



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。

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。

汽车维修服务认证技术要求

1 范围

本标准规定了汽车维修服务认证的术语和定义、服务认证要求、服务保障能力认证要求及评价要求。

本标准适用于认证机构对满足 GB/T 16739.1 汽车整车维修企业开展服务质量评价和认证,也可用于指导汽车维修企业规范服务及进行自我评价。

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 5624—2005 汽车维修术语

GB/T 16739.1 汽车维修业开业条件 第1部分:汽车整车维修企业

GB/T 21338 机动车维修从业人员从业资格条件

JT/T 816 机动车维修服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车维修 vehicle maintenance and repair

汽车维护和汽车修理的总称。

3.2

汽车维护 vehicle maintenance

为维持汽车完好技术状况或工作能力而进行的作业。

[GB/T 5624—2005,定义 2.3.1]

3.3

汽车修理 vehicle repair

为恢复汽车完好技术状况(或工作能力)和寿命而进行的作业。

[GB/T 5624—2005,定义 2.3.2]

3.4

服务 service

至少有一项活动必须在组织和顾客之间进行的组织输出。

注1:通常,服务的主要特征是无形的。

注2:通常,服务包含与顾客在接触面的活动,除了确定顾客的要求以提供服务外,可能还包括建立持续的关系,如银行、会计师事务所或公共组织,如学校或医院。

注3:服务的提供可能涉及,例如:

在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。

在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。

无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。

为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注 4: 通常,服务由顾客体验。

[ISO 9000:2015,定义 3.7.7]

3.5

专业性 professionalism

企业人员、设备设施在完成维修作业,使车辆达到维修预期效果的程度。

3.6

规范性 standardization

企业在国家法律法规、行业管理规定、技术规范及本企业的规章制度、作业标准等方面的遵守程度。

3.7

透明性 transparency

顾客对于与自身利益相关的事项,能够及时从服务提供方处获得必要的信息,即服务提供方在服务价格、项目、过程、技术信息等方面向顾客公开的程度。

注 1: 透明的内容只涉及服务过程中与顾客自身利益相关的信息,不包括服务提供方的商业或技术机密等信息。

3.8

时间性 timeliness

维修服务在时间上能够满足顾客需要的程度,包括及时、准时、省时三个方面。

3.9

经济性 economy

维修服务在工时以及配件价格计费等方面的满足顾客期望的程度。

3.10

舒适性 comfortability

顾客人身财产、信息的安全程度;服务设施与环境的安全、完备与舒适程度;服务态度以及为消费者提供的服务围绕消费者展开的程度。

4 服务认证要求

4.1 总则

维修企业应关注顾客对维修服务的多方面需求,尽可能满足其心理预期。服务过程应以顾客需求为导向,制定明确的服务提供规范,包括实施具体服务的规章、程序、方法、标准和要求,维修过程应公开透明,并可对维修全过程进行有效追溯。

维修服务过程应满足 JT/T 816 的要求。

4.2 信息公示

4.2.1 维修企业应在显著位置至少公示下列信息:

- a) 服务承诺,包括:服务内容、质保范围、质保期限等;
- b) 服务项目收费标准;
- c) 投诉方式、投诉处理流程。

4.2.2 维修企业应告知顾客本企业已经采取的透明化举措,如已经公示的信息,顾客可以查阅常规维修项目的作业指导书、检验标准,通过多媒体看板了解维修进度,在安全区域观看维修作业等。

