

BCC

## 汽车维修

# 服务认证实施规则

文件编号： GF 041

版本号： V1.2

编制： 吴娟、王凯

修订： 吴娟

审核： 刘晓岭、齐蕊

批准： 陶然亭

发布单位：新世纪检验认证有限责任公司（规则全文中简称 BCC）

初始发布日期：2022 年 4 月 15 日

修订日期：2026 年 6 月 22 日

实施日期：2026 年 6 月 22 日

目 录

1	目的和适用范围 .....	1
1.1	目的 .....	1
1.2	适用范围 .....	1
2	认证依据及领域划分 .....	1
2.1	认证依据 .....	1
2.2	领域划分 .....	1
3	认证模式、评分原则及认证结果 .....	2
3.1	认证模式 .....	2
3.2	评分原则 .....	2
3.3	认证结果 .....	3
4	认证程序 .....	3
4.1	认证申请 .....	3
4.2	申请评审 .....	6
4.3	审查策划 .....	6
4.4	初次认证审查 .....	9
4.5	复核及认证决定 .....	11
4.6	监督审查 .....	13
4.7	再认证审查 .....	14
4.8	特殊审查 .....	15
4.9	暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围 .....	16
4.10	审查报告 .....	19
4.11	不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证 .....	20
5	对认证人员的要求 .....	20
5.1	基本要求 .....	20
5.2	审查员能力要求 .....	20
5.3	认证过程管理人员能力要求 .....	21
6	认证证书 .....	21
6.1	证书内容 .....	21
6.2	证书编号 .....	21
6.3	对获证组织正确宣传认证结果的控制 .....	22
7	认证标志 .....	23
8	对获证组织的信息沟通和要求 .....	23
8.1	信息沟通 .....	23
8.2	响应要求 .....	23
附录 A	审查时间表 .....	24
附录 B	服务特性测评工具 .....	25
附录 C	服务管理审查工具 .....	27
附录 D	顾客调查问题表及评分标准情况 .....	29

版本号	文件编号	文件名称	修订内容	修订人	修订时间
初始备案版本	BCC/GF 025-2021	汽车维修服务服务认证实施规则	初始 CNCA 备案内容	/	
V1.0	BCC/GF 025-2025	汽车维修服务服务认证实施规则	1. 修订实施规则，相关内容调整至公开文件。	吴娟	2025.5.20
V1.1	GF 041	汽车维修服务服务认证实施规则	按照 2025 年 8 月 5 日反馈、8 月 22 日认监委和认研中心培训内容修改规则相关内容	吴娟	2025.8.28
V1.2	GF041	汽车维修服务服务认证实施规则	按照认监委反馈意见修订相关内容	吴娟	2026.6.22

## 1 目的和适用范围

### 1.1 目的

为规范汽车维修服务认证活动，保证认证质量，提高汽车维修服务组织的服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则规定了获得和保持汽车维修服务认证所应遵守的程序和要求。

### 1.2 适用范围

本规则适用于 BCC 依据中国国家认证认可监督管理委员会发布的 RB/T 306-2017《汽车维修服务认证技术要求》标准开展的汽车维修服务认证审查活动。

## 2 认证依据及领域划分

### 2.1 认证依据

RB/T 306-2017《汽车维修服务认证技术要求》

### 2.2 领域划分

SC15 保养和修理服务认证领域的划分业务范围分类如下：

大类	专业细分类
SC15 保养和修理服务	02.02.01 汽车保养和修理
	02.02.02 个人及家庭用品修理
	02.02.03 汽车玻璃零配安装
	02.02.04 防爆电器检修服务

本规则规定了 02.02.01 专业的汽车维修服务组织实施服务认证

的基本原则和要求。

### 3 认证模式、评分原则及认证结果

#### 3.1 认证模式

通常认证模式由一种或多种认证模式组成。针对汽车维修服务服务及其服务特征,适用于汽车维修的服务特性测评和服务管理要求的审核活动的服务认证模式如下:

3.1.1 具有设计职责的汽车维修服务服务的认证模式,应按照下列规则进行选用和组合;

