
汽车维修服务认证规则

(B/0 版)

2024-06-25 发布 · 实施

汽车维修服务认证规则

目次

1. 适用范围	4
2. 对认证机构的基本要求	4
3. 审查人员	5
4. 服务认证评价模式	5
5. 样本选取	6
6. 认证申请	6
7. 申请受理	8
8. 审查过程	11
9. 复核及认证决定	17
10. 认证证书	18
11. 证后监督评价程序	19
12. 再认证程序	20
13. 扩大或缩小认证范围	21
14. 变更认证证书	23
15. 暂停、恢复认证证书	24
16. 撤销（含注销）认证证书	25
17. 与管理体系认证的结合审核	27

18. 转机构认证证书.....	27
19. 受理组织的申诉和投诉.....	28
20. 认证记录的管理.....	28
21. 其他.....	29
附录 A：汽车维修服务认证审核人日表.....	30
附录 B：汽车维修服务认证评分表.....	31

1.适用范围

本规则用于规范依据 RB/T 306《汽车维修服务认证技术要求》标准以及 ZY-T-13-A/0《汽车维修服务认证技术规范》在中国境内开展的汽车维修服务认证活动。

本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对汽车维修服务认证实施过程作出具体规定，明确 TUVHD 对认证过程的管理责任，保证汽车维修服务认证活动的规范有效。

本规则是 TUVHD 在汽车维修服务认证活动中的基本要求，相关部门、分公司、人员在该项认证活动中应当遵守本规则。

2.对认证机构的基本要求

2.1 认证机构资质

获得国家认监委批准、取得从事“SC15 保养和修理服务”认证的资质。

2.2 认证机构工作体系要求

认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065/ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

条件成熟时，认证机构通过国家认监委指定或承认的认可机构的认可，证明认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065 /ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

2.3 认证公正性保障机制

建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、评价和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。不得将受审核组织是

否通过认证与认证评价的审查员及其他工作人员的薪酬挂钩。

3.审查人员

3.1 审查人员资格

服务认证审查员应当取得国家认监委承认的认证人员注册机构颁发的审查员注册资格。认证人员应经过 RB/T 306《汽车维修服务认证技术要求》标准以及 ZY-T-13-A/0《汽车维修服务认证技术规范》的培训。

3.2 审查人员基本要求

服务认证审查员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证评价活动及相关认证评价记录和认证评价报告的真实性承担相应的法律责任。

4.服务认证评价模式

4.1 认证评价模式

汽车维修服务的评价采用服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式。

评价方式包括：

- a.公开服务特性测评，即模式 A；
- b.神秘顾客服务特性测评（暗访），即模式 B；
- c.服务管理审核，即模式 C；

4.2 选择认证模式

针对初次认证、监督评价和再认证评价分别确认认证模式的组合。

- a.初次认证：选择模式 A+模式 B+模式 C；
- b.监督评价：选择模式 A+模式 C；
- c.再认证评价：根据一个认证周期的综合评价结果，选择“模式 A+模式 B

+模式 C”或“模式 A+模式 C”或“模式 B+模式 C”。

5. 样本选取

5.1 样本选取重点

根据汽车维修服务的特点，样本选取应关注：服务项目的数量。

5.2 样本数量

其中初次认证按照服务项目数量的开平方最大值进行抽样；再认证的样本来那个是初次认证的 0.8 倍，监督样本量是初次认证的 0.6 倍。

5.3 样本选取原则

所有样本都应随机获取。

5.4 样本用途

服务项目样本用于服务管理审核和服务特性测评

5.5 服务特性样本数量与分布

对于服务特性测评，汽车维修服务体验样本应尽可能均匀分布于服务项目所在的地域，且有 50% 的样本分布于未被选为该次服务管理审核的服务项目。初次此认证或再认证的体验样本应该 ≥ 3 ，监督评价的体验样本应 ≥ 1 。