4.3 预约与接待

4.3.1 维修企业应鼓励顾客事先预约,减少顾客拥堵和临时维修。维修企业应根据顾客预约时间,做

好维修准备工作,确保及时提供维修服务。

4.3.2 在顾客需要紧急救援服务时,维修企业应及时提出合理的救援方案,主动告知救援收费标准,组织救援人员在规定时间内到达救援现场并实施救援。

4.3.3 业务接待人员应主动热情、行为规范,能耐心解答顾客疑问。

4.3.4 维修企业应创造良好的顾客休息环境。

4.4 车况确认

4.4.1 维修企业应通过感官检查、仪器检测、现场操作等方式检查车辆基本状态,全面准确地发现车辆存在的问题。检查结果应形成记录,并由顾客确认。

4.4.2 顾客需要时,维修企业应向顾客说明故障或车况的判定依据,并能解释故障产生的原因。

4.4.3 维修企业应客观地向顾客说明发现的问题可能会引起的后果,必要时应提供书面资料(包括电子资料)供顾客查阅。

4.5 确定维修方案

4.5.1 维修企业应依据车辆状况、相关技术规范及法律法规要求、顾客需求等合理制定维修方案。维修企业应结合车况介绍拟定的维修方案。

4.5.2 维修方案(最终以合同方式体现)至少应包含:维修项目、维修方式、配件材料、费用明细(包括诊断费)、交车时间、质保期限等。必要时维修企业应向顾客说明由于材料、工艺等限制,而可能导致的与预期目标之间的偏差。维修方案应由顾客签字确认。

4.5.3 若车辆存在的问题有多种维修方案(配件)可选择,维修企业应向顾客解释说明。顾客有疑问时,维修企业应向顾客说明维修方案的依据,并予以解释。

4.5.4 维修企业应主动提醒顾客可享受的免费或优惠服务项目及条件。

4.5.5 维修企业对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理或维修费用较高的,宜使用当地主管部门推荐的汽车维修合同示范文本。维修企业应向顾客明示所使用的合同文本为主管部门推荐的示范文本。

4.6 维修作业

4.6.1 维修企业应在显著位置公示各作业岗位的维修人员信息,至少包括姓名、工种、资质等。

4.6.2 维修企业应通过多媒体看板或其他方式告知顾客车辆维修作业的实时进度。

4.6.3 维修企业应按照作业标准实施维修作业,正确使用专业的设备设施进行维修作业。

4.6.4 顾客需要时,维修企业应在作业过程中向顾客示意有关作业的操作,向顾客展示拆封前配件的包装状态,包括配件型号、规格、生产日期、供应商等信息。

4.6.5 维修过程应按照合同约定进行。若中途出现维修项目变更、配件变更、工期延长、维修费用变化等情形,维修企业应及时与顾客沟通,征得顾客同意后方可变更作业。同时,维修企业应按规定与顾客签订补充合同。

4.7 维修检验

维修企业应依据车辆维修标准及车辆维修手册,对照维修方案进行检验,必要时使用专业检测设备,确保车辆维修结果满足合同要求。维修企业应填写并保存检验记录。

4.8 结算交车

4.8.1 实际完工时间应符合维修计划。

4.8.2 车辆应能恢复车辆完好的技术状况,或达到与顾客事前协商的状况。

4.8.3 车辆交付前,维修企业应清洗车辆。

4.8.4 维修企业应对照维修方案将维修结果告知顾客。顾客需要时,维修企业应通过必要手段检验以证明车辆已按维修方案进行了相应的作业,达到了期望的技术状况或工作能力。