- (1) 初次认证: 模式 B+模式 H+模式 I;
- (2) 再认证: 模式 B+模式 H+模式 I
- (3) 监督保持: 模式 B+模式 I; 或模式 B+模式 H+模式 I。

3.1.2 没有设计职责的汽车维修服务服务的认证模式,应按照下列规则进行选用和组合。

- (1) 初次认证: 模式 B+模式 I;
- (2) 再认证: 模式 B+模式 I;
- (3) 监督保持: 模式 B+模式 I。

#### 3.2 评分原则

3.2.1 顾客问卷调查中各维度分别计分,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。

3.2.2 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分系数的乘积的累加,各维度对应问题及赋值见 RB/T 306-2017 标准。

3.2.3 综合得分按照各维度不同的权重系数后累加的结果，各维度的权重分别为：专业度 32%，规范性 17%。透明性 17%，经济性 12%，时间性 15%，舒适性 7%。

### 3.3 认证结果

汽车维修服务认证结果分为通过、不通过，其中：

- (1) 通过是指 RB/T 306-2017 标准条款中 5.2.1 及 5.2.2 要求提及的内容进行审核，受审核方在规定期限内完成整改；
- (2) 不通过是指 RB/T 306-2017 标准条款中 5.2.1 及 5.2.2 要求提及的内容进行审核，受审核方不满足审核要求或未对存在的不符合进行整改。
- (3) 认证结果最终以分值的形式表示，不设等级。

## 4 认证程序

### 4.1 认证申请

4.1.1 BCC 应向申请认证的社会组织(以下称申请组织)至少公开以下信息：

- (1) 认证范围；
- (2) 认证实施规则；
- (3) 认证依据；
- (4) 证书有效期；
- (5) 认证收费标准。

4.1.2 申请组织提出申请时，应具备以下条件：

- (1) 取得合法主体资格，并处于有效期内(如：工商营业执照、事业单

位法人证书或社会团体法人登记证书)；

(2) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时)，并处于有效期内；

(3) 已按认证标准建立体系，且运行满三个月；

(4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、注销或撤销认证证书已满一年（适用时）；

(5) 原认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月（适用时）；

(6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

(7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

(8) 其他应具备的条件。

4.1.3 申请组织提出申请时，应至少提供以下必要的申请信息和文件资料：

(1) 申请认证，包括组织名称、地址、认证依据的标准，申请的认证场所、认证范围内的人员数量、组织的联系人、职务、联系方式；

(2) 法律地位的证明文件，当涉及多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；

(3) 申请认证范围所涉及的行政许可、资质证书等；

(4) 组织机构及职责；

(5) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(6) 申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范，服务提供规范和服务检验规范等，且能提供3个月以上的运行

记录；

(7) 申请组织承诺获得认证发生与认证范围有关的重大事故并及时向认证机构声明；

(8) 其他特殊要求，如特殊的语言、环境、安全要求等；

(9) 其他需要提供的文件。

4.1.4 上述必要信息应使 BCC 确定：

(1) 组织的基本情况，包括：

- 组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
- 涉及多个服务场所时，提供多场所清单，包括各场所的名称、地址及其服务内容；
- 组织简介及组织机构图(包括服务管理有关部门组织机构图)；
- 有效期内的证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
- 组织为开展服务而配置的人员及设施设备；

(2) 拟认证的服务信息，包括：

- 服务范围和服务内容，包括申报服务活动的详细说明；

(3) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(4) 组织寻求认证的标准和/或其他规范性文件，如与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单；

(5) 组织已按认证标准要求建立并现行有效的服务体系文件及文件清单，包括服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

- (6) 已获其他管理体系认证证书复印件；
- (7) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- (8) 需要时的其他信息。

## 4.2 申请评审

BCC 应根据认证依据、程序等要求，及时对申请组织提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确保：

