

# 汽车维修服务认证实施规则

河北博奥认证服务有限公司



受控状态：**受控**

文件编号：HBBA-JSGZ-05

版本编号：第B版

修改状态：0

编制：编写小组

审核：刘淑梅

批准：张凤勤

2022.04.01发布 实施

2025.09.01修订

## 前 言

本标准按照 RB/T 306-2017 给出的规则起草。

根据《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》(认监委公告 2025年第9号), 2025.09.01针对备案整改问题, 对本认证实施规则重新进行了识别、梳理、补充和完善, 换版为B/0版。



## 1. 适用范围

本文件适用于机构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. 认证依据

### 2.1 RB/T306-2017《汽车维修服务认证技术要求》

## 3. 引用文件

### 3.1 CNAS-CC02:2013《产品、过程和服务认证机构要求》。

### 3.2 CNAS-SC25:2017《服务认证机构认可方案》。

## 4. 认证领域

根据《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离9改革的公告》(2022年第28号)，汽车维修服务认证属于:15保养和修理服务。

## 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： $y=n\sqrt{x}$ ；初次认证：N=1；再认证：N=0.8；监督：N=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注册的相应领域审查资格，且其中至少有一名具有审查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、审查费、审定与注册费、年金。  
具体收费依据本公司制定的《认证收费标准》，详见机构公开文件。

## 8.2 人日基准

具体人日依据本公司制定的服务认证审核时间的确定，详见附录A。

## 9. 评价准备

9.1 汽车维修服务评价一般分为两个阶段也可合并两个阶段连续审核、评价，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 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，下达项目审查通知书。

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，方可进行后续的顾客问卷调查。

## 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；

专家现场审核除了依据RB/T306-2017针对所评价项目进行评分，具体评分表见附录B：

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 $\geq 70$ 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《汽车修理服务认证评价报告》，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. 认证决定与证书有效期

### 11.1 认证决定

11.1.1 机构技术部负责组织认证决定人员对审查组提交的评价材料进行复核，评价材料符合要求后，5个工作日内做出认证决定。

a. 对经评定合格的申请人，颁发认证证书，准予使用认证标志。

b. 对经评定不合格的审查案卷，如果是审查组审查不到位，证据不全，返回审查组长进行整改，二次评定，如果是受审核方各个方面显示不满足标准要求，应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请人。

11.1.2 申请人对认证决定有异议的，可以向本机构申诉。对本机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

## 11.2 证书有效期

认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。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 获证后监督

### 12.1 监督频次

12.1.1 在证书有效期内，每年至少进行一次监督审查。第一次监督审查日期从做出决定日开始计算，在9—12月内进行。第二次监督审查也是在前次监督审查完成日之后12月内完成。确保相邻两次监督审查时间间隔不超过十二个月。

12.1.2如果出现下列情况之一，随时增加审查的频次：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等
- c) 认证依据发生变化时
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉，发生其他特殊情况时。

## 12.2 监督程序

监督审查的现场审查程序与初次认证现场审查程序基本相同。

### 12.2.1 监督审查的内容

监督审查应重点关注以下内容：

- a. 适宜的服务特性测评和服务管理审查；
- b. 以往不合格项的跟踪验证；
- c. 认证证书、标志的使用情况。

在认证证书有效期内，监督审查应覆盖本规则对符合服务要求和能力的全部内容。

### 12.2.2 监督审查人日数

详见附录A

## 13. 相关文件

13.1 合同评审实施规则

13.2 多场所组织服务认证实施指南

13.3 认证范围的界定与认证证书的描述作业指导书

13.4 机构公开文

附录A

与服务相关的 员工人数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查(人 日)
1-20	3	2	1.5	1	2	1.5
21-50人	4	3	1.5	1	3	2.5
51-80人	5	4	2	1.5	3.5	3
81-100人	6	5	2	1.5	4	3.5
101-200人	7	6	2.5	2	5	4.5
201-300人	8	7	3	2.5	5.5	5
301-500人	9	8	3	2.5	6.5	6
501-1000人	10	9	4.5	3	7	6.5
1001人以上	11	10	4.5	3	7.5	7