4.8.5 结算时,维修企业应主动向顾客出具工时费、配件材料费等费用明细。

4.8.6 若实际费用与估算的费用有差异,维修企业应主动解释差异原因,顾客对维修作业项目和费用有疑问时,维修企业应作出解释。

4.8.7 维修企业应告知出厂注意事项、质保期限、质保范围等内容。提醒顾客可带走剩余的维修材料、以及更换下的配件(涉及环保或其他法规要求不允许带走的除外)等。

4.9 跟踪服务

4.9.1 车辆维修竣工出厂后,维修企业应采取合适的方式回访顾客,回访内容应征询顾客对车辆维修服务的意见。对顾客的投诉或抱怨,应及时沟通并妥善处理。

4.9.2 维修企业对返修和顾客投诉的结果应继续跟踪。

4.9.3 维修企业应确保顾客个人信息不被泄露。

4.10 服务外包

4.10.1 维修企业对于维修涉及的外包过程,应在商定维修方案时,主动向顾客进行确认。

4.10.2 维修企业应向顾客明示外包业务的质量承诺等内容。

5 服务保障能力认证要求

5.1 总则

维修企业应满足 GB/T 16739.1 的要求。

维修企业应建立完整的管理体系并有效实施,确保本标准第 4 章的维修服务要求能够得到满足,使顾客利益得到有效保护。

5.2 人力资源

5.2.1 维修企业管理层应清楚了解本标准要求,确保本标准在各岗位的有效落实。

5.2.2 维修企业应规定各类人员的岗位职责,其人员能力应满足 GB/T 21338 规定的要求。

5.2.3 维修企业应根据维修服务活动需要和从业人员资格及能力,开展员工培训,并对员工的工作业绩、能力和职业素质进行考评。

5.3 设施和设备

5.3.1 维修、检测设备的配置应与维修车型、规模和工艺相适应。

5.3.2 设施设备应布局合理,标识清晰。应开展定期维护、检定校准,满足全天候维修救援保障服务要求。

5.3.3 应采用透明玻璃隔断、多媒体或工位现场就近观察等方式满足顾客观察车辆维修实况的要求。

5.4 配件及外包管理

5.4.1 维修企业应对自购配件供方进行选择、评价和重新评价,并保存相关供方档案。

5.4.2 配件型号、规格、供方等应符合相关技术文件要求,并与维修合同相一致。

5.4.3 对于未明确指定供方的配件(包括顾客自带配件),维修企业应确保其质量能满足维修作业要求。

5.4.4 维修企业应对配件的采购、检验、使用、贮存、回收等全流程进行有效控制,确保相关信息可追溯。

5.4.5 维修企业应对外包业务的供方进行有效管理。

5.5 安全和环境

5.5.1 维修企业应制定安全生产责任制度,明确各级人员安全职责。应确保生产设施、设备安全防护装置完好;应按照规定配置消防设施和器材、设置消防安全标志、安全通道。

5.5.2 维修企业应设置危险化学品仓库,符合安全、消防的国家标准要求。废油、废液、固体废弃物分类存放,处置方式应符合国家相关标准。

5.5.3 与顾客活动有关的区域,应设置必要的安全设施,并在显著位置标注安全标识;非顾客活动区域,应设置显著的禁入标识。

5.6 服务理念和制度

5.6.1 维修企业有明确的服务理念,其中应包括对顾客权益的尊重和保护。员工能熟知本企业的服务理念,并能在服务各个环节中有效地执行。维修企业应对外宣传自己的服务理念,并准确地传达到顾客。

5.6.2 维修企业应建立完整的维修服务规章制度,能够覆盖服务的各个环节。制度应至少包括:

- a) 透明化服务手册,内容应包括常规维修项目的作业指导书、检验标准等,便于顾客需要时,能够了解维修企业对自己车辆的维修是否符合专业要求;
- b) 合理的薪酬制度,避免对损害顾客利益的不诚信行为形成激励;
- c) 标准化的业务流程,为规范服务提供依据;
- d) 完整的汽车维修技术文件;
- e) 利用互联网技术进行顾客调查或其他相关信息处理的流程及要求;
- f) 安全及保密措施,确保顾客财产及信息安全。

5.6.3 维修企业应妥善保管维修合同、维修记录、客户信息等重要资料,确保需要时能够快速查询调阅。

6 评价要求

6.1 总则

评价维修企业对第4、5章的满足程度,应通过顾客调查与专家现场审核相结合的方式进行。

维修企业通过专家现场符合性审核是实施顾客调查的必要前提。

6.2 专家现场审核

6.2.1 评价维修企业对第5章的符合性,由具备专业能力的审核人员进行现场审核,通过现场观察、人员面谈、文件记录查阅、设备测试(必要时)等方式进行。

6.2.2 对第5章的现场审核包含对第4章相应的管理情况进行审核。

6.2.3 审核应形成审核报告,对不符合的情况开具书面不符合报告。维修企业在规定期限内完成整改方可通过审核。

6.3 顾客问卷调查

6.3.1 顾客调查由评价方策划、实施。按专业性、规范性、透明性、经济性、时间性、舒适性6个维度进行评价。

6.3.2 调查对象应确认为调查前 1 年内接受了服务的顾客,由评价方随机抽取,按自愿的原则回答一定数量的问题。

6.3.3 顾客调查问题从表 A.1 中抽取。顾客根据服务过程中所感知的实际情况和个人体验,按表 A.1 的评分标准给出评分系数。其中问题 Q7、Q24、Q25、Q32、Q46、Q48、Q49 应在接受了该类服务的顾客中进行调查。