- (1) 认证过程所需的客户信息和服务信息是充分的；
- (2) 对申请认证客户提供的资料进行评审，确定其是否满足汽车维修服务认证相关准则/规范及 BCC 的要求；
- (3) 与认证客户沟通以解决双方在任何已知的理解上的分歧，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- (4) 认证范围、审查人日得到确定；
- (5) 实施所有认证活动的方法是可行的；
- (6) 公司有能力并能够实施审查和进行认证决定及其他认证活动。

## 4.3 审查策划

### 4.3.1 确定审查组

- (1) 审查组应由具有服务认证领域审查员资格的成员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。
- (2) 具有特定领域行业及相关法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，可就受审查方服务中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。

### 4.3.2 审查时间

为确保认证审查的完整有效，BCC规定了汽车维修服务服务认证审查时间见附录A。汽车维修服务服务认证的审查时间由服务认证要求、服务保障能力认证要求、顾客调查三部分审查所需的时间构成。初次审查服务管理审查时间依据附录A给出的时间确定，监督服务认证要求、服务保障能力认证要求的审查时间不低于初次审查时间的50%，再认证服务认证要求、服务保障能力认证要求审查时间不低于初次审查时间的70%。

汽车维修服务服务认证审查时间的确定应考虑（但不限于）以下方面：

- 服务场所的数量；
- 所使用的服务认证模式；
- 服务活动的外包情况；

注：对于多场所审查，应根据分场所人数、路途交通情况增加相应审核人天数，每增加一个服务场所，审查时间应增加不少于1个现场审核人天数；在审查过程中，当工作语言超过一种，需要翻译或影响审核员个人独立工作时，应根据现场情况增加现场审核人天数，原则上应根据审查组人数来配置相应的翻译人员。

策划和编制报告一起所用的时间，通常不宜使总的现场“审查时间”减少到附录A所给出时间的70%以下。当策划和/或编制报告需要增加时间时，这不应成为减少现场审查时间的理由。审核员旅途时间未计在内，应在表中所给出的审查时间的基础上另外增加。计算后的

审查时间如包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将5.3人日调整为5.5人日，5.2人日调整为5人日）。计算后的现场审查时间不得低于2人日。

#### 4.3.3 多场所抽样的条件及抽样规则

##### 4.3.3.1 抽样条件

对具有一个以上服务场所的组织而言，为确保通过抽样方式进行的审查能充分确认认证的有效性，在进行抽样时应考虑不同服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点来确定抽样水平的依据。

考虑到当组织在同一个服务系统下，提供的服务不会或不易因其服务场所的变化而显著影响顾客体验或服务提供结果时，在满足以下条件的情况下，对组织的场所进行抽样：

- 1) 所有场所的活动都处于组织的授权和控制下，且均按相同的程序和方法运行，提供相同的服务，执行相同的服务流程，各场所之间相对独立；
- 2) 所有的场所均包含在组织的内部审核方案中；
- 3) 组织对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

选取多场所样本时，宜考虑以下因素选取一部分样本，使样本具有代表性：

- a) 场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；
- b) 场所规模；

- c) 业务活动的差异及复杂程度；
- d) 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- e) 各场所人员能力的差异；
- f) 场所的地理位置分布；
- g) 接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；
- h) 投诉情况；
- i) 内外部监督结果或以往的服务评价结果。

#### 4.3.3.2 抽样规则

根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层抽样、配额抽样等。

每次抽取的场所数量，一般宜为场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即： $y=n\sqrt{x}$

其中：1)  $y$ 为抽样场所的数量， $X$ 为场所总数， $n$ 为抽样系数；

2)  $n$ 的取值范围：初次认证为1.8-2；监督为1.1-1.2；

3) 计算结果向上取整数；

4)  $n$ 的取值可考虑4.3.3.1所述的方面及服务活动的风险确定。

#### 4.4 初次认证审查

服务认证审查通常分为文件评审和现场审查（含服务特性测评）两部份。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据，以判断组织的服务提供是否符合认证要求，服务特性是否持续改进。

