

河北质量认证有限公司

汽车租赁服务认证规则

编制: 高春艳 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

本文件适用于汽车租赁服务初次认证、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/T313-2017 《汽车租赁服务认证要求》

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租赁车辆类型、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。

对于汽车租赁服务认证的范围一般表述为XXX类型汽车租赁服务，并列出发服务提供场所的地址。

5. 认证评价模式

5.1 汽车租赁服务的评价采用服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式。评价方式包括：

- 1) 公开服务特性测评，即模式 A；
- 2) 神秘顾客服务特性测评（暗访），即模式 B；
- 3) 服务管理审核，即模式 C。

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分别确认认证模式的组合。

- 1) 初次认证: 选择模式 A+模式 B+模式 C;
- 2) 监督评价: 选择模式 A+模式 C;
- 3) 再认证评价: 根据一个认证周期的综合评价结果, 选择“模式 A+模式 B+模式 C”或“模式 A+模式 C”或“模式 B+模式 C”。

6. 样本选取

根据汽车租赁服务的特点, 样本选取应关注: 门店数量、业务订单量和营运车辆量。其中:

- 1) 门店样本量。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) 业务样本量。初次认证或再认证按上年度商品订单量的 5‰提取汽车租赁服务体验样本量, 当开业不足 1 年的, 宜以开业以来商品订单了的 3‰提取, 无论如何样本量不应小于 2。监督评价的体验样本量为初次/再认证的 0.5, 同时样本量至少为 1。
- 3) 营运车辆样本量。初次认证或再认证按投入营运车辆总数的 1‰提取租车体验样本量, 当投入营运车辆总数小于 1000 辆时, 以 1.5‰提取, 无论如何样本量不应小于 3; 保持认证的样本量为前者的 0.5, 同时, 样本量至少为 1。
- 4) 所有样本量都应随机获取的。
- 5) 门店样本用于服务管理审核和服务要求检验和检测; 商品订单样本仅用于服务要求检验和检测。
- 6) 对于服务要求检验和(或)检测时, 租车体验样本=(业务量样本量+营运车辆样本辆)/3, 尽可能均匀分布于门店所在的地域, 且

有 50%的样本分布于未被选为该次服务管理审核的门店。初次认证或再认证的体验样本应 ≥ 3 ，监督评价的体验样本应 ≥ 1 。

7. 评价人员的选择

7.1 服务管理评价

承担汽车租赁服务管理评价的审查组应至少一名具有 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租赁服务专业能力人员。

7.2 服务特性检验和检测

开展服务特性检验和检测应由具有服务认证审查员资格的人员组成服务审查组，且至少有一名具有服务审查组长资格和至少有一名具有汽车租赁服务专业能力人员。当审查员的专业能力不足时，可由技术专家提供支持。

8. 认证收费项目与人日基准

8.1 认证收费

汽车租赁服务认证收费主要为申请费、服务管理审核费、服务特性检验和检测费、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 服务特性检验和(或)检测人日数按照汽车租赁服务体验样本进行测算。

其中租车费按被认证的汽车租赁服务企业营业收费标准收取。

8.3 暗访方案的策划

制定暗访方案应考虑和包括:

- 1) 暗访的目的、范围(包括拟暗访的服务活动、过程和场所);
- 2) 评价准则;
- 3) 暗访时间;
- 4) 暗访的时机,暗访的实施不应诱使被评价方产生负面的表现;
- 5) 执行暗访的人员应至少有一名由实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。

9. 评价准备

9.1 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。

9.2 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,确定服务管理审核时间和服务特性检验和(或)检测完成时限,下达项目审查通知单。

9.3 项目组组长根据项目任务要求,编制服务管理审核计划,进行文件审查,按照审核计划实施现场审核。服务管理审核评分达到 70 分以上,方可进行后续的服务特性检验和(或)检测(即体验评价)。

9.4 服务特性检验和(或)检测组组长进行体验方案的策划和编制。体验方案在策划时,应依据 RB/T313-2017《汽车租赁服务认证要求》的附录 A“汽车租赁服务要求评价表”中的 A.1、A.2、A.3 的要求实施。评价的项目和给定分值按照 RB/T313-2017《汽车租赁服务认证要求》的附录中的表 A.1 的内容

进行评价打分。

10. 评价要求

10.1 服务管理审核

服务管理审核应包括符合 GB/T19001 《质量管理体系 要求》，以及 RB/T313-2017 《汽车租赁服务认证要求》第 5 章“服务管理要求”规定的内容、第 4 章“服务要求”以及本文件表 1 汽车租赁服务和管理要求综合评价表进行评价和打分。服务管理审核综合评价得分达到 70 分以上（含 70 分），方可进行下一步的体验评价工作。