6.3.4 对每家维修企业的顾客问卷调查,回收有效问卷的数量应不少于顾客总量的 5%。

6.3.5 对每个具体问题的有效评价总数,应不少于 20 人次。如顾客对某问题表示未关注或不关心,不计入该题的有效评价总数。

6.4 分值计算

6.4.1 各维度分别计分,其得分按该维度对应问题的调查结果进行计算,满分为 100 分。

6.4.2 各维度得分的计算方法,为其对应调查问题的赋值与顾客调查所得平均评分系数的乘积的累加。各维度对应问题及赋值参见表 B.1。以专业性得分 P 为例,其计算步骤为:

首先,根据顾客调查结果得出各调查问题的平均评分系数,按式(1)计算:

$$\alpha_i = 1/n \times \sum \alpha_{ij} \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中:

α_i ——代表第 i 个问题的平均评价系数;

n ——代表第 i 个问题的有效评价总数;

α_{ij} ——代表第 j 位顾客对第 i 个问题的有效评分系数。

然后,根据附录 B 中专业性维度对应的调查问题及赋值,计算专业性得分 P ,按式(2)计算:

$$P = (\alpha_{14} \times 20 + \alpha_{16} \times 5 + \alpha_{18} \times 5 + \alpha_{19} \times 20 + \alpha_{34} \times 10 + \alpha_{36} \times 40) / 5 \quad \dots\dots\dots (2)$$

式中:

α_{14} 、 α_{16} 、 α_{18} 、 α_{19} 、 α_{34} 、 α_{36} ——问题 Q14、Q16、Q18、Q19、Q34、Q36 调查所得的平均评分系数。

6.4.3 综合得分 S_{UM} 按如下权重计算:

专业性维度权重 $k_p = 32\%$;

规范性维度权重 $k_s = 17\%$;

透明性维度权重 $k_{tr} = 17\%$;

经济性维度权重 $k_e = 12\%$;

时间性维度权重 $k_t = 15\%$;

舒适性维度权重 $k_c = 7\%$ 。

综合得分 S_{UM} 按式(3)计算:

$$S_{UM} = P \times k_p + S \times k_s + T_r \times k_{tr} + E \times k_e + T \times k_t + C \times k_c \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中:

S ——规范性得分;

T_r ——透明性得分;

E ——经济性得分;

T ——时间性得分;

