



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

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。



北京中交远航认证有限公司
BEIJING ZHONGJIAOYUANHANG CERTIFICATION LIMITED

如需查阅全文，可联系公司获取

联系电话： 010-63260528

邮 箱： zjyh2015@sina.com