##### 4.4.1 文件评审

文件评审由审查组长接到审查任务后进行，文件评审意见应体现在文件评审报告中。

文件评审通过后，BCC 应与申请组织确定现场审查相关事宜。

#### 4.4.2 现场审查

现场审核包括服务特性测及服务管理的审核两部分内容。

##### 4.4.2.1 服务特性测评

服务特性测评作为顾客对服务满意度的一种调查方式，体现顾客感知服务质量。

测评内容：根据附录 B 测评工具实施；

测评人员要求：测评由审查组内具有审查员资格的人员分别进行，其测评分值，以审查组内所有人员的平均分作为本次测评的结果。

测评时机：可在结合现场审查时进行，也可另行安排时间进行。

测评方法：服务体验/现场观察/顾客调查，至少选择其中一种方法或多种方法的组合

#### 4.4.3 服务管理审核

服务管理的审查按照附录 C 给出的工具进行审查。

#### 4.4.4 顾客问卷调查

4.4.4.1 顾客调查由审核组策划，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。顾客调查问题表及评分标准情况见附录 D。

4.4.4.2 调查对象应确认为调查前 1 年内接受了服务的顾客，由审核组随机抽取，按自愿的原则回答一定数量的问题。

4.4.4.3 顾客根据服务过程中所感知的实际情况和个人体验，按 RB/T 306-2017 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。

4.4.4.4 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%。

4.4.4.5 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。

#### 4.4.5 管理体系文件的整合

只要管理体系的适当接口能够清楚地被识别，可以允许申请组织将管理体系文件整合相结合。

#### 4.4.6 初次认证的审查结论

审查组应该对服务保证能力审查结果、服务特性测评结果、顾客卷调查结果进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。

### 4.5 复核及认证决定

#### 4.5.1 复核

4.5.1.1 复核人员应由未参加评价过程的人员实施；

4.5.1.2 复核应以认证过程中收集的评价信息为基础，以充分的证据证实申请组织建立服务体系的已经得到有效实施并且将得到保持，并对现场审查组形成的审查发现、服务特性测评结果、认证结论进行复核，形成复核意见提交认证决定。

4.5.1.3 复核和认证决定可由同一人或同一组人一并完成。

#### 4.5.2 认证决定

BCC 应在对服务特性测评结论、审查报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，作出认证决定。

4.5.2.1 认证决定人员须为专职认证人员，且由未参与服务管理审查及服务特性测评人员实施。

4.5.2.2 BCC 应有充分的证据确认申请组织满足下列条件的，应作出授予、更新、扩大认证范围的决定；

(1) 4.1.2 中的条件；

(2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了申请组织的纠正措施或计划采取的纠正措施；

(3) 申请人的服务认证符合标准要求且运行有效；

(4) 服务能力及改进已得到证实；

(5) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.5.2.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查/测评后 6 个月内完成，否则应再实施一次现场审查/测评。

4.5.2.4 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在认证证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

4.5.2.5 对于通过认证的申请组织，向其颁发服务认证证书。对于未通过认证的申请组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

4.5.2.6 对于监督审查，在满足下列条件时，可根据审查组长按肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

(1) 监督审查未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；

(2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围、升级的情况；

BCC 制定了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动的有效性。

## 4.6 监督审查

### 4.6.1 监督频次

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，BCC 每年应实施不少于一次的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在初次认证决定完成日期起 12 个月内进行，第二次监督审查应在第一次监督审查结束后 12 个月开展。BCC 应确保在认证周期内的每个日历年有一次监督审查或再认证审查，且提前再认证审查时间距离上一次监督审查不应超过 12 个月。

当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

- 国家相关管理部门对其实施处罚；
- 获证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；
- 获证方受到消费者投诉并造成一定社会影响的；

- 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- 认证依据等发生变化时；
- 发生其他特殊情况时

#### 4.6.2 监督审查应包括，但不限于以下内容：

服务特性的测评按照附录B给出的测评工具实施。

顾客调查按照附录D给出的工具实施。

针对服务管理的审核，重点审核以下内容：

- 服务提供的变化情况；
- 相关行业法律法规和行业要求变化情况；
- 顾客的投诉；
- 认证证书的使用情况；
- 服务成熟度（或等级）的变化情况。
- 对上次审查中确定的不符合采取的纠正措施的实施情况及有效性。