C ——舒适性得分。

6.5 评价结果

6.5.1 完成对维修企业的现场审核,并由评价方按本标准要求完成规定数量的顾客调查后,产生的评价结果才为有效。

6.5.2 如顾客调查分值与专家现场审核结果有明显的偏差,可由评价方对维修企业进行补充审核。

6.5.3 评价结果最终以分值的形式表达,包括综合得分和各维度得分。各维度得分可用雷达图形式展示,如图 1 所示。

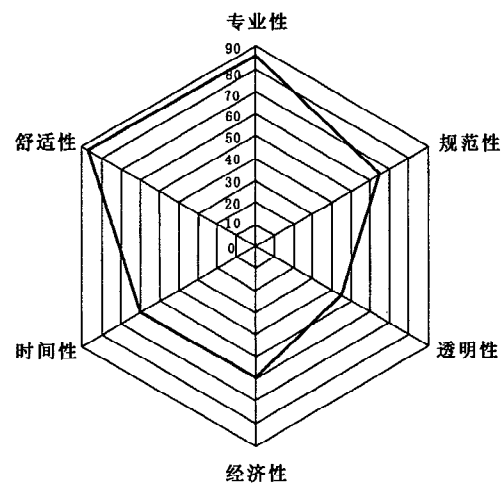


图 1 各维度得分雷达图

附录 A
(资料性附录)
顾客调查问题表及评分标准

顾客调查问题表及评分标准见表 A.1。

表 A.1 顾客调查问题表及评分标准情况

问题 序号	问卷问题	对应 标准条款号	评分标准(评分系数 α)
Q01	服务顾问是否提醒您维修店已经公示了服务承诺?	4.2.1.a)	“是” $\alpha=5$, “否” $\alpha=0$
Q02	服务顾问是否提醒您维修店已经公示了服务项目收费标准?	4.2.2.b)	“是” $\alpha=5$, “否” $\alpha=0$
Q03	服务顾问是否提醒您维修店已经公示了投诉电话?	4.2.3.c)	“是” $\alpha=5$, “否” $\alpha=0$
Q04	服务顾问是否提醒您维修店内已经有如下透明化举措:可以查阅维修项目相关作业指导书、检验标准;可以通过看板了解维修进度,可以在安全区域观察维修过程。	4.2.2	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q5	服务顾问是否提醒您预约服务可以节约时间?	4.3.1	“是” $\alpha=5$, “否” $\alpha=0$
Q6	服务顾问是否提醒您预约服务可以享受优惠?	4.3.1	“是” $\alpha=5$, “否” $\alpha=0$
Q7	维修店紧急救援响应是否及时?	4.3.2	“是” $\alpha=5$, “否” $\alpha=0$
Q8	服务顾问衣着、言行举止是否规范?	4.3.3	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q9	服务顾问是否热情、耐心?	4.3.3	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q10	您对休息区的硬件环境满意吗?	4.3.4	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q11	您对休息区的服务满意吗?	4.3.4	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2

表 A.1 (续)

问题 序号	问题	对应 标准条款号	评分标准(评分系数 α)
Q12	进店时,服务顾问是否逐一对照接车表中的项目验车?	4.4.1	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q13	接车单记录是否当场请您签字确认?	4.4.1	“是” $\alpha=5$,“否” $\alpha=0$
Q14	维修人员是否能准确全面发现车辆存在的问题?	4.4.1	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q15	确定维修方案过程中,当您询问时,维修店是否向您解释故障产生的原因?	4.4.2	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未询问,该题结果无效
Q16	确定维修方案过程中,当您询问故障或车况的判定依据时,维修店的解释能否消除您的疑虑?	4.4.2	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未询问,该题结果无效
Q17	确定维修方案过程中,当您询问时,维修店是否能向您说明问题可能引起的后果,需要时提供资料供您查阅?	4.4.3	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未询问,该题结果无效
Q18	确定维修方案过程中,当您询问时,维修店针对车辆问题可能引起后果的说明是否客观?	4.4.3	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未询问,该题结果无效
Q19	您认为维修方案是否合理?	4.5.1	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q20	维修店是否结合车况向您介绍了维修方案?	4.5.1	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2

表 A.1 (续)

问题 序号	问卷问题	对应 标准条款号	评分标准(评分系数 α)
Q21	在您签字之前,服务顾问是否向您介绍了维修合同中的内容?	4.5.2	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q22	维修合同中是否包括了维修项目、维修方式、配件材料、费用明细(包括诊断费)、交车时间、质保期限等?	4.5.2	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q23	当您希望了解是否有其他维修方案时,维修店的解释说明是否能消除您的疑问?	4.5.3	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q24	服务顾问是否主动提醒您可以享受的优惠服务?	4.5.4	“是” $\alpha=5$, “否” $\alpha=0$
Q25	您的维修费用较高,维修企业是否明示了所使用的合同文本是否为主管部门推荐的示范文本?	4.5.5	“是” $\alpha=5$, “否” $\alpha=0$
Q26	您能方便地了解为您服务的服务顾问、维修人员的资质信息吗?	4.6.1	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未关注,该题结果无效
Q27	您能方便地了解车辆维修进度吗?	4.6.2	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未关注,该题结果无效
Q28	如果您现场观察了维修人员的操作,维修人员的操作规范吗?	4.6.3	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未关注,该题结果无效
Q29	您是否能通过透明玻璃隔断或现场安全区域清晰观察维修过程?	4.6.4	非常肯定 $\alpha=5$, 非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未关注,该题结果无效

表 A.1 (续)

问题序号	问卷问题	对应标准条款号	评分标准(评分系数 α)
Q30	当您提出要求时,配件、材料拆封前维修人员是否向您作了展示?	4.6.4	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未关注,该题结果无效
Q31	当您提出要求时,维修人员是否在作业过程中示意作业要求和关键作业?	4.6.4	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未关注,该题结果无效
Q32	当维修方案变更时,维修店是否在事先与您确认变更的内容和费用?	4.6.5	“是” $\alpha=5$,“否” $\alpha=0$
Q33	如果您观察了维修店的检验过程,检验过程规范吗?	4.7	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未关注,该题结果无效
Q34	如果您观察了检验人员的检验过程,检验过程专业吗?	4.7	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未关注,该题结果无效
Q35	车辆是否在约定时间内完成维修?	4.8.1	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q36	您对车辆维修结果是否满意?	4.8.2	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q37	车辆清洗是否干净?	4.8.3	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q38	维修店是否逐项对照维修方案引导您验收车辆?	4.8.4	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2

