



汽
车
救
援
服
务
认
证
实
施
规
则

RUCC

二〇一九年九月一日

目 录

1.	目的和范围.....	3
2.	认证依据.....	4
3.	认证机构和人员.....	4
4.	初次认证程序.....	5
5.	监督审查.....	12
6.	再认证程序.....	13
7.	认证证书.....	14
8.	认证标志.....	17
9.	受理组织的申诉和投诉.....	18
10.	认证记录的管理.....	18

RUCC

1. 目的和范围

1.1 目的

根据交通运输部等十部委《关于促进汽车维修业转型升级提升服务质量的指导意见》（交运发〔2014〕186号）文件精神，其中（十五）要求建立健全汽车维修救援体系，提供有效出行保障。要按照“统一平台、统一调度、统一服务、快速响应”的原则，合理布设救援网点，逐步建立覆盖全国的汽车维修救援体系。同时为了贯彻落实《交通运输部关于加强交通运输行业信用体系建设的若干意见》（交运发〔2015〕75号）的政策精神，依据相关国家标准和行业标准，中国汽车流通协会发布了 T/CADA 4-2016《汽车救援服务管理规范》团体标准，旨在规范汽车救援行业发展、提高汽车救援服务水平、促进社会公共安全保障能力。

为配合 T/CADA 4-2016《汽车救援服务管理规范》团体标准的贯彻执行，依据《中华人民共和国认证认可条例》的规定，特制订本认证规则。

1.2 适用范围

1.2.1 本规则适用于在中国境内开展的汽车救援服务认证活动。

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

1.3 认证领域

属于服务认证，保养和修理服务

1.4 认证模式

可公开的服务特性检验+服务能力确认或验证

2. 认证依据

中国汽车流通协会发布的 T/CADA 4-2016《汽车救援服务管理规范》团体标准。

*在企业提供的汽车救援服务满足 T/CADA 4-2016《汽车救援服务管理规范》团体标准要求的基础上，再依据 RUCC-ZDS-02《汽车救援服务认证审查作业指导书》对企业进行综合计分，根据综合得分情况评定星级（三星级、四星级、五星级）。

3. 认证机构和人员

3.1 认证机构的基本要求

- 3.1.1 获得国家认监委批准、取得从事服务认证的资质。
- 3.1.2 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）、审查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。
- 3.1.3 认证机构应向申请人公开本规则的完整内容。

3.2 认证审查人员的基本要求

- 3.2.1 认证审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的服务认证审查员注册资格。
- 3.2.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审查活动及相关认证审查记录和认证审查报告的真实性承担相

应的法律责任。

4. 初次认证程序

4.1 申请

认证机构应当要求申请人（以下简称“申请人”）至少提交以下资料：

- 1) 认证申请书，申请书应包括申请人的名称、地址、拟认证的服务信息和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) 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（适用时）；
- 4) 保证认证申报材料真实性的声明。

4.2 申请评审

- 4.2.1 认证机构应对申请人提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。
- 4.2.2 对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请人，认证机构不应受理其认证申请。
- 4.2.3 对符合要求的，认证机构可决定受理认证申请；对不符合

要求的，认证机构应通知申请人补充和完善，或者不受理认证申请。

4.3 签订认证合同

4.3.1 在实施认证审查前，认证机构应与申请人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：

- 1) 申请人获得认证后持续满足认证要求的承诺。
- 2) 申请人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。
- 3) 申请人承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：
 - a) 客户及相关方有重大投诉，提供的服务被市场监管部门认定不合格，发生服务的质量安全事故；
 - b) 相关情况发生变更。包括：法律地位、运营状况、组织状态或所有权变更；
 - c) 出现影响服务正常运营的其他重要情况。
- 4) 申请人承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。
- 5) 拟认证的服务覆盖的范围。
- 6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，认证机构和申请人各自应当承担的责任、权利和义务。
- 7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.3.2 签订认证合同后，认证机构与申请人确定审查相关事宜，并策划制定审查方案。

4.4 审查策划

4.4.1 审查时间

为确保认证审查的完整有效，根据申请人服务覆盖的活动范围、特性、安全风险程度、申请人有效人数等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。