6. 认证申请

6.1 认证申请组织的基本条件

6.1.1 申请组织应具有明确的法律地位，取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；

6.1.2 在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；

6.1.3 申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，且至少有已实施完成的完整的汽车维修服务项目（适用于初次认证）；

6.1.4 申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；

6.1.5 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

6.1.6 申请组织承诺获得认证证书后，持续有效运行服务管理体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受 TUVHD 和认证监管部门的监督/检查,按 TUVHD 规定使用认证证书、标志和评价报告，并将组织发生的可能影响服务活动持续满足认证标准要求的能力的事宜向 TUVHD 报告。

6.2 提交申请材料

6.2.1 申请组织的授权代表应按要求向 TUVHD 提供认证申请及其相关资料，包括以下必要的信息：

（1）认证申请书，申请书应包括申请认证的生产、经营或服务活动范围及活动情况的说明。

（2）法律地位的证明文件的复印件。若汽车维修服务覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

（3）汽车维修服务覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。

（4）汽车维修服务成文信息(适用时)。

(5) 拟认证的服务信息，包括：

a) 服务范围和服务内容；

b) 服务流程（服务蓝图），以及适用时为服务提供支持的主要服务设施；

(6) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(7) 申请人寻求认证的标准和/或其他规范性文件；

(8) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

(9) 需要时的其他信息。

7. 申请受理

7.1 申请评审

7.1.1 申请资料评审

TUVHD 应对申请组织提交的申请资料进行评审，并确认：

(1) 申请资料齐全；

(2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定；

(3) 申请组织为达到服务目标而建立了服务规范、服务提供规范、服务检验规范、服务手册。

7.2 签订认证合同

在实施认证评价前，TUVHD 应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

7.2.1 申请组织获得认证后持续按照 RB/T 306《汽车维修服务认证技术要求》标准以及 ZY-T-13-A/0《汽车维修服务认证技术规范》的要求提供汽车维修服务的承诺。

7.2.2 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

7.2.3 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向 TUVHD 通报：

- 客户及相关方有重大投诉。
- 生产、销售的产品或提供的服务被政府主管部门认定不合格。
- 发生产品和服务的质量安全事故。
- 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；提供汽车维修服务的活动范围变更；汽车维修服务重要过程的重大变更等。
- 出现影响正常提供汽车维修服务的其他重要情况。

7.2.4 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息，不利用汽车维修服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其通过认证的对象是产品或管理体系，而不是服务。

7.2.5 拟认证的汽车维修服务的提供范围。获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报变更申请，并提交必要的补充信息。TUVHD 将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

7.2.6 在认证评价实施过程及认证证书有效期内，TUVHD 和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

7.2.7 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

7.3 审查方式

7.3.1 TUVHD 按照确定的服务标准或认证技术规范，对申请组织所申请的服务进行审查，通常采用服务管理审核和服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的审查方式。服务管理审核旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

7.3.2 TUVHD 综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划），并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，对原有审查方案及时调整。

7.4 审查策划

7.4.1 审核时间的策划

为确保认证审查的完整有效，TUVHD 根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。

TUVHD 应以本文件附录 A 中所规定的服务特性测评时间为基础。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间。具体审查时间核算按照公开文件服务认证收费标准及审查人日表的规定执行。

7.4.2 暗访方案的策划

制定暗访方案应考虑和包括：

- 1) 暗访的目的、范围（包括拟暗访的服务活动、过程和场所）；
- 2) 评价准则；
- 3) 暗访时间，暗访时间以不少于 0.5 人日为基准；
- 4) 暗访的时机，暗访的实施不应诱使被评价方产生负面的表现；

5) 执行暗访的人员应至少有一名实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。

7.4.3 评价组的策划

7.4.3.1 TUVHD 应当根据汽车维修服务涉及专业技术领域选择具备相关能力的审查员组成评价组，必要时可以选择技术专家参加评价组。评价组中的审查员承担评价任务和责任。

7.4.3.2 技术专家主要负责提供认证评价的技术支持，不作为审查员实施评价，不计入评价时间，其在评价过程中的活动由评价组中的审查员承担责任。

7.4.3.3 评价组可以有实习审查员，实习审查员在审查员的指导下参与评价，不计入评价时间，不单独出具记录等评价文件，其在服务评价过程中的活动由评价组中的审查员承担责任。