#### 4.6.3 对于监督审查合格的获证组织，应作出保持其服务认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

### 4.7 再认证审查

4.7.1 再认证证书有效期满前，根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证服务认证证书持续有效。

#### 4.7.2 再认证审查的策划

4.7.2.1 应策划和实施再认证审查，以评价获证组织是否持续满足汽车维修服务服务标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

4.7.2.2 再认证审查应考虑在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审查报告。

4.7.2.3 再认证审查应包括，但不限于以下内容：

当获证再认证审查内容同初次认证审查内容外，还应重点关注以下内容：

(1) 结合内部和外部变化情况判断组织服务提供全过程的有效性以及认证范围的持续适宜性；

(2) 本认证周期内服务的目标和各项绩效指标实现情况；

(3) 获证组织本认证周期的服务提供过程和绩效指标的变化情况等。

4.7.3 BCC 应根据再认证审查的结果，以及认证周期内的服务特性测评价结果和认证使用方的投诉，作出是否更新认证的决定。

## 4.8 特殊审查

### 4.8.1 扩大认证范围

通常，服务认证范围扩大按初次认证要求实施认证。认证组织需要增加认证范围时，可以提出扩项申请，经 BCC 评审后按再认证审查要求策划实施现场审查，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应认证范围的认证证书。

扩大审查可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

4.8.2 为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行审查。此时：

(1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审查；

(2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，BCC 应在指派审查组时给予更多的关注。

#### 4.9 认证证书的暂停、撤销、注销、恢复认证或缩小认证范围

BCC 已建立并实施认证证书暂停、撤销、注销、恢复认证、缩小认证范围的文件化的管理制度，不得随意暂停、撤销和注销认证证书。

##### 4.9.1 认证证书的暂停、恢复认证或缩小认证范围

获证组织有以下情形之一的，BCC 应在调查核实后 5 日内暂停其认证证书，并保留相应证据：

- (1) 管理体系持续或严重不满足认证要求的，包括管理体系文件与实际业务运作严重脱离；
- (2) 不满足管理体系适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- (4) 发生与此管理体系相关的重大事件（如失信事件、重大投诉等），反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与管理体系认证范围有关的行政许可文件、资质证书等过期失效的；
- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督 / 再认证审核的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的（含未按合同约定支

付认证费用、未履行信息通报义务等)；

- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- (11) 发生与此管理体系相关重大舆情的；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 监督审核期间发现的严重不符合，未在规定的期限内完成纠正措施的验证的；
- (14) 由于获证组织原因，导致不符合项未在规定的时间内完成有效性验证并关闭的；审核结束后 180 天内未能通过认证决定；
- (15) 出现国家、地方、行业相关监督抽查不合格的；
- (16) 顾客对组织与此管理体系相关问题的重大投诉未能妥善处理并造成用户严重不满的；
- (17) 其他应暂停认证证书的情形(如发生投诉经调查后属获证组织应负责的、获证组织与 BCC 双方同意暂停认证资格等)。

4.9.2 暂停期限最长不得超过 6 个月。

4.9.3 暂停期间，AMS 认证证书暂时无效。如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，BCC 应恢复其认证证书，并保留相应证据。

4.9.4 如果组织未能在规定的期限内解决造成暂停的原因，BCC 应撤销或缩小其认证范围。

4.9.5 如果组织在认证范围的某些部分持续地或严重的不满足认证要求，BCC 应缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

#### 4.9.6 认证证书的撤销

获证组织有以下情形之一的，BCC 应在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销其认证证书，并保留相应证据：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- (3) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成与管理体系相关的重大事故、严重不良影响事件的；
- (5) 获证组织在证书有效期内受到相关执法监管部门处罚，且未能在规定时限内完成有效整改；
- (6) 服务体系没有运行或者已不具备运行条件的（包括不再提供认证范围覆盖的所有产品和服务）；
- (7) 审查未通过的；
- (8) 监督审查时发现服务体系存在多项严重不符合规定要求，且在短期内无法有效纠正的；
- (9) 获证组织虚报、瞒报获证所需关键信息的；
- (10) 有严重违法违反法律法规的行为，或因违规行为造成严重影响的；
- (11) 获证组织对相关方的重大投诉未能采取有效处理措施，造成严重后果的；
- (12) 证书暂停期间因未按合同约定支付认证费用，超过暂停日期 90

