



EWC-R-SC- VMRS :2017

汽车维修和保养服务认证方案/规则

北京埃尔维质量认证中心

目 录

1 适用范围.....	1
2 主要依据文件.....	1
3 认证范围.....	1
4 认证准则.....	2
5 评价级别.....	2
6 认证周期与阶段.....	2
7 认证制度.....	3
8 人力资源.....	3
9 评价技术.....	4
10 认证人日策划与安排.....	4
11 认证计划与实施.....	4
12 认证决定、监视与改进.....	6
13 收费说明.....	7
14 受理组织的申、投诉.....	7
附录 A（资料性附录）	8

汽车维修和保养服务认证方案/实施规则

1 适用范围

1.1 本规则用于规范北京埃尔维质量认证中心（以下简称EWC）服务认证活动。

1.2 本规则旨在依据认证认可相关法律法规和技术标准的要求，对服务认证实施过程作出具体规定，明确EWC对认证过程的管理责任，保证服务认证活动的规范有效。

1.3 本规则是EWC及受审核方与获证组织在服务认证活动中的基本要求，认证双方在该项认证活动中应当遵守本规则。

1.4 本规则适用于汽车维修和保养服务认证

2 主要依据文件

- 1) CNAS-CC02:2013 (ISO/IEC 17065:2012)《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》；
- 2) CNAS-SC25:2017《服务认证机构认可方案》；
- 3) CNCA-GC25:2015《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》；
- 4) GB/T 27000-2006《合格评定 词汇与通用规则》(ISO/IEC 17000:2004 IDT)
- 5) GB/T 19001-2008《质量管理体系——基础和术语》(ISO 9000: 2005 IDT)；
- 6) ISO 19011:2011《管理体系审核指南》。

3 认证范围

本文件适用于汽车维修和保养服务初次认证、再认证和认证保持所需的评价活动及相关要求。

4 认证准则

- 1) EWC-S-VMRS: 2017 《汽车维修和保养服务 要求》；
- 2) ISO9001:2015 《质量管理体系 要求》；
- 3) ISO/IEC17065:2012 《合格评定产品、服务与过程认证机构 要求》。

5 评价级别

5.1 评级分类

分为★★★★★、★★★★、★★★、★★

5.2. 评级原则

5.2.1★★★★★级应满足

- 1) 服务管理审核结论满足要求，完成不符合项整改或整改计划；
- 2) 服务体验测量值 90 分（含）以上。

5.2.2★★★★级应满足

- 1) 服务管理审核结论满足要求，完成不符合项整改或整改计划；
- 2) 服务体验测量值 85 分（含）以上。

5.2.3★★★级应满足

- 1) 服务管理审核结论满足要求，完成不符合项整改或整改计划；
- 2) 服务体验测量值 75 分（含）以上。

5.2.4★★级应满足

- 1) 服务管理审核结论满足要求，完成不符合项整改或整改计划；
- 2) 服务体验测量值 65 分（含）以上。

5.3 符合性判定要求

5.3.1 不论申请★★★★★、★★★★、★★★、★★级认证，所有适用的指标都必须评价。

5.3.2 在评价过程中应收集和保存证据，以便追溯。

6 认证周期与阶段

服务认证周期确定为三年，第一个周期内为初次认证，第二个周期开始称为再认证。

每个周期内，需要每间隔 12 月内进行至少一次监督检查。当服务接触

特性发生变化时认证机构应评价增加检查频次的必要性，并付诸实施。

初次认证包括特定服务的涉及所有管理要求与所有特性（体验）要求的评价。

年度监督检查则是特定服务的涉及部分管理要求与所有特性（体验）要求的评价，但样本量较初次认证减少。

7 认证制度

1) 可选认证模式

公开测评——服务特性的公开检查和（或检测），以下简称 A；

暗访——服务特性的神秘顾客检查和（或检测），以下简称 B；

服务管理审核，以下简称 D。

2) 可选认证制度

初次认证：A+B+D

再认证：A+B+D, A+D, 或 B+D

注：选择何种制度取决于一个认证周期的综合评价结果。

保持认证：A+D 和 B+D

注：一组制度中并没有先后顺序的关系。通常，在一个认证周期内共两次保持认证的评价活动，可以各选一次。

8 人力资源

从事服务认证评价工作的人员（无论是管理审核，还是特性要求评价），统称为审查员。

根据 CCAA 注册准则规定，服务认证审查员和高级审查员应满足其 2.2-2.7 相关要求。开展服务要求评价时应由熟悉和不熟悉汽车维修和保养服务的两类人员组成服务认证审查组，获取有效的体验结果。

