



# 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 |

本次仅公开认证标准封面及目录，本机构客户及相关单位，获取标准全文方式: 联系电话: 400-999-0080，邮箱: [boaorenzheng@163.com](mailto:boaorenzheng@163.com)