



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

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

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、邬嘉骅、杨彦栋、高媛。

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。

汽车租赁服务认证要求

1 范围

本标准规定了汽车租赁服务认证的规范性要求,包括服务要求涉及的接待服务、租车受理、发车交接、用车服务和收车交接;管理要求涉及的通用要求和特定要求,以及服务认证评价涉及的认证准则、认证模式和认证结果等内容。

本标准适用于汽车租赁服务认证活动,也适用于汽车租赁经营者规范其服务活动。

注:本标准所涉及的汽车租赁服务用车为小型载客汽车(不适用于分时租赁服务)。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分:客运货运符号

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

ISO/TS 10004 质量管理 顾客满意 监视与测量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车租赁服务 car rental service

汽车租赁经营者按照汽车租赁合同约定将租赁车辆交给承租人使用,收取相应费用,不提供驾驶劳动的经营活动。

3.2

汽车租赁经营者 car rental entity

依法取得汽车租赁经营资格,从事汽车租赁服务经营活动的法人(简称“经营者”)。

3.3

租赁车辆 rental car

用于汽车租赁经营的车辆。

3.4

承租人 renter

与汽车租赁经营者签订汽车租赁合同,按照汽车租赁合同的约定使用租赁车辆的法人或自然人。

3.5

汽车租赁门店 station of car rental

汽车租赁经营者开设的提供汽车租赁服务的经营场所(简称“门店”)。