

河北质量认证有限公司

汽车维修服务认证规则

编制: 苑中蕙 日期: 2018 年 7 月 2 日

审核: 史云炜 日期: 2018 年 7 月 2 日

批准: 东 皓 日期: 2018 年 7 月 2 日

1. 范围

本文件适用于汽车维修服务初次认证、再认证和监督审查所需的评价活动及相关要求。

2. 引用文件

2.1 CNAS-CC02: 2013 《产品、过程和服务认证机构要求》

2.2 CNAS-SC25: 2017 《服务认证机构认可方案》

3. 认证准则

3.1 RB/T306-2017 《汽车维修服务认证技术要求》

3.2 GB/T19001-2016 《质量管理体系 要求》

4. 认证范围

认证范围的确定包括具体的可提供维修服务的车型名称、服务提供者的名称、服务提供场所的物理地址。不同场所的服务活动内容不同的应分别进行表述，具体信息填写在《多场所清单》中。

对于汽车维修服务认证的范围一般表述为XXX类型/品牌汽车维修服务，并列出服务提供场所的地址。

5. 认证评价模式

5.1 评价模式

汽车维修服务的评价采用专家现场审核与顾客调查相结合的评价方式。维修企业通过专家现场符合性审核是实施顾客调查的必要前提。

5.1.1 专家现场审核按照 RB/T306-2017 的 6.2 的要求进行评价。

5.1.2 顾客调查按照 RB/T306-2017 的 6.3 的要求进行评价。

5.2 认证模式的选择

针对初次认证、监督评价和再认证评价均采用专家现场审核与顾客调查相结合的评价方式。

6. 样本选取

根据汽车维修服务的特点，样本选取涉及维修门店数量和顾客问卷调查数量的选取，其中：

- 1) 门店样本量选取量确定：初次认证按门店数量的开平方最大值进行抽样；再认证的样本量是初次认证的 0.8；监督的样本量是初次认证的 0.6。
- 2) 顾客问卷调查数量确定。每家维修企业的顾客问卷调查，回收有效问卷应不少于年度顾客总量的 5%。对于每个具体问题的有效评价总数，不应少于 20 人次。如果顾客对某个问题未关注或不关心，则不计入该问题的有效评价总数。
- 3) 所有样本量都应是随机获取的。

7. 评价人员的选择

7.1 专家现场审核

承担汽车维修服务专家现场审核组应至少具有一名 CCAA 注册的 QMS 审核资格，且其中至少有一名具有审核组长资格和至少有一名具有汽车维修服务专业能力人员。

7.2 顾客问卷调查

开展顾客问卷调查一般应由专家现场审核组的成员或组长进行。专家现场审核组的组长负责顾客问卷调查方案的整体策划和制定，问卷调查活动一般由审核组成员进行，特殊情况的审核部可安排其他服务认证审查员实施。

8. 认证收费项目与人日基准

8.1 认证收费

汽车维修服务认证收费主要为申请费、专家现场审核费、顾客问卷调查评价费、认证注册费、证书和标志费、年金。具体收费依据 HBAC-GC10《服务认证收费及评价人日表》。

