



中国航天



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

2025年12月08日发布

2025年12月08日修订

2025年12月08日实施

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	16
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，以审查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

中华人民共和国和认证认可条例

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。服务认证和商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

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