



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 306—2017

汽车维修服务认证技术要求

Technical requirements for
vehicle maintenance and repair service certification

2017-05-27 发布

2017-12-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务认证要求	2
4.1 总则	2
4.2 信息公示	2
4.3 预约与接待	2
4.4 车况确认	3
4.5 确定维修方案	3
4.6 维修作业	3
4.7 维修检验	3
4.8 结算交车	3
4.9 跟踪服务	4
4.10 服务外包	4
5 服务保障能力认证要求	4
5.1 总则	4
5.2 人力资源	4
5.3 设施和设备	4
5.4 配件及外包管理	4
5.5 安全和环境	5
5.6 服务理念和制度	5
6 评价要求	5
6.1 总则	5
6.2 专家现场审核	5
6.3 顾客问卷调查	5
6.4 分值计算	6
6.5 评价结果	6
附录 A (资料性附录) 顾客调查问题表及评分标准	8
附录 B (资料性附录) 各维度对应调查问题及赋值表	13
参考文献	14

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：中国质量认证中心、中国船级社质量认证公司、北京中经科环质量认证有限公司、杭州汽车高级技工学校、浙江中大元通汽车云服务有限公司、浙江吉利汽车控股集团汽车销售有限公司、浙江元通凌志汽车销售服务有限公司。

本标准主要起草人：孙黎、周立新、刘远钢、张喆、李步志、刘文文、曹春香、陈健、尹屹峰、边震宇、张靖、姜丽娟、费丽东、高志凡、居峰、周彩珍。

引 言

随着汽车维修业的快速发展,汽车维修服务质量已越来越受到社会的关注,对汽车维修服务开展认证,向消费者、行业主管部门等相关方明示汽车维修企业的服务质量信息,是当今汽车社会的现实需求。

本标准的制定基于对顾客需求的统计分析。有关维修服务认证要求的内容分为服务认证要求和服务保障能力认证要求两部分。顾客对服务的要求包含了服务过程要求与服务绩效要求,需要通过与顾客及其财产的接触过程来实现;而服务保障能力是维修企业提供服务的基础和前提,也是顾客潜在的要求。本标准在明确汽车维修服务专业性、规范性要求的同时,突出了维修透明化和顾客感知体验的要求,体现出当今服务行业的消费者需求特点。

本标准通过引导维修企业贯彻本标准服务保障能力要求,建立起透明的、便于顾客自行监督评价的服务机制,从而达到可通过顾客问卷调查来对维修质量进行量化评价的效果。同时,由于维修企业服务保障能力具有高度的专业性,因此通过专家对其服务保障能力进行现场审核也是必要的。

汽车维修服务认证技术要求

1 范围

本标准规定了汽车维修服务认证的术语和定义、服务认证要求、服务保障能力认证要求及评价要求。

本标准适用于认证机构对满足 GB/T 16739.1 汽车整车维修企业开展服务质量评价和认证,也可用于指导汽车维修企业规范服务及进行自我评价。

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 5624—2005 汽车维修术语

GB/T 16739.1 汽车维修业开业条件 第1部分:汽车整车维修企业

GB/T 21338 机动车维修从业人员从业资格条件

JT/T 816 机动车维修服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车维修 vehicle maintenance and repair

汽车维护和汽车修理的总称。

3.2

汽车维护 vehicle maintenance

为维持汽车完好技术状况或工作能力而进行的作业。

[GB/T 5624—2005,定义 2.3.1]

3.3

汽车修理 vehicle repair

为恢复汽车完好技术状况(或工作能力)和寿命而进行的作业。

[GB/T 5624—2005,定义 2.3.2]

3.4

服务 service

至少有一项活动必须在组织和顾客之间进行的组织输出。

注1:通常,服务的主要特征是无形的。

注2:通常,服务包含与顾客在接触面的活动,除了确定顾客的要求以提供服务外,可能还包括建立持续的关系,如银行、会计师事务所或公共组织,如学校或医院。

注3:服务的提供可能涉及,例如:

在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。

在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。