



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

目 录

1 目的与范围	1
2 认证依据及规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 认证方案	2
5 认证程序	2
6 认证证书和标志使用要求	15
7 对获证组织的信息通报要求及响应	18

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

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