8. 审查过程

8.1 审查准备

8.1.1 确定审查目的、范围和准则

TUVHD 按照服务认证的管理程序要求，在申请评审掌握受审查组织的基本信息基础上，确定审查目的、审查范围和审查准则，审查准则包括适用的服务标准或认证技术规范、相关法律法规和受审查组织建立的服务体系文件。

8.1.1.1 评价组根据 TUVHD 的委派，制定书面的评价计划，进行文件审查，按照审核计划实施现场审核。服务管理审核评分达到 70 分以上，方可进行后续的服务特性测评。服务特性测评组组长进行体验方案的策划和编制。

8.1.1.2 评价计划至少包括以下内容：认证目的，认证范围，认证过程、评价

涉及的部门、场所和日期，现场评价持续时间，评价组成员（其中：审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

8.1.1.3为使现场评价活动能够观察到服务活动情况，现场评价应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

8.1.1.4在评价活动开始前，评价组应将书面评价计划交申请组织和 TUVHD 确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知受评价组织和 TUVHD，并协商一致。

8.2 审查方式

8.2.1 文件审查

8.2.1.1TUVHD 的文件审查将在现场审查实施前进行，依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受审查组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。

8.2.1.2当文件审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，TUVHD 将告知受审查组织进行及时的纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

8.2.2 现场审查

8.2.2.1TUVHD 委派审查组按照本规则的要求和确定的服务标准或规范，对受审查组织的服务活动实施现场审查，现场审查包括服务管理审核和服务特性测评。

8.2.2.2评价组应当按照评价计划的安排完成评价工作。除不可预见的特殊情况外，评价过程中不得更换评价计划确定的审查员。

8.2.2.3评价组应当会同受评价组织按照程序顺序召开首、末次会议，受评价组织的最高管理者及与汽车维修服务活动相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，评价组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时，评价组成员应向申请组织出示身份证明文件。

8.2.2.4审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，采用一组由服务特性测评（包括必要时的暗访）与服务管理审核相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

8.3 评价过程及环节

8.3.1 服务管理审核

服务管理审核审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审核至少需确认以下内容：

- （1）对受审查组织的服务能力审查，包括对与其服务管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；
- （2）人员及资源配置与管理；
- （3）服务特性控制及其运行管理；
- （4）用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- （5）服务承诺和顾客服务；
- （6）对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- （7）争议的处置管理；
- （8）服务投诉的处理。

8.3.2 服务特性测评

(1) 服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程，其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

(2) TUVHD 与申请组织在服务认证合同中约定服务测评标准，服务测评标准应包括服务特性指标和服务过程质量指标；

(3) 审查组应根据适用的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

8.3.3 暗访（必要时）

(1) 暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性测评的一种方式。

(2) 在现场审查时，审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度，在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

注：“必要时”示例：

①在公开进行现场审查中，对抽取证据的真实性产生怀疑；

②在相关方多次投诉中，涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。

(3) 暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

(4) 审核组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

注：在服务管理审核和服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

8.3.4 确定和记录审查发现

8.3.4.1 审核组依据确定的服务测评标准中服务特性指标和服务过程质量指标，结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

8.3.4.2 审查组在现场确定审查发现，简述符合性并详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

8.3.4.3 关于不符合的审查发现需对照审查准则的具体要求予以记录，包含对不符合事实的清晰陈述及其客观证据。审查员初步确定不符合项并填写《不符合项报告》。

8.3.5 当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围（扩大、缩小、变更）等内容与审查委派不一致时，审查组组长应在发现变化时，及时将了解到的变化信息报告 TUVHD。