天仍未支付的；

(13) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务，情节严重的；

(14) 其他应撤销认证证书的情形。

#### 4.9.7 认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，BCC 应确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。

#### 4.9.8 认证证书失效

当发生下列情况时认证证书将自动失效：

(1) 获证组织的认证证书自然到期时；

(2) 获证组织通过再认证审查，并取得新的认证证书后，旧认证证书将自动失效；

(3) 获证组织通过标准转换审查，并取得新的认证证书后，旧认证证书将自动失效。

#### 4.10 审查报告

4.10.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

(1) 申请组织的名称和地址。

(2) 申请组织活动范围和场所。

(3) 审查的类型、准则和目的。

(4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。

(5) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏

离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。

(6) 识别出的不符合项。

(7) 审查组对是否通过认证的意见建议。

4.10.2 BCC 保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

4.10.3 对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，BCC 将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

#### 4.11 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审查中发现的不符合项，BCC 应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。BCC 对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在现场审核结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则重新实施现场审查。

## 5 对认证人员的要求

为了确保审查能力，对服务审查员、认证过程管理人员进行资格审批和管理，应满足以下条件：

### 5.1 基本要求

个人素质：有道德，思想开明，善于交往，善于观察，有感知力，适应能力强，坚韧不拔，明断，自立。

### 5.2 审查员能力要求

具备服务认证领域审查员资格，熟悉物业行业服务认证相关的专

业知识。

### 5.3 认证过程管理人员能力要求

对于服务认证申请评审人员、审查方案管理人员、认证决定管理人员、认证决定人员、认证规则制定人员、人员能力评价人员，应具备相关人员岗位能力授权，并了解相关知识，在事业部评价后给与服务认证相应岗位授权。

## 6 认证证书

### 6.1 证书内容

认证证书内容应以中英文书写，至少包括以下方面：

- (1) 认证证书名称，即“汽车维修服务认证证书”；
- (2) 符合本规则 6.2 项规定的证书编号；
- (3) 获证组织名称、注册地址、受审查地址和邮政编码；
- (4) 符合本规则要求的认证依据；
- (5) 认证覆盖的范围；
- (6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日，有效期 3 年。
- (7) BCC 的名称及其标志；
- (8) BCC 的印章和总经理签名章；

如果认证所覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

### 6.2 证书编号

6.2.1 对同一个组织实施的同一个服务认证审查，应使用同一个证书编号；当实施的服务认证为不同领域时，需重新编制证书编号；证书编号由机构批准、认证审核场所代码、年份号、标准代号、领

域当年发生证书的累计顺序号和后缀号构成，格式如下

机构批准号	BCC 获 CNCA 批准的编号：016
认证审核场所代码	ZB-总部……
发证年号	证书发出年份的后 2 位：24，25……
项目缩写	SC 认证项目英文缩写 SC（大写）；
认证依据标准代号	15：汽车维修服务
认可标识	不带认可标识的，在“规范或标准版本号”后增加 L，否则不加 L
顺序号	SC 当年发出证书的累计顺序号（4 位）：0001，0002……
认证属性	初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2……
申请组织规模	大型组织为 L（大于 1000 人），中型组织为 M（50 人到 1000 人），小型组织为 S（小于 50 人）
子证书号/副本号	子证书注册号，与总部注册号相同，且需在注册号后加子证书的分号-1，-2，-3…… 副本证书号，与总部注册号相同，且需在注册号后加副本证书的分号-A，-B，-C……

6.2.2 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期；

6.2.3 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再使用；

6.2.4 认证证书上的认证机构名称应与 BCC 的认证机构批准书上的名称一致。

### 6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制

BCC 应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的服务类别和认证证书编号，在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。

