立并实施 5.2.8 要求的汽车租赁服务应急管理规定的量化数据; 2) 建立并演练救援服务预案、应急预案; 3) 提供不低于本标准要求救援和应急资源; 4) 定期检查上述资源的适宜性和充分性, 以及需要时的更新; 5) 运用风险管理和评价技术, 分析突发事件的可能性, 制定适宜的措施, 或完善已有应急管理规定和预案; 6) 识别隐患、潜在事件或风险, 建立防范设施和预案; 7) 针对已有事件开展调查、分析, 吸取经验和教训, 以及所需预防应急响应措施; 8) 提供应急响应良好案例, 以及促进顾客满意和信任的结果。

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.9 经营者应建立并实施承租人违章处理管理办法	经营者建立并实施 5.2.9 要求的承租人违章处理管理办法。	经营者建立并实施 5.2.9 要求的承租人违章处理管理办法,包括:1)遵守适用的法律法规;2)尽职服务,包含有偿服务。	经营者建立并实施 5.2.9 要求的承租人违章处理管理办法,包括:1)遵守适用的法律法规;2)尽职服务,包含有偿服务;3)提供便捷和主动服务,增强顾客满意。	经营者建立并实施 5.2.9 要求的承租人违章处理管理办法,包括:1)遵守适用的法律法规;2)尽职服务,包含有偿服务;3)提供便捷和主动服务,增强顾客满意;4)运用 PDCA 原理,分析并提炼承租人违章事例,纳入承租告知内容和要求,以此减少承租人违章事件。	经营者建立并实施 5.2.9 要求的承租人违章处理管理办法,包括:1)遵守适用的法律法规;2)尽职服务,包含有偿服务;3)提供便捷和主动服务,增强顾客满意;4)运用 PDCA 原理,分析并提炼承租人违章事例,纳入承租告知内容和要求,以此减少承租人违章事件;5)将承租人违章的典型事例教育与顾客接触的員工,促进或提高服务技能;6)有效利用现有案例,识别改进机会,或完善管理及其措施。

B.3 表 B.2 给出了汽车租赁管理要求各条成熟度对应分值。

B.4 在实施汽车租赁管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.9 的成熟度水平进行逐一评价,如某一条达不到一级成熟度要求,则该条不得分;
- b) 将各条成熟度得分累加后,得出管理成熟度总分;
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ,得出管理成熟度最终得分,其中,管理成熟度否决系数 $M=\{0,1\}$,当汽车租赁管理发生下列任一情况时 $M=0$,否则 $M=1$:
 - 1) 5.2.1~5.2.9 所规定的要求中,同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平;
 - 2) 5.2.4、5.2.6、5.2.7 所规定的要求中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分,管理要求分级规则如下:
 - 1) 20 分(含)~40 分,一级,单项条款得分应不低于“1”分;
 - 2) 40 分(含)~60 分,二级,单项条款得分应不低于“2”分;
 - 3) 60 分(含)~80 分,三级,单项条款得分应不低于“3”分;
 - 4) 80 分(含)~90 分,四级,单项条款得分应不低于“3”分;
 - 5) 90 分(含)~100 分,五级,单项条款得分应不低于“3”分。

表 B.2 汽车租赁管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求 条目	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2.1	10	2	4	6	8	10
5.2.2	5	1	2	3	4	5
5.2.3	5	1	2	3	4	5
5.2.4	20	4	8	12	16	20
5.2.5	10	2	4	6	8	10
5.2.6	10	2	4	6	8	10
5.2.7	20	4	8	12	16	20
5.2.8	10	2	4	6	8	10
5.2.9	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

中华人民共和国认证认可

行 业 标 准

汽车租赁服务认证要求

RB/T 313—2017

*

中国标准出版社出版发行

北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)

北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.75 字数 48 千字

2018年4月第一版 2018年4月第一次印刷

*

书号:155066·2-33214 定价 36.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68510107



RB/T 313—2017