## 附录B

### 多场所审查程序规则

#### 1 目的

规定多场所组织管理要求，保证认证审查的有效性。

#### 2 范围

本规则适用于具有多场所的组织。

#### 3 定义

**3.1多场所组织：**具有对有关活动进行策划、控制或管理的一个明确的核心职能（通常被叫做总部）和进行全部或部分活动的分支机构或分部的网络的组织，比如办公设备售后服务具备多个门店等。

**3.2 多场所有固定多场所和临时场所两类。**

#### 4、基本要求

**4.1 对于具有多场所的组织，只有在满足以下基本要求前提下，才能接受机构的审查：**

**a) 组织的全部场所提供的服务本质上应是同一种类，应基本上是按相同的方法和程序进行生产和服务提供；**

**b) 应证明组织总部已按照认证标准建立了服务系统，并且整个组织满足标准要求，包括适用法规的要求；**

**c) 组织的服务系统应按集中控制计划进行统一管理并接受总部的管理评审；**

**d) 全部相关场所（包括机构管理职能）在接受机构的审查前应按照组织的内部审查方案进行了审查。**

#### 5抽样方法

**5.1场所的选择应在审核方案策划时考虑，首次审查方案确认时，策划一个周期的抽样，且确认抽样场所。**

**5.2在每次认证审查（初审、监督审查、再认证）过程中都应安排对总部实施检查，并且每年至少安排现场监督审查一次，保证一个认证周期内覆盖全部的场所，对于认证范围不能抽样。**

**5.3 随机方式抽取的样本量至少占样本量的60%（多场所对于3个及以上）。**

**5.4 样本量基于下列因素有选择地抽取，并使在证书有效期内选择的场所之间有尽可能大的差异：**

（1）内部审查、管理评审或以前认证审查的结果；

（2）投诉及与其相关的纠正和预防措施记录；

- (3) 场所规模显著差异的程度；
- (4) 倒班安排和工作程序的差异程度；
- (5) 场所的管理体系和过程的复杂程度；
- (6) 上次认证审查以来的变更情况；
- (7) 体系的成熟度和组织的理解程度；
- (8) 覆盖的售后服务产品
- (9) 占公司的业务范畴多少
- (10) 文化、语言和法律法规方面的差异；
- (11) 地域上的分布。

### 5.5 样本量

(1) 对于低至中等风险的活动且每个场所员工数少于50人时，需要访问的最少场所数为：

- ①初审：一般样本量应当为场所数量的平方根 ( $y=$  )，上入成整数。
- ②监督审查：每年度的样本量为场所数量的平方根乘以系数0.6 ( $y=0.6$  )，上入成整数。
- ③再认证审查：样本的数量为 $y=0.8$ ，上入成整数。

(2) 每次审查时，都应审查公司办公室；

(3) 对于涉及下列因素的特殊情况时，应根据实际情况适当增加抽样的数量和频率：

- ①场所的规模和员工的数量；
- ②活动和管理体系的复杂程度和风险水平；
- ③是否有倒班；
- ④所从事活动的差异；
- ⑤投诉记录，以及纠正和预防措施的其他相关方面；
- ⑥与跨国经营有关的任何方面；
- ⑦内部审查和管理评审的结果。

(4) 考虑到以上所有的因素后，特制定以下方法来确定多场所的抽样数量： $y=n\sqrt{x}$ ；

初次认证： $N\in[1.8, 2]$ ；再认证： $N\in[1.5, 1.6]$ ；监督： $N\in[1.1, 1.2]$ 。

(5) 组织的分支机构为不同等级时，初次审查抽样模式适用于每个等级的场所。

### 5.6. 审查人日数

- (1) 通常情况下，每个场所的审查人日数应附录A表中计算
- (2) 当考虑到那些与具体场所无关而只对总部进行审查的条款时，可减少审查时间。
- (3) 活动的复杂性是需要考虑的另一个因素。
- (4) 不允许减少对中心办公室的审查时间。
- (5) 初次审查及监督审查的总时间（可理解为对每个场所的审查时间与对总部的审查时间的总和）不宜少于如果将同样规模和复杂程度的活动集中在单一场所（即：公司的全部雇员在同一场所）所计算出的审查时间。