8.3.6 准备审查结论

8.3.6.1 在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

（1）对照审查目的和审查准则，认证审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，并确认不符合；

（2）依据服务特性测评和服务管理审核的信息，确定审查结论及服务认证级别，并考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

（3）确定任何必要的跟踪活动，包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任务。

8.3.7 评分

参见 ZY-T-13-A/0 《汽车维修服务认证技术规范》。

8.3.8 由审查组组长负责与受审查组织沟通，协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。并由受审查组织代表在《不符合项报告》中签字确认理解了不符合内容。

8.3.9 末次会议现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括审查区域或过程的负责人员）召开正式的末次会议并形成记录。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

8.4 不符合项、纠正措施及有效性验证

8.4.1 对在审查中发现的不符合项，受审查组织应按照审查组的要求及时进行原因分析，在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。

8.4.2 审查组组长或指派的审查员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

8.4.3 纠正措施的有效性验证结果将直接影响审查组向 TUVHD 推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

8.5 评价报告

8.5.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制评价报告，其主要内容包括：

- （1）审查的目的、范围和准则；
- （2）受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- （3）服务项目、服务场所抽样及样本信息；
- （4）服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明；
- （5）与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；

- (6) 报告覆盖的时间段;
- (7) 适用时, 不符合项的纠正措施有效性验证结果;
- (8) 审查结论 (包括关于认证的推荐性意见)。

8.5.2 在现场审查结束后 (适用时, 不符合纠正措施验证有效后), 审查组及时将评价报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交 TUVHD, 用以支持 TUVHD 做出认证决定。

8.5.3 TUVHD 享有对评价报告的所有权。经 TUVHD 批准后向受审核组织提供评价报告。如果对本报告有异议, 受审核组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

8.5.4 受审核组织应妥善保管评价报告、审核计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息, 以便证实认证活动的真实性。

9. 复核及认证决定

9.1 复核

9.1.1 机构应指派至少一人复核与评价相关的所有信息和结果。复核应由未参与评价过程的人员进行。

9.1.2 除非复核和认证决定由相同的人一并做出, 否则应将基于复核的认证决定的建议形成文件。

9.2 认证决定

机构应对其认证决定负责并保留认证决定权。

机构应指派至少一人根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。认证决定应由未参与评价过程的一个人或一组人完成。

注：复核和认证决定可由同一个人或一组人完成。

TUVHD 在颁发认证证书后，当月的认证证书不得迟于次月 10 日前（法定节假日不得顺延）按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

10. 认证证书

10.1 认证证书应包含的信息：

（1）获证组织名称、注册地址和统一社会信用代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

（2）汽车维修服务覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的汽车维修服务覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

（3）RB/T 306《汽车维修服务认证技术要求》标准以及 ZY-T-13-A/0《汽车维修服务认证技术规范》的表述。

（4）证书编号。

（5）TUVHD（认证机构）名称。

（6）有效期的起止年月日。

证书应注明：获证组织必须定期接受监督并经评价合格此证书方继续有效的提示信息。

（7）相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

（8）证书查询方式。TUVHD 除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。

10.2 证书有效期

10.2.1 初次认证的汽车维修服务认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证

证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

10.2.2 TUVHD 应当建立证书信息披露制度。除向获证组织、申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

11. 证后监督评价程序

TUVHD 应对持有其颁发的汽车维修服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续按照 RB/T 306《汽车维修服务认证技术要求》标准提供汽车维修服务并符合认证要求，并根据获证组织的产品或服务的特性，确定对获证组织的监督评价的频次。

11.1 监督审核频次

11.1.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督评价应在认证决定之日（与认证证书签发日相同）起 12 个月内（日历天）进行。此后，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过 15 个月。

11.1.2 超过期限而未能实施监督的，应按照本规则关于暂停和撤销的流程处理。

11.2 监督审核时间

应不少于按初审评价时间人日数的 1/3。

11.3 监督审核评价组

监督审核评价组要求同初审。监督应安排在活动组织认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。由于市场、季节性等原因，在每次监督时难以覆盖所有产