不应授权获证组织在产品上使用上述标识，或以表示产品合格的方式使用上述标识。

## 7 认证标志

服务认证使用 BCC 认证标志。关于认证标志的使用要求，详见 BCC 网站相关要求，网址：

<http://www.bcc.com.cn/public/storage/upload/files/20250603/1f6dc99281a6856e309c82081c0aa8cc.pdf>

## 8 对获证组织的信息沟通和要求

### 8.1 信息沟通

为确保获证组织的服务认证持续有效，BCC 应要求获证组织建立信息通报制度，及时向 BCC 通报以下信息：

- (1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；
- (2) 组织的体系文件信息的变化；
- (4) 有严重事故事件(及时通报)；
- (5) 其他重要信息(视情况)。

### 8.2 响应要求

BCC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，需立即采取措施。

## 附录 A 审查时间表

有效人数	审核时间	有效人数	审核时间
	服务管理+服务特性 测评+顾客调查		服务管理+服务特性 测评+顾客调查
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

### 注：

1. 上述人日为单一认证单元审核人日，每增加 1 个认证单元，至少服务管理要求及服务特性要求各增加 0.5 人日。
2. 服务认证总审查时间等于服务管理要求审查时间与服务特性测评时间与顾客调查时间的总和。我机构程序可以规定人数超过 10700 人时对审查时间的计算。该审查时间宜遵循表上表中的递进规律，与该表保持一致。
3. 服务特性要求测评的人日不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当于其工作量相匹配。
4. 顾客调查时间：根据顾客调查样本量确定，100 以下 0.5 人日，101-200 为 1，201-300 为 1.5，301-400 为 2，401-500 为 2.5，500 以上为 3 人日。

## 附录B 服务特性测评工具

标准条款	测评内容	记录要求
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 维修企业应在显著位置至少公示下列信息： <ol style="list-style-type: none"> <li>a) 服务承诺，包括：服务内容、质保范围、质保期限等；</li> <li>b) 服务项目收费标准；</li> <li>c) 投诉方式、投诉处理流程。</li> </ol> </li> <li>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。</li> </ol>
4.3	预约与接待	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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，主动告知救援社会标准，组织救援人员在规定时间内到达救援现场并实施救援。</li> <li>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。</li> <li>4. 维修企业应创造良好的顾客休息环境。</li> </ol>
4.4	车况确认	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
4.5	确定维修方案	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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，已使用当地主管部门推荐的汽车维修合同示范文本。维修企业影响顾客零售所使用的合同文本为主管部门推荐的示范文本</li> </ol>
4.6	维修作	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ol>

	业	<p>名、工种、资质等。</p> <p>2. 维修企业应通过多媒体看看或其他方式告知顾客车辆维修作业的实时进度。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
4.7	维修检验	<p>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。</p>
4.8	结算交车	<p>1. 实际完工时间应符合维修计划。</p> <p>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。</p> <p>3. 车辆交付前，维修企业应清洗车辆。</p> <p>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。</p> <p>5. 结算时，维修企业应主动向顾客出具工时费、配件材料昆山等费用明细。</p> <p>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。</p> <p>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（涉及环何或其他法规要求不允许带走的除外）等。</p>
4.9	跟踪服务	<p>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，回访内容应遵循顾客的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。</p> <p>2. 维修企业对返修和顾客投诉的结果应继续跟踪。</p> <p>3. 维修企业应确保顾客个人信息不被泄露。</p>
4.10	服务外包	<p>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。</p> <p>2. 维修企业应向顾客明示外包业务的质量承诺等内容。</p>

## 附录C 服务管理审查工具

标准条款	审核内容	记录要求	审核发现	不符合
5.1	总则	<p>维修企业应满足GB/T 16739.1的要求。</p> <p>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。</p>		
5.2	人力资源	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
5.3	设施和设备	<p>1. 维修检测设备的配置应与维修车型、规模和工艺相适应。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
5.4	配件及外包管理	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5. 维修企业应对外包业务的供方进行有效管理。</p>		
5.5	安全和环境	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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,应设置显著的禁人标识。</p>		

