



北京航标时代检测认证有限公司企业标准

Q/BAC 001-2020

租赁服务认证要求

Requirements for service certification of rental

2020-12-01 发布

2021-02-01 实施

北京航标时代检测认证有限公司 发布

目录

前 言	0
引 言	0
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
4.1.1 通用要求	2
4.1.2 门店服务	2
4.1.3 在线服务	2
4.2 受理服务	3
4.2.1 租承人资质核实	3
4.2.2 承租告知与合同签订	3
4.2.3 租金和保证金收取	3
4.3 租赁物交接	3
4.3.1 租赁物点检	3
4.3.2 交接确认	3
4.4 租赁物使用服务	4
4.4.1 租赁物维护	3
4.4.2 租赁物损坏与更换	3
4.4.3 租赁时间更改	3
4.4.4 应急救援	3
4.5 租赁物回收	4
4.5.1 回收点检	4
4.5.2 费用结算	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
6.1.1 服务要求测评准则	6
6.1.2 管理要求审核准则	7
6.2 认证模式	7
6.2.1 适用的服务认证模式	7
6.2.2 服务认证模式选用及其组合	7
6.3 认证结果	8
附 录 A （规范性附录） 租赁服务要求测评工具	10
附 录 B （规范性附录） 租赁服务管理要求审核工具	15

前 言

本标准依据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》的规定编写。

本文件由北京航标时代检测认证有限公司提出并归口。

本文件起草单位：北京航标时代检测认证有限公司。

本文件主要起草人：王国松、王璋瑛、朱秋香、李玉国、徐春婷。

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：Q/BAC 001-2020年第一次发布。2025年6月25第一次修订。

引 言

全球经济结构由“工业经济”向“服务经济”转型，服务经济已成为各国经济发展方向，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”。

租赁服务行业依托国家相关政策引导与行业整体经济环境的快速发展，逐步走向成熟规范，向社会传递及其服务优势和能力的信息日趋增强，随之服务认证的市场需求逐步形成。

目前，我国租赁市场有很大的发展空间，被誉为“朝阳产业”，根据《国民经济行业分类》方法，大致可包括：机械设备经营租赁（指不配备操作人员的机械设备的租赁服务）、文体设备和用品出租、日用品出租三大类。

本文件旨在为公司提供除汽车租赁外的其他租赁服务的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、受理服务、租赁物交接、租赁物使用和租赁物回收等内容。第5章给出的管理要求，包括：通用要求和特定要求两部分。本文件第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。

租赁服务认证要求

1 范围

本文件规定了经营租赁服务,不包括汽车租赁服务和融资租赁服务,包括服务要求涉及的接待服务、受理服务、租赁物交接、租赁物使用和租赁物回收;管理要求涉及的通用要求和特性要求;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。

本文件适用于北京航标时代检测认证有限公司(简称认证公司)实施租赁服务认证活动,也适用于出租人规范其服务活动。

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 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南

GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

ISO/TS 10004 质量管理 顾客满意 监视与测量指南

RB/T 313 汽车租赁服务认证要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 租赁服务 Leasing services

本标准是指经营租赁服务,是指在约定时间内将有形动产或者不动产转让他人使用且租赁物所有权不变更的业务活动。按照标的物的不同,经营租赁服务可分为有形动产经营租赁服务和不动产经营租赁服务。

说明:依据《财政部、国家税务总局关于全面推开营业税改征增值税试点的通知》(财税〔2016〕36号)附件1《营业税改征增值税试点实施办法》所附的“销售服务、无形资产、不动产注释”规定:租赁服务,包括融资租赁服务和经营租赁服务。

a) 融资租赁服务,是指具有融资性质和所有权转移特点的租赁活动。即出租人根据承租人所要求的规格、型号、性能等条件购入有形动产或者不动产租赁给承租人,合同期内租赁物所有权属于出租人,承租人只拥有使用权,合同期满付清租金后,承租人有权按照残值购入租赁物,以拥有其所有权。

不论出租人是否将租赁物销售给承租人,均属于融资租赁。按照标的物的不同,融资租赁服务可分为有形动产融资租赁服务和不动产融资租赁服务。

b) 经营租赁服务,是指在约定时间内将有形动产或者不动产转让他人使用且租赁物所有权不变更的业务活动。按照标的物的不同,经营租赁服务可分为有形动产经营租赁服务和不动产经营租赁服务。

水路运输的光租业务、航空运输的干租业务,属于经营租赁。

光租业务,是指运输企业将船舶在约定的时间内出租给他人使用,不配备操作人员,不承担运输过程中发生的各项费用,只收取固定租赁费的业务活动。

干租业务，是指航空运输企业将飞机在约定的时间内出租给他人使用，不配备机组人员，不承担运输过程中发生的各项费用，只收取固定租赁费的业务活动。

3.2 出租人 lessor

指出租物件的合法所有者，拥有待租赁物件的所有，与承租人签订租赁合同，将物品租给他人使用，收取租金报酬的自然人或法人代表。

3.3 承租人 lessee

与出租人签订租赁合同并获得租赁物使用权及获得租赁服务的法人或自然人，承租人可简称为“租赁人”。例如一物业主对其所有的某些特定范围，如摊位、店面、商业场所或居所进行对外出租，和该物业所有者进行协议签约，租赁该场所或居所的另一方就是“承租人”。

3.4 租赁物 lease item

出租人合法拥有的用于租赁经营使用的流通物。

3.5 租金 rents

租赁业务中出租人向承租人收取的转让资产使用权的补偿款。在出租人表现为租金收入，在承租人表现为租金费用。租赁业务的租金通常是在出租人和承租人双方谈判中根据资产的成本确定的，而且按时间计算，如每月租金若干。

3.6 保证金 earnest money

保证金是为了让合同的一方保证履约而收取的资金。

3.7 押金 cash pledge

承租人将一定费用存放在出租人处，保证自己的行为不会对出租人利益造成损害，如果造成损害的可以此费用据实支付或另行赔偿。在双方法律关系不存在且无其他纠纷后，则押金应予以退还。在违约时将会被扣除。

3.8 经营场所 premises

出租人合法使用的提供租赁服务的场所（有形或虚拟、物理或非物理场所）。

4 服务要求

4.1 接待服务

4.1.1 通用要求

接待服务可分为门店服务和在线服务两种，接待人员应准确告知顾客咨询的服务内容，包括租赁产品类型、租价标准、租赁流程等，态度热情、周到、耐心，语速适中。涉外服务应提供一种以上的外语服务。

4.1.2 门店服务

出租人可在门店实施接待服务，门店应有商标和（或）品牌标识，接待人员仪表端庄整洁，使用规范用语，礼貌文明待客，门店应放置相应的服务手册或业务资料供顾客查询。

4.1.3 在线服务

出租人可通过网络、电话等不同方式进行在线服务，其网络和电话设备应满足以下要求：

查阅全文请联系北京航标时代检测认证有限公司综合部

联系电话:010-88108602

邮箱:tianhl@bac.net.cn