ICS 03.120.20
A 00

RB

# 中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 313—2017

# 汽车租赁服务认证要求

**Requirements for service certification of car rental**

2017-11-27 发布　　2018-06-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会　发布

奥邦检验认证集团公示用途

# 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　服务要求 …… 2
4.1　接待服务 …… 2
4.2　租车受理 …… 3
4.3　发车交接 …… 3
4.4　用车服务 …… 4
4.5　收车交接 …… 5
5　管理要求 …… 5
5.1　通用要求 …… 5
5.2　特定要求 …… 5
6　服务认证评价 …… 6
6.1　认证准则 …… 6
6.2　认证模式 …… 7
6.3　认证结果 …… 8
附录 A（规范性附录）　汽车租赁服务要求测评工具 …… 9
附录 B（规范性附录）　汽车租赁管理要求审核工具 …… 14

奥邦检验认证集团公示用途

# 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：上海贝恒检测技术有限公司、上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、深圳市标准技术研究院、中国计量大学、上海市交通工程学会、安吉汽车租赁有限公司、大众汽车租赁有限公司、上海顿慕企业管理咨询有限公司。

本标准起草人：陈华、周戟、郭洪涛、杭银珍、温利峰、张博崙、仰继连、陈征洪、杨静、虞同文、徐冬梅、胡韧杰、王培红、邹嘉骅、杨彦栋、高媛。

奥邦检验认证集团公示用途

# 引　言

我国《国民经济和社会发展第十三个五年规划》提出了“优化现代产业体系，加快推动服务业优质高效发展”，汽车租赁服务因其依托了国家相关政策引导，受益于汽车行业整体的发展，以及信息通信技术(ICT)的快速发展与应用，全社会交通基础设施和社会诚信体系的逐步完善，其具备了良好发展的支撑条件。

然而，随着消费者个性化出行需求的日益强烈，以ICT为代表的新技术引领的新业态层出不穷，给汽车租赁服务带来了挑战和机遇，向社会传递其服务的优势和能力的信息需求日趋增强，随之服务认证的市场需求逐步形成。

本标准旨在为认证机构提供汽车租赁服务认证要求及其评价准则和方法。运用服务蓝图(SB)技术和服务接触理论甄别并确定了汽车租赁服务特性要求及其服务提供和交付过程的管理要求，其中第4章给出的服务要求(即服务特性要求)，包括：接待服务、租车受理、发车交接、用车服务和收车交接等内容，第5章给出的管理要求，包括：通用要求和特定要求两部分。本标准第6章给出的服务认证评价，包括：认证准则、认证模式和认证结果，其中认证准则中引入了服务特性的测评采用直接判断法和李克特5点式量表相结合的定量评价方法，管理要求的审核引入了定性成熟度评价方法，以保障认证结果有效性和可靠性，促进其社会采信水平。



奥邦检验认证集团公示用途

# 公示说明

我司自主备案的认证规则通过网站公布；查询路径如下：

**http://www.cnabic.com/**文件下载/认证规则(或标准与规范)

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**。

奥邦检验认证集团有限公司

奥邦检验认证集团公示用途