5.6	服务理念 和制度	<p>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。</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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白己车辆的维修是否符合专业要求;</li> <li>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;</li> <li>c) 标准化的业务流程,为规范服务提供依据;</li> <li>d) 完整的汽车维修技术文件;</li> <li>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;</li> <li>f) 安全及保密措施 ,确保顾客财产及信息安全。</li> </ul> <p>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。</p>		
-----	-------------	--	--	--

附录D 顾客调查问题表及评分标准情况

维度	问题序号	问卷问题	对应条款	评分标准 (评分系数a)	分值 (分)	调查人数	得分
透明性	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” a=5, "否" a=0	3		
透明性	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” a=5, "否" a=0	3		
透明性	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” a=5, "否" a=0	3		
透明性	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a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	5		
时间性	Q05	服务顾问是否提醒您预约服务可以节约时间?	4.3.1	“是” a=5, "否" a=0	15		
经济性	Q06	服务顾问是否提醒预约服务可以享受优惠?	4.3.1	“是” a=5, "否" a=0	5		
时间性	Q07	维修店紧急救援响应是否及时?	4.3.2	“是” a=5, "否" a=0	5		
舒适性	Q08	服务顾问衣着、言行举止是否规范?	4.3.3	非常肯定a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	10		
舒适性	Q09	服务顾问是否热情、耐心?	4.3.3	非常肯定a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	20		
舒适性	Q10	您对休息区的硬件环境满意吗?	4.3.4	非常肯定a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	20		
舒适性	Q11	您对休息区的服务满意吗?	4.3.4	非常肯定a=5, 非常否定a=1, 两者之间	15		

				a=4或3或2		
规范性	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a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	5	
规范性	Q13	接车单记录是否当场请您签字确认?	4.4.1	“是” a=5, “否” a=0	5	
专业性	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a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	20	
透明性	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a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	8	
专业性	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a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	5	
透明性	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a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	5	
专业性	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a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	5	
专业性	Q19	您认为维修方案是否合理?	4.5.1	非常肯定a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	20	
透明性	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a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	5	
规范性	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a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	10	
规范性	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a=5, 非常否定a=1, 两者之间 a=4或3或2	10	

透明性	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a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	10		
经济性	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” a=5,"否" a=0	5		
规范性	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” a=5,"否" a=0	5		
透明性	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a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	3		
透明性	Q27	您能方便地了解车辆维修进度吗？	4.6.2	非常肯定a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	5		
规范性	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a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	30		
透明性	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a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	15		
透明性	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a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	10		
透明性	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a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	5		
规范性	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” a=5,"否" a=0	5		
规范性	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a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	5		
专业性	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a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	10		
时间性	Q35	车辆是否在约定时间内完成维修？	4.8.1	非常肯定a=5,非常否定a=1,两者之间	80		

				a=4或3或2			
专业性	Q36	您对车辆维修结果是否满意?	4.8.2	非常肯定a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	40		
舒适性	Q37	车辆清洗是否干净?	4.8.3	非常肯定a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	15		
规范性	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a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	10		
透明性	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a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2, 未关注,该题结果无效	5		
经济性	Q40	维修店是否主动向您出具时费、配件材料等费用明细?	4.8.5	“是” a=5,“否” a=0	10		
透明性	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” a=5,“否” a=0,“未发生该种情况” 该题结果无效	5		
规范性	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” a=5,“否” a=0	5		
规范性	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” a=5,“否” a=0	5		
经济性	Q44	您对本次维修服务的费用是否满意?	4.8.7	非常肯定a=5,非常否定a=1,两者之间 a=4或3或2	80		
规范性	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” a=5,“否” a=0	5		
舒适性	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” a=5,“否” a=0	10		
舒适性	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” a=5,“否” a=0	10		

透明性	Q48	维修店是否告知您 **项目是外包方提供的服务?	4. 10. 1	“是” a=5, "否" a=0	5		
透明性	Q49	维修店是否告知您 **项目的质保承诺?	4. 10. 1	“是” a=5, "否" a=0	5		