当评价人员的专业能力不足时，可由技术专家提供支持。技术专家应是该领域全日制大学毕业，且具有4年以上专业工作经历（不包括从事操作层面工作的经历）。技术专家应在审查员指导下提供技术支持。

9 评价技术

基于 EWC-S-VMRS2017 《汽车维修和保养服务 要求》规定的服务要求和服务管理要求，采用相应的评价技术，其中

——服务管理要求：选定样本的物理场所，进行现场调查取证，包括信息收集、归类、分析、评价等相关技术，并作出定性评价意见，以此判断是否满足进入服务要求评价阶段；

——服务要求：选定样本实施汽车维修和保养服务体验评价技术，包括接待、进厂检验、签订合同、维修作业与过程检验、竣工检验、结算交车、返修与抱怨处理、跟踪服务等顾客接触过程的特性指标体系进行定量评价，并输出评价结果。

10 认证人日策划与安排

10.1 认证人日

合同评审人员根据客户的具体情况，按照附录给定的原则核算人日。

用于服务特性测评的人天约占 60%，服务管理审核的人天约占 40%。

再认证按初次认证的 2/3 人日计算，不应低于 1.5 人天。

监督按初次认证的 1/3 人日计算，不应低于 1.5 人天。

10.2 给定评价内容

根据 EWC-S-VMRS2017 《汽车维修和保养服务 要求》和选取的认证制度，实施认证评价工作，具体内容详见 EWC-S-VMRS2017 《汽车维修和保养服务 要求》第 4 章和第 5 章内容，并采用其附录 A 和附录 B 进行评价。

11 认证计划与实施

11.1 计划要求

服务认证计划策划和制定应确保审查过程的可行性和结果的有效性，以确信能够实现审查目标。确定可行性应考虑是否具备下列因素：

- 策划和实施审查所需的充分和适当的信息；
- 接受审查的组织和服务提供者的充分合作；
- 实施审查所需的足够时间和资源（含体验所需资源）。

服务认证计划应包括但不限于：

- 认证范围（汽车整体维修、整车保养、维修救援……）
- 认证准则；
- 认证场所（物理的，和/或非物理的）；
- 认证审查组（含适宜的专业审查人员，或技术专家）；
- 使用语言；
- 日程安排（如含神秘顾客体验，不应事先告知）；
- 适当的抽样方案；
- 联系方式，以及
- 澄清与声明。

11.2 审查实施

11.2.1 服务管理审核（含服务设计评价）

服务管理审核应至少包括 GB/T 19001《质量管理体系要求》标准第八章的内容，以及 EWC-S-VMRS2017《汽车维修和保养服务 要求》第 5 章“服务管理要求”规定的内容。获得认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

服务管理评价合格与否由服务认证审查组判定。但无论如何，审查组应针对特定组织编制检查表，并做好记录。

11.2.2 服务要求测评

服务要求评价应体现“顾客体验”的真实瞬间，确保不少于 50% 的样本体验时间处于神秘顾客状态。当样本为 1 时，则该次体验不能选取认证模式 A，只能采用认证模式 B。

初次认证或再认证的服务要求评价在成功地完成了服务管理评价之后的 3 个月内（保持认证时应不超过 1 个月，但试点期间无需考虑），按照本文件给出的认证制度和 EWC-S-VMRS2017《汽车维修和保养服务 要求》第 4 章要求，以及配套开发设计的定量指标分级评价（该标准的附录），服务要求评价应尽可能获取服务接触特性的实际水平。