8.2 人日基准

8.2.1 未获得 QMS 认证的组织，服务管理审核人日数=GB/T19001 审核人日+1 人·日。

8.2.2 已获得 QMS 认证的组织，且经风险评估确定可免除 GB/T19001 标准要求的 QMS 的审核，则服务管理审核人日数=1.5 人·日。

8.2.3 顾客问卷调查确定人日数为 1 人·日。

9. 评价准备

9.1 汽车维修服务评价分为两个阶段，即专家现场审核和顾客问卷调查评价。维修企业只有通过了专家现场符合性审核，方可实施顾客问卷调查。

9.2 综合管理部审核方案策划人员针对本文要求进行单一项目的评价方案的策划和制定，确定认证模式、审核人日、专业能力要求。

9.3 审核部项目安排人员根据服务认证项目组建项目审查组，委任项目组组长，确定专家现场审核时间和顾客问卷调查完成时限，下达项目审查通知单。

9.3 项目组组长根据项目任务要求，编制专家现场审核计划，进行文件审查，按照审核计划实施现场审核。专家现场审核评分达到 70 分以上，方可进行后续顾客问卷调查。

10. 评价要求

10.1 专家现场审核

专家现场审核应依据 RB/T306-2017《汽车维修服务认证技术要求》第 4

章和第5章规定的内容评价组织服务管理的符合性进行审核，并根据审核结果进行评分。

专家现场审核至少需确认下列各项：

- 1) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- 2) 人员及资源配置与管理；
- 3) 服务特性控制及其运行管理；
- 4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- 5) 服务承诺和顾客服务；
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- 7) 争议的处置管理；
- 8) 服务投诉的处理；
- 9) 内部审核。

专家现场审核除了依据RB/T306-2017之外，还应依据GB/T19001和质量管理体系的审核方法进行现场审核，并形成评价报告。针对所评价项目进行评分，具体评分表如下：

指标大类	分值	指标	分值	分指标	分值
服务要求	44	4.2 信息公示	5	4.2.1 公示信息	3
				4.2.2 透明化举措公示	2
		4.3 预约与接待	8	4.3.1 预约服务	2
				4.3.2 应急救援服务	2
				4.3.3 接待人员行为	2
				4.3.4 休息环境	2
		4.4 车况服务	5	4.4.1 车况检查	2
				4.4.2 判断依据说明	1
				4.4.3 车辆故障沟通	2

指标大类	分值	指标	分值	分指标	分值
		4.5 确定维修方案	5	4.5.1 维修方案制定依据	1
				4.5.2 维修方案内容	1
				4.5.3 维修方案选择说明与沟通	1
				4.5.4 提醒	1
				4.5.5 合同文本	1
		4.6 维修作业	10	4.6.1 公示维修人员信息	2
				4.6.2 告知客户进度	2
				4.6.3 维修作业	2
				4.6.4 作业操作示意和拆封	2
				4.6.5 合同变更	2
		4.7 维修检验	6	检验活动	2
				检测设备	1
				满足合同要求	2
				检验记录	1
		4.8 结算交车	14	4.8.1 完工时间	2
				4.8.2 维修结果状况	2
				4.8.3 车辆清洗	2
				4.8.4 维修结果告知	2
				4.8.5 费用明细出示	2
				4.8.6 费用差异解释	1
				4.8.7 出厂注意事项告知	2
		4.9 跟踪服务	6	4.9.1 回访	3
				4.9.2 返修和投诉的跟踪	2
				4.9.3 顾客个人信息保护	1
		4.10 服务外包	2	4.10.1 外包过程向客户确认	1
				4.10.2 外包业务质量承诺	1
5 服务保障能力要求	40	5.2 人力资源	6	5.2.1 管理层岗位职责明确	1
				5.2.2 各类人员岗位职责	2
				5.2.3 人员资格、培训和考评	3
		5.3 设施和设备	6	5.3.1 维修和检测设备	2
				5.3.2 设施和设备管理	2
				5.3.3 顾客可观察车联维修设置	2
		5.4 配件及外包管理	10	5.4.1 配件供方管理	3
				5.4.2 配件使用正确性	2
				5.4.3 未提出要求的配件质量	2
				5.4.4 维修流程控制和信息追溯	2
				5.4.5 外包方控制	1
		5.5 安全 and 环境	10	5.5.1 安全生产责任制和安全设施配置	5
				5.5.2 危化品和危废管理	2
				5.5.3 顾客活动区的安全	3
		5.6 服务理念和制度	8	5.6.1 服务理念	3
				5.6.2 维修服务规章制度	3

指标大类	分值	指标	分值	分指标	分值
				5.6.3 维修资料管理	2

审查人员可以在 0-单项分值间进行打分，确定评分结果。总分共计 100 分，只有评价达到 70 分以上，且现场提出的不符合项均进行整改验证符合要求后方可满足要求，进入后续顾客问卷调查。