品和服务的，在认证证书有效期内的监督需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

11.4 监督审核内容

监督时至少应至少评价以下内容

- (1) 上次评价以来组织活动及运行的资源是否有变更。
- (2) 组织服务特性有关的活动是否有效运行。
- (3) 涉及法律法规规定的，相关法律法规或技术标准是发生变化，是否持续符合相关规定。
- (4) 服务目标是否实现。目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施。
- (5) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。
- (6) 是否及时接受和处理投诉。
- (7) 针对运行中发现的问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

11.5 监督审核评价报告

应按上一条所列明的要求逐项描述证据、发现和结论。评价组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。本机构根据监督评价报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

12.再认证程序

认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，TUVHD 应当实施再认证评价，并决定是否延续认证证书。

12.1 再认证评价组

TUVHD 应按初审的要求组成评价组并结合历次监督评价情况，制定再认证

评价计划交评价组实施。

12.2 再认证审核时间

在获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证评价时间应不少于初审人日数的 2/3。

12.3 再认证决定

对再认证评价中发现的不符合项，应全部向组织报告。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书，根据最新的评价结果作出认证决定。

12.4 换发证书日期

12.4.1 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

12.4.2 在当前认证证书到期后，如果 TUVHD 能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

13. 扩大或缩小认证范围

13.1 扩大认证范围

13.1.1 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向 TUVHD 正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

13.1.2 TUVHD 针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关信息进行评审，

策划并实施必要的审查安排，并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一同进行。

13.1.3 经 TUVHD 实施相关审查和审定，确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书 发证日期。

13.2 缩小认证范围

13.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向 TUVHD 正式提交缩小认证范围的申请，或由 TUVHD 审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与 TUVHD 签订补充认证合同/协议。

13.2.2 TUVHD 的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，TUVHD 将缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。

13.2.3 获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，经 TUVHD 认证决定同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

13.2.4 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书。并按照 TUVHD 的要求正确使用缩小范围后的认证证书，同时按缩小后的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

14.变更认证证书

14.1 变更申请

当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）等内容发生变化，获证组织应按照 TUVHD 的相关要求，提出认证证书变更申请。

14.2 变更申请确认

对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由审查组现场审核并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，TUVHD 做出同意变更认证证书的决定。

14.3 证书变更决定

对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）发生变更的认证证书变更申请，或是因证书换版等原因造成需要重新审核的情况，需通过申请评审安排审核组进行现场审核并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）符合认证授予条件，TUVHD 做出同意变更认证证书的决定。

通过监督审核和再认证审核，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别发生变化，由审查组在现场审查中确认并报 TUVHD 进行评审和复核，变更的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别能够符合认证授予条件，TUVHD 做出同意变更认证证书的决定。

14.4 证书变更后的有效期

在认证证书有效期内，因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）、认证级别等内容变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

14.5 原认证证书处理

获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照 TUVHD 的要求正确使用变更后的认证证书，及时审查与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对其进行修改。

15. 暂停、恢复认证证书

15.1 暂停认证证书

15.1.1 获证组织有以下情形之一的，TUVHD 应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- （1）汽车维修服务活动持续或严重不满足认证要求，包括对服务有效性要求的。
- （2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- （3）被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- （4）被地方认证监管部门发现存在问题，需要暂停证书的。
- （5）持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- （6）主动请求暂停的。
- （7）有重大客户投诉、被媒体曝光的。
- （8）其他应当暂停认证证书的。

15.1.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于以上第（4）项情形的暂停

期可至相关单位做出许可决定之日。

15.1.3 TUVHD 暂停认证证书应当在 TUVHD 的公开网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

15.2 恢复认证证书

15.2.1 在认证资格暂停限期结束前,被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，经 TUVHD 验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复认证资格的认证决定，经批准向获证组织发出恢复认证证书使用的通知，并在 TUVHD 的网站上公告。