表 A.1 (续)

问题 序号	问卷问题	对应 标准条款号	评分标准(评分系数 α)
Q39	当您需要时,维修人员是否采用了必要的检验手段证明车辆已经完成相应维修项目?	4.8.4	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2 未关注,该题结果无效
Q40	维修店是否主动向您出具工时费、配件材料费等费用明细?	4.8.5	“是” $\alpha=5$,“否” $\alpha=0$
Q41	当实际费用与方案中的费用有差异时,维修店是否主动解释差异原因?	4.8.6	“是” $\alpha=5$,“否” $\alpha=0$, “未发生该种情况”该题结果无效
Q42	维修店是否告知您出厂后的注意事项、质保期限、质保范围?	4.8.7	“是” $\alpha=5$,“否” $\alpha=0$
Q43	维修店是否提醒您可以带走剩余的维修材料或更换下的配件?	4.8.7	“是” $\alpha=5$,“否” $\alpha=0$
Q44	您对本次维修服务的费用是否满意?	4.8.7	非常肯定 $\alpha=5$,非常否定 $\alpha=1$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q45	您是否接到了维修店的回访,回访人员是否征询您对维修服务的意见和建议?	4.9	“是” $\alpha=5$,“否” $\alpha=0$
Q46	当您在回访中表达了抱怨时,维修店是否向您反馈了后续处理情况?	4.9	“是” $\alpha=5$,“否” $\alpha=0$
Q47	您有否遇到个人信息、维修信息被维修店泄露的情况?	4.9	“是” $\alpha=5$,“否” $\alpha=0$
Q48	维修店是否告知您 * * 项目是外包方提供的服务?	4.10.1	“是” $\alpha=5$,“否” $\alpha=0$
Q49	维修店是否告知您 * * 项目的质保承诺?	4.10.1	“是” $\alpha=5$,“否” $\alpha=0$

附 录 B
(资料性附录)
各维度对应调查问题及赋值表

各维度对应调查问题及赋值表见表 B.1。

表 B.1 各维度对应调查问题及赋值表

专业性							
问题	Q14	Q16	Q18	Q19	Q34	Q36	
赋值	20	5	5	20	10	40	
规范性							
问题	Q12	Q13	Q21	Q22	Q25	Q28	
赋值	5	5	10	10	5	30	
问题	Q32	Q33	Q38	Q42	Q43	Q45	
赋值	5	5	10	5	5	5	
透明性							
问题	Q01	Q02	Q03	Q04	Q15	Q17	
赋值	3	3	3	5	8	5	
问题	Q20	Q23	Q26	Q27	Q29	Q30	
赋值	5	10	3	5	15	10	
问题	Q31	Q39	Q41	Q48	Q49		
赋值	5	5	5	5	5		
经济性							
问题	Q06	Q24	Q40	Q44			
赋值	5	5	10	80			
时间性							
问题	Q05	Q07	Q35				
赋值	15	5	80				
舒适性							
问题	Q08	Q09	Q10	Q11	Q37	Q46	Q47
赋值	10	20	20	15	15	10	10

参 考 文 献

- [1] GB 18565 道路运输车辆综合性能要求和检验方法
 - [2] GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
 - [3] GB/Z 27907 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
 - [4] 交通部《机动车维修管理规定》交通运输部令 2016 年第 37 号
 - [5] 服务认证技术研究示范[M].北京:中国质检出版社,2015.
 - [6] 服务质量评价理论与方法[M].北京:中国标准出版社,2011.
 - [7] 汽车维修服务质量评价与服务认证[M].北京:中国标准出版社,2010.
-

中华人民共和国认证认可
行 业 标 准
汽车维修服务认证技术要求
RB/T 306—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

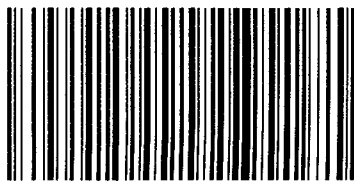
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 30 千字
2017 年 10 月第一版 2017 年 10 月第一次印刷

*

书号: 155066 · 2-32014



RB/T 306—2017

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107