10.2 顾客问卷调查

顾客问卷调查应在成功完成了专家现场审核之后的 1 个月内进行，按照 RB/T306-2017《汽车维修服务认证技术要求》的附录 A 顾客调查问题表及评分标准进行调查。公司根据该表制定了统一的《顾客问卷调查表》。

服务审查组长按照抽样的要求从现场审核过程中获得的 1 年内提供服务客户的名单中随机抽取相应数量的顾客，提取调查客户的名单，为了保证抽样回收率达到客户总量的 5%，抽取客户的数量按照 6%进行抽取。如果最终回收数量不能达到要求时，再进行补充抽样。

10.3 综合评价

服务认证项目审查组组长将专家现场审核评价结果和顾客问卷调查结果进行汇总和综合评价。

10.3.1 完成对维修企业的现场审核，并由审查组按照标准要求完成规定数量的顾客调查后，产生的评价结果才为有效。

10.3.2 如顾客调查分值与专家现场审核结果有明显的偏差，可由审查组对维修企业进行补充审核，最终确定专家现场审核评分。综合评分 ≥ 70 分，则作为推荐认证注册的结论。

10.3.3 最终的评价报告中应将专家现场审核评价的结果和评分，以及顾客问卷调查的结果表述在评价报告中。

10.4 评价报告

每次评价活动应形成《汽车维修服务认证评价报告》，报告应包括但不限于以下内容：

- 1) 评价的目的、范围和准则；
- 2) 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
- 3) 抽样及样本信息；
- 4) 服务评价结果及其说明；
- 5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 6) 报告覆盖的时间段；
- 7) 结论。

11. 认证决定与有效期

一个认证周期为 3 年，每 12 个月内应获得认证保持资格。

另外，初次认证或时，若服务管理审核或服务要求检验和（或）检测不能一次成功完成，则均有一次重新评价的机会，但两次评价间隔时间不能大于 3 个月。

12. 适用的法律法规与其他要求

12.1 中华人民共和国消费者权益保护法

12.2 中华人民共和国特种设备安全法

12.3 中华人民共和国合同法

12.4 中华人民共和国反不正当竞争法

12.5 中华人民共和国民法通则

12.6 中华人民共和国侵权责任法

12.7 中华人民共和国电子签名法

12.8 中华人民共和国价格法

12.9 中华人民共和国广告法

12.10 中华人民共和国认证认可条例

12.11 互联网信息服务管理办法

12.12 国务院关于促进健康服务业发展的若干意见

12.13 国务院关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见

12.14 国务院办公厅关于加快发展生产性服务业促进消费结构升级的指导意见

12.15 侵害消费者权益行为处罚办法

12.16 关于商品和服务市场实行明码标价的规定

12.17 网络交易管理办法

12.18 网络发票管理办法

12.19 机动车维修管理规定

12.20 家用汽车产品修理、更换、退货责任规定

12.21 JT/T816-2011 机动车维修服务规范

12.22 GB/T3798.1 汽车大修竣工出厂技术条件 第 1 部分： 载客汽车

12.23 GB/T3798.2 汽车大修竣工出厂技术条件 第 2 部分： 载货汽车

12.24 GB/T3799.1 商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件 第 1 部分： 汽车发动机

12.25 GB/T3799.1 商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件 第 2 部分： 柴油发动机

12.26 GB/T5624 汽车维修术语

12.27 GB16739.1 汽车维修业开业条件 第 1 部分：汽车整车维修企业

12.27 GB16739.2 汽车维修业开业条件 第 2 部分：汽车专项维修业户

12.28 GB/T18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

12.29 GB/T21338 机动车维修从业人员从业资格条件

13. 相关文件

13.1 HBAC-B30 《服务认证管理程序》

13.2 HBAC-GC10 《服务认证收费及评价人日表》

13.3 HBAC-B15 《认证决定控制程序》

13.4 HBAC-B23 《暂停/恢复和撤销认证证书控制程序》

13.5 HBAC-B12 《认证证书和认证标志控制程序》

13.6 HBAC-B27 《基于抽样的多场所认证控制程序》