15.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照 TUVHD 的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

16.撤销（含注销）认证证书

16.1 获证组织主动撤销

在认证证书有效期内，获证组织主动申请放弃认证，确认获证组织满足撤销（注销）认证的条件，经 TUVHD 批准撤销（注销）获证组织的认证资格。

注：在国家认监委（CNCA）的《认证认可业务信息统一上报平台》中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态视同“撤销”。

16.2 TUVHD 撤销

获证组织有以下情形之一的，TUVHD 应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- （1）被注销或撤销法律地位证明文件的。
- （2）被国家市场监督管理总局列入严重失信企业名单。

(3) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

(4) 拒绝接受国家行政监督抽查的。

(5) 出现重大的产品和服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

(6) 有其他严重违法违反法律法规行为的。

(7) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。

(8) 没有运行相关服务或者已不具备运行条件的。

(9) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息（如：获得汽车维修服务认证的组织，宣传其获得了产品认证、体系认证），造成严重影响或后果，或者 TUVHD 已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。

(10) 其他应当撤销认证证书的。

撤销认证注册经批准后，TUVHD 及时向获证组织发出撤销认证证书的通知，必要时，提供理由和证据。被撤销认证资格的获证组织要按照 TUVHD 的要求，立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

撤销认证证书后，TUVHD 应当在 TUVHD 的公开网站上公布相关信息，按规定程序和要求报国家认监委，同时及时收回撤销的认证证书。若无法收回，TUVHD 应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。撤销后，TUVHD 应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

17.与管理体系认证的结合审核

17.1 基本要求

对汽车维修服务认证和管理体系认证实施结合评价时，通用要求、共性要求以及评价报告均应满足本规则要求。评价报告须易于识别。

17.2 结合审核的时间

服务认证与除质量管理体系（ISO 9001）之外的管理体系认证结合评价时，结合评价的评价时间人日数，不得少于多个单独体系所需评价时间之和的 80%。

18.转机构认证证书

18.1 基本要求

TUVHD 应当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合 RB/T 306《汽车维修服务认证技术要求》标准、不能有效执行汽车维修服务的组织的认证证书的转换。

18.2 转换流程

TUVHD 受理组织申请转换为本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，并报认证认可业务信息统一上报平台同意后，TUVHD 通过文件评审决定换发证书，必要时进行现场评价后决定换发证书。

18.3 不予受理的情形

转换仅限于现行有效的汽车维修服务认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

被发证机构撤销证书的，除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

19. 受理组织的申诉和投诉

申请组织、受评价组织或获证组织对认证决定有异议时，TUVHD 应接受申诉并且及时进行处理，在 60 个工作日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

书面通知应当告知申诉人，若认为 TUVHD 未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

申请组织、受评价组织或获证组织对认证及其相关人员不满，TUVHD 应接受投诉并且及时进行处理，在 60 个工作日内将处理结果形成书面通知送交投诉人。

当 TUVHD 收到政府监管部门转办的投诉时，应及时开展调查、或配合调查，及时进行处理，并在政府监管部门要求的时限内将处理结果形成书面通知送交投诉人及政府监管部门。

20. 认证记录的管理

20.1 记录保持制度

TUVHD 应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文（必要时，中外文字对照），持续有效证书的认证记录的保存时间一般为当前认证周期加上一个认证周期。

20.2 记录保持方式

以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式存档（不能保留 Word、Excel、PPT 文档作为认证档案）。所有具有相关人员签字的书面记录，

可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，持续有效证书的认证资料签字记录的保存时间一般为当前认证周期加上一个认证周期。

21.其他

本规则内容提及 RB/T 306《汽车维修服务认证技术要求》标准以及 ZY-T-13-A/0《汽车维修服务认证技术规范》时，均指认证活动时该标准或技术规范的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并必须经审查员签字确认与原件一致。

TUVHD 可开展 RB/T 306《汽车维修服务认证技术要求》标准及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行 RB/T 306《汽车维修服务认证技术要求》标准以及 ZY-T-13-A/0《汽车维修服务认证技术规范》。

