ICS 03.120.20
A 00
备案号：58855—2017

RB

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

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

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：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。

奥邦检验认证集团公示用途

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。

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