服务要求评价结果应采用配套开发设计的智能评价系统提供的客观数据，并

给出服务质量“星级水平”（最高五星）。

服务要求评价时所选用的认证制度中同时具有 A 和 B 时，应确保 $B \geq A$ 。初次认证或再认证的整个评价周期不能大于六个月，保持认证的整个评价周期不能大于三个月。

11.3 公示

初次认证和（或）再认证拟经历为时一个月的公示期。公示期宜安排在完成了认证制度规定的评价活动，且经复核，确认评价结果达到了其准则要求之后，公示途径应至少包括认证机构的网站和认证申请组织的网站。公示时应设立接受顾客信息，包括投诉的渠道。

12 认证决定、监视与改进

12.1 认证决定和有效期

公示期结束，且未发生重大顾客投诉，所有顾客反馈信息得到圆满解决，认证机构应安排认证决定活动。

12.1 认证结论通常为：

- 体验测量值 90 分，或以上，授予五星，并发证；
- 体验测量值 85 分，或以上，授予四星，并发证；
- 体验测量值 75 分，或以上，授予三星，并发证；
- 体验测量值 60 分，或以上，授予二星，并发证；
- 体验测量值低于 55 分，不授予星级，不发证。

一个认证有效周期为 3 年，每 12 个月内应获得认证保持资格。

12.2 监视和改进

本文件规定的认证方案应由认证机构制定的管理人员定期评审以评定是否达到预期的认证目标。从认证方案评审中得到的经验教训应用于持续改进本方案的过程输入。

方案评审应考虑下列各项：

- a) 监视方案的结果和趋势；
- b) 与方案程序的符合性；

- c) 相关方进一步的需求和期望;
- d) 方案实施记录;
- e) 可替代的或新的评审方法;
- f) 解决与本方案相关风险的措施的有效性;
- g) 与本方案有关的保密和信息安全事宜。

管理认证方案的人员应评审方案的总体实施情况, 识别改进区域, 必要时修改本方案, 并应:

- 评定审查员的持续专业发展活动;
- 向最高管理者报告本方案的评定结果。

13 收费说明

由认证机构自主制定认证收费标准, 原则上不低于认证成本。

14 受理组织的申、投诉

受审核方或获证组织对认证决定有异议时, EWC 应接受申诉并且及时进行处理, 在 60 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 EWC 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。

15 本规则的发布日期为 2017 年 3 月 9 日。

附录 A（资料性附录）

审 核 时 间

根据经验，服务的范围、所涉及雇员的数量、规模、复杂性、特性、风险对任何一个特定审核所需的时间有决定性影响。

表 A 给出了初次认证的审核时间（这个数量包括一阶段和二阶段审核的时间），该审核时间以所涉及的雇员数量为基础，同时还应根据受审核组织特定的因素调整审核时间。

表 A.1 员工有效人数与审核时间的关系（适用于初次认证审核）(Q 的基础上
+2/3)

有效员工数	通用审核时间指导值（第1+ 第 2阶段审核人日数）	有效员工数	通用审核时间指导值（第1+ 第 2阶段审核人日数）
1-5	2.5	626-875	20
6-10	3.5	876-1175	21.5
11-15	4	1176-1550	23.5
16-25	5	1551-2025	25
26-45	6.5	2026-2675	26.5
46-65	8.5	2676-3450	28
66-85	10	3451-4350	30
86-125	11.5	4351-5450	31.5
126-175	13.5	5451-6800	33.5
176-275	15	6801-8500	35
276-425	16.5	8501-10700	36

426-625	18.5	>10700	
---------	------	--------	--

注A1: 表中的有效员工数宜是连续变化的、动态的。

注A2: 表中的审核人日数是基于通常的8小时工作制，为遵守当地法律关于每日工作小时数、旅途和午餐休息的规定，可能需对每日工作小时数做出调整，但无论如何，也应达到本表规定的总的审核小时数。

注A3: 合同评审/审核方案管理人员可以利用自身审核实践积累的经验设定通用审核时间指导值，并通过对一定次数审核活动的监视、评价结果或根据审核组反馈的对审核时间充分性和合理性情况的评估结果予以调整。并将调整、分析的依据记录在《合同评审表》表格中。

注A4: 监督的审查的时间不得少初次认证的1/3,最低不得少于1.5个人日。