

保养和修理服务认证实施规则

编号：CTS_AB/SCR-SC15-01-2022 B/0

保养和修理服务 认证实施规则

2022-02-26发布

2025-05-08修订

2025-05-08实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

文件修订记录

修订页数	修订状态	修订内容说明	修订日期	批准
全章节	B/0	依据认监公告2025年9号文规定，实施修订	2025-5-8	袁海

保养和维修服务认证实施规则

目 录

- 0. 前言
- 1. 适用范围
- 2. 认证依据
- 3. 认证模式
- 4. 领域划分
- 5. 对认证机构与认证审查人员的基本要求
- 6. 初次审查程序
- 7. 监督审查程序
- 8. 再认证审查程序
- 9. 认证证书及认证标志要求
- 10. 认证证书状态管理要求
- 11. 多场所审核
- 12. 申诉/投诉处理
- 13. 获证组织信息通报表程序和要求
- 14. 认证记录管理
- 附录 A 服务认证审查人日核算

前言

本实施规则规定了保养和修理服务认证包括CTS_ABG 21501-2022《保养和修理服务 认证要求》、RB/T306-2017《汽车维修服务认证技术要求》、SJ/T 31002-2016《企业设备维护保养通则》、MT/T 1097-2008《煤矿机电设备检修技术规范》、T/CNCA 001-2018《煤矿设备检修服务 通用要求》、NY/T 2899-2016《农业机械生产企业维修服务能力评价规范》、SB/T 10349-2002《家用电器维修服务部等级评定规范》、SB/T 10368-2005《微型计算机及其外围设备维修服务部等级评定规范的适用范围》等的适用范围、认证依据、认证模式、领域划分、认证程序、认证证书保持、认证证书及标志使用等内容。

本规则中所引用的法律法规以及标准规范，以其最新版本为准。

本规则中的“本机构”指“奥邦检验认证集团有限公司”，“组织”指受审核方。

本规则由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出。

本规则主要起草人：张慧娟、邵优良。

本规则由奥邦检验认证集团有限公司2022年02月26日批准发布。

本规则自2025年05月08日修订并实施。

本规则由奥邦检验认证集团有限公司解释。

保养和修理服务认证实施规则

1 适用范围

本规则用于规范奥邦检验认证集团有限公司对组织开展**保养和修理服务**的认证活动，以评价该组织为其**内部或外部**顾客提供**保养和修理服务**的能力水平。

2 认证依据

- CTS_ABG 21501-2022 《保养和修理服务 认证要求》
- RB/T306-2017 《汽车维修服务认证技术要求》
- SJ/T 31002-2016 《企业设备维护保养通则》
- SB/T 11172-2016 《家电维修服务质量评价规范》
- GB/T 38370-2019 《农业社会化服务 农机维修养护服务规范》
- GB/T 30416-2024 《钟表售后维修服务规范》

3 认证模式

3.1 认证模式的类型

依据 GB/T 27207 《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》和 RB/T 314 《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》标准，服务认证模式主要有：

- a) 模式 A：公开的服务特性检验；
- b) 模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性检验；
- c) 模式 C：公开的服务特性检测；
- d) 模式 D：神秘顾客（暗访）的服务特性检测；
- e) 模式 E：顾客调查（功能感知）；
- g) 模式 G：服务能力确认或验证；
- h) 模式 H：服务设计审查（适用具有或提供设计职责的服务提供者）；
- i) 模式 I：服务管理审查。

3.2 认证模式的应用

3.2.1 基于 RB/T 314 《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》5.2.2 相关内容，具有设计或提供职责的服务认证模式及其组合，通常可供选择与使用的模式有：

序号	服务特性测评						← → 模式G	服务管理能力审核	
	模式A	模式B	模式C	模式D	模式E	模式F		模式H	模式I
a)	√	√						√	√
b)			√	√				√	√
c)					√			√	√

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1) 通过邮件提出申请。请发送到邮箱：17312273399@163.com

2) 也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。