获得经认可的其他认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T19001 质量管理体系的审核。

表 1 汽车租赁服务和管理要求综合评价表

指标大 类	分 值	指 标	分 值	分 指 标	分 值
5 服务 管理要 求（G 值）	40	5.1 总要求	8	5.1.1 管理体系策划及管理体系文件规定	6
				5.1.2 外包过程的确定和控制	2
		5.2 特定要求	32	5.2.1 管理目标	5
				5.2.2 从业人员职业化培育规划	4
				5.2.3 汽车租赁服务设计和开发控制规划	4
				5.2.4 车辆管理、客户管理、合同管理、租金管理、统计管理等程序的策划和实施，以及培训软硬件	7
				5.2.5 与顾客有关的信息的管理	5
				5.2.6 保密管理	3
				5.2.7 顾客财产管理	1
				5.2.8 承租人违章处理管理办法	3
4 服务 要求（F 值）	60	4.2 咨询和预约	9	4.2.1 营业门店服务	4
				4.2.2 热线电话服务	3
				4.2.3 网络服务	2
		4.3 租车受理	7	4.3.1 身份核实	2
				4.3.2 承租告知与合同签订	2
				4.3.3 租金和保证金收取	3
		4.4 发车交接	23	4.4.1 环境布置	7
				4.4.2 发车点检	9
				4.4.3 确认交接	7

颁布实施日期：

二零一八年七月二日

指标大 类	分 值	指 标	分 值	分指标	分 值
		4.5 用车服务	11	4.5.1 车辆调整	2
				4.5.2 紧急救援	4
				4.5.3 应急处理	3
				4.5.4 保险理赔	2
		4.6 收车交接	10	4.6.1 收车点检	4
				4.6.2 费用结算	6
综合得 分 (Z 值)	100	合计	100	合计	100

服务管理审核（含服务设计审核）的成熟度水平由审核组综合判定，并按照上表评价出分数。

服务管理审核需确认下列各项：

- 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。

10.2 服务特性检验和（或）检测（简称“体验评价”）

服务特性检验和（或）检测应体现“顾客体验”的真实瞬间，确保不少

于 50% 的样本体验时间高于企业规定的最低租车时间。当样本为 1 时，则该次体验时间不能低于企业规定的最低租车时间。

初次认证或再认证的服务特性检验和（或）检测应在成功地完成了服务管理审核之后的 6 个月内（监督评价应不超过 3 个月）进行，按照本文件给出的认证制度和 RB/T313-2017《汽车租赁服务认证要求》第 4 章 4.2-4.6 的内容，以及该标准第 6 章和附录 A 进行服务要求的量化分级评价工作，服务要求检验和（或）检测应尽可能均衡门店样本中。

服务特性检验和（或）检测合格与否应由各门店的“汽车租赁服务认证技术要求评价表”得分的算术平均值来确定，平均值应不低于 70 分。

服务审查组长按照抽样的要求确定体验样本，最终将各次体验的评分表的得分进行算数平均。

服务特性检验和（或）检测时所选用的认知制度中同时具有 A、B 时，应确保 B 暗访评价结果 \geq A 公开体验评价结果。初次认证或再认证的整个评价周期不能大于 6 个月，保持认证的整个评价周期不能大于 3 个月。

10.3 综合评价

10.3.1 综合评分计算

服务认证项目审查组组长将服务管理审核评价结果和服务特性检验和（或）检测结果进行汇总和综合评分。“服务要求”部分的评分（F 值）需要计算服务管理审核评价结果和体验评价平均值，服务管理审核评价结果权重为 0.4，体验评价结果权重为 0.6， $F = \text{服务管理审核评价 F 值}^{\text{注}1} + \text{体验评价 F 值的算数平均值} \times 0.6$ 。

综合得分 $Z = \text{服务管理审核“5 服务管理要求”评价分值 } G + \text{“4 服务要求”}$

部分评价分值 F。

10.3.2 完成对汽车租赁企业的现场审核，并由审查组按照标准要求完成规定数量的体验之后，产生的评价结果才为有效。

10.3.3 如体验评价分值与服务管理审核结果有明显的偏差，可由审查组对汽车租赁企业进行补充审核，最终确定服务管理审核评分。综合评分 ≥ 70 分，则作为推荐认证注册的结论。

10.3.4 最终的评价报告中应将服务管理审核评价的结果和评分，以及体验评价结果表述在评价报告中。

注 1：这里的服务管理审核评价 F 值无需再乘以权重，因为所得分值是已经考虑过权重后的得分。

10.4 评价报告

每次评价活动应形成《汽车租赁服务认证评价报告》，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 6 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 GB/T29911-2013 汽车租赁服务规范

12.20 DB11/T475-2014 汽车租赁经营服务规范

12.21 GB 7258 机动车运行安全技术条件

12.22 GB/T18344 汽车维护、检测、诊断技术通则

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》