附录 A：汽车维修服务认证审核人日表

暗访（适用时）及服务管理审核人日

组织分类	审查时间分类	人天数			
已获 QMS 认证的 组织	暗访（适用时）	0.5			
	服务管理审核	0.5			
未获 QMS 认证的 组织	暗访（适用时）	0.5			
	服务管理审核	有效人数	审查时间	有效人数	审查时间
		1-65	1	1551-2025	5.5
		66-125	1.5	2026-2675	6
		126-175	2	2676-3450	6.5
		176-275	2.5	3451-4350	7
		276-425	3	4351-5450	7.5
		426-625	3.5	5451-6800	8
		626-875	4	6801-8500	8.5
		876-1175	4.5	8501-10700	9
		1176-1550	5	>10700	遵循上述递进规律

服务特性测评人日

人日 服务项目 服务对象数量	1-2 个	3-4 个	5-6 个	7-8 个	9 个以上
	1-2 个	3-4 个	5-6 个	7-8 个	9 个及以上
1-2 个	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5
3-4 个	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0
5-6 个	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5
7-8 个	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0
9 个及以上	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5

附录 B：汽车维修服务认证评分表

指标大类	分值	指标	分值	分指标	分值
服务要求	60	4.2 信息公示	5	4.2.1 公示信息	2
				4.2.2 透明化举措公示	2
		4.3 预约与接待	8	4.3.1 预约服务	2
				4.3.2 应急救援服务	2
				4.3.3 接待人员行为	2
				4.3.4 休息环境	2
		4.4 车况服务	5	4.4.1 车况检查	1
				4.4.2 判断依据说明	2
				4.4.3 车辆故障沟通	1
		4.5 确定维修方案	5	4.5.1 维修方案制定依据	1
				4.5.2 维修方案内容	1
				4.5.3 维修方案选择说明与沟通	1
				4.5.4 提醒	1
				4.5.5 合同文本	2
		4.6 维修作业	10	4.6.1 公示维修人员信息	2
				4.6.2 告知客户进度	2
				4.6.3 维修作业	2
				4.6.4 作业操作示意和拆封	2
				4.6.5 合同变更	2
		4.7 维修检验	6	检验活动	1
				检测设备	2
				满足合同要求	1
				检验记录	2
		4.8 结算交车	13	4.8.1 完工时间	2
				4.8.2 维修结果状况	2
				4.8.3 车辆清洗	2
				4.8.4 维修结果告知	2
				4.8.5 费用明细出示	2
				4.8.6 费用差异解释	1
				4.8.7 出厂注意事项告知	2
		4.9 跟踪服务	6	4.9.1 回访	3
				4.9.2 返修和投诉的跟踪	2
				4.9.3 顾客个人信息保护	1
		4.10 服务外包	2	4.10.1 外包过程向客户确认	1
				4.10.2 外包业务质量承诺	1
服务保障能力要求	40	5.2 人力资源	6	5.2.1 管理层岗位职责明确	1
				5.2.2 各类人员岗位职责	2
				5.2.3 人员资格、培训和考评	3
		5.3 设施和设备	6	5.3.1 维修和检测设备	2
				5.3.2 设施和设备管理	2

				5.3.3 顾客可观察车联维修设置	2
		5.4 配件及外包管理	10	5.4.1 配件供方管理	3
				5.4.2 配件使用正确性	2
				5.4.3 未提出要求的配件质量	2
				5.4.4 维修流程控制和信息追溯	2
				5.4.5 外包方控制	1
		5.5 安全和环境	10	5.5.1 安全生产责任制和安全设施配置	5
				5.5.2 危化品和危废管理	2
				5.5.3 顾客活动区的安全	3
		5.6 服务理念和制度	8	5.6.1 服务理念	3
				5.6.2 维修服务规章制度	3
				5.6.3 维修资料管理	2