## 5.7 添加场所

在新的一批场所申请纳入已获证的多场所网络时，每批新的场所宜被视为独立的一组以确定抽样量。在这批新场所添加到证书后，宜将新的场所合计在以前的场所内，以确定以后的监督审查和再认证的样本量。

## 6 抽样审查和不合格的处理

- 6.1 机构对多场所组织的审查通常采用抽样的方式进行，但不是所有的场所都适于抽样，抽样方法由机构审核方案管理人员根据公司文件和企业具体情况确定。
- 6.2 对组织而言，无论初审、监审还是再认证审查，总部每次都要接受审查，分支机构可以被抽样审查，在证书有效期内，监督审查应覆盖所有的固定场所。
- 6.3 通过组织自查或机构审查，在任何一个场所发现不合格时，应调查并确定其它场所是否受到影响，并在总部和每个场所采取纠正措施。
- 6.4 组织不得为了克服由某一场所存在的不合格造成的认证障碍，在认证过程中力图把有“问题”的场所排除在认证范围之外。

## 7 认证证书

- 7.1. 通常情况下，机构向受审核方颁发的是主认证证书及其多场所清单，主证书注明的是其总部的名称、地址和认证范围，与认证相关所有固定场所的名单发布在证书附件上。
- 7.2. 必要时，可以向认证组织的每一个固定场所发放一份子认证证书，它注明该场所的名称、地址和认证范围。该认证范围可以包含与主认证证书相同的范围或部分范围，子证书和主证书通过证书编号“-1、2、3、4、5、6、7、8、9”来表明之间的关系。
- 7.3. 如果组织总部或任何场所没有满足维持认证证书的必要条件，认证证书将被全部撤销，即主证书失效，其所有的证书附件将失效。
- 7.4. 组织应及时向机构通报任何场所的关闭，未能提供这些信息将被机构视为对认证证书的误用，机构将按照《认证证书、标志管理及认证资格处理程序》规定采取相应的措施。

7.5. 由组织申请，经机构监督、扩大范围补充审核/再认证后，新的固定场所可以添加在现有证书上。

7.6. 为完成特定的工作而由组织建立的临时性场所，对于这类场所的活动进行的任何抽样的目的是为了确认拟认证的服务系统常设部门的活动，而不是为了给这些临时场所颁发证书。

## 附录C

### 汽车维修服务认证评价细则

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 安全和环境	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。

## 附录D

顾客调查问题表及评分标准			
表 A.1 顾客调查问题表及评分标准情况			
问题序号	问卷问题	对应标准条款号	评分标准(评分系数a)
Q01	服务顾问是否提醒您维修店已经公示了服务承诺?	4.2.1.a)	“是” a=5, “否” a=0
Q02	服务顾问是否提醒您维修店已经公示了服务项目收费标准?	4.2.2.b)	“是” a=5, “否” a=0
Q03	服务顾问是否提醒您维修店已经公示了投诉电话?	4.2.3.c)	“是” a=5, “否” a=0
Q04	服务顾问是否提醒您维修店内已经有如下透明化举措: 可以查阅维修项目相关作业指导书、检验标准, 可以通过看板了解维修进度, 可以在安全区域观察维修过程。	4.2.2	非常肯定a=5, 非常否定a=1 两者之间a=4或3或2
Q5	服务顾问是否提醒您预约服务可以节约时间?	4.3.1	“是” a=5, “否” a=0
Q6	服务顾问是否提醒您预约服务可以享受优惠?	4.3.1	“是” a=5, “否” a=0
Q7	维修店紧急救援响应是否及时?	4.3.2	“是” a=5, “否” a=0
Q8	服务顾问衣着、言行举止是否规范?	4.3.3	非常肯定a=5, 非常否定a=1 两者之间 a =4或3或2
Q9	服务顾问是否热情、耐心?	4.3.3	非常肯定a=5, 非常否定a=1 两者之间a=4或3或2
Q10	您对休息区的硬件环境满意吗?	4.3.4	非常肯定a=5, 非常否定a=1 两者之间a=4或3或2
Q11	您对休息区的服务满意吗?	4.3.4	非常肯定a=5, 非常否定a=1 两者之间 a = 4 或 3 或 2