4.4.2 审查组

- 1) 认证机构应当根据服务覆盖的专业技术领域选择具备相关能力的审查员组成审查组，必要时可选择技术专家参加审查组。
- 2) 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。
- 3) 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单独出具记录等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

4.4.3 审查计划

- 1) 认证机构应为每次审查制定书面的审查计划。审查计划至少包括以下内容：审查目的，审查依据，审查范围，现场审查的日期和场所，审查组成员。
- 2) 如果服务覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，

且这些场所都处于申请人授权和控制下，认证机构可以在审查中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审查对服务覆盖的所有场所具有代表性。

- 3) 为使现场审查活动能够观察到服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。
- 4) 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请人确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请人，并协商一致。

4.5 文件审查

4.5.1 认证合同签订后，认证机构应可获得执行审查任务需要的相关信息和（或）文件，包括且不限于以下资料：

- 1) 企业概况
- 2) 企业满足标准要求的情况说明
- 3) 汽车救援服务流程及规范
- 4) 申请人认为必要的其它文件
- 5) 企业适用的政策、法律法规、相关标准的文件目录
- 6) 企业的规章制度目录
- 7) 安全生产管理制度
- 8) 安全生产突发事件应急处置及现场预案
- 9) 救援车辆信息汇总表
- 10) 在册救援服务人员信息汇总表

11) 特种设备、计量器具清单（如有）及相关检定证书

12) 救援辅助设备与工具清单

4.5.2 审查组对申请人提交的文件资料进行适宜性、充分性、一致性的审查，符合要求的按照审查计划安排现场审查。

4.5.3 文件审查不符合要求且影响审查计划正常实施的，审查组应向认证机构汇报并会同申请人调整审查计划。

4.6 初次现场审查

4.6.1 审查组基于认证范围覆盖的要求、按照认证依据和本规则规定的其他要求对申请人提供的汽车救援服务进行现场审查。

4.6.2 现场审查过程包括：

1) 首次会议；

2) 现场审查（填写 RUCC-ZDS-02-01 《汽车救援服务认证综合计分表》）；

3) 开具不符合项；

4) 编制审查报告；

5) 末次会议。

4.6.3 现场审查内容要点：

1) 结合现场情况，确认申请人实际情况与申请受理、文件审查信息描述的一致性。

2) 确认申请人提供的服务满足 T/CADA 4-2016 《汽车救援服务管理规范》团体标准要求的情况。

- 3) 对于申请人已经获得本认证机构其它的认证证书及通过国家认可的其它认证机构颁发的认证证书的情况，审查组确认后可以达到本次审查的部分目的和要求后，可以直接采信其结论，简化本次审查工作内容。

4.6.4 不符合项

- 1) 认证机构应将所有不符合告知受审查方。
- 2) 如果发现了一个或多个不符合，且受审查方希望继续认证过程，认证机构应提供为验证不符合得到纠正所需的附加评价任务的有关信息。

4.6.5 发生以下情况时，审查组应向认证机构报告，经认证机构同意后终止审查。

- 1) 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行。
- 2) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致。
- 3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

4.6.6 现场审查结束后审查组应结合受审查方整改情况，在三十日内完成并提交审查材料。

4.7 审查报告

4.7.1 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。审查报告至少包括以下内容：

- 1) 审查的目的、范围和准则；
- 2) 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
- 3) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；

- 4) 抽样及样本信息；
- 5) 服务审查结果及其说明；
- 6) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 7) 审查组结论，对是否通过认证及星级评定的意见建议。

4.7.2 认证机构应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

4.7.3 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，认证机构应将此报告及终止审查的原因提交给申请人，并保留签收或提交的证据。

4.7.4 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证。

4.8 复核

认证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。

4.9 认证决定

4.9.1 认证机构应在对审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定：

4.9.2 认证决定人员应为认证机构管理控制下的人员，审查组成员不得参与对审查项目的认证决定。

4.9.3 认证机构评定该申请人符合认证要求，向其颁发认证证书。

4.9.4 申请人不能满足要求或者存在以下情况的，评定该申请人不符合认证要求，以书面形式告知并说明其未通过认证的原因。

- 1) 受审查方的服务提供有重大缺陷，不符合 T/CADA 4-2016

《汽车救援服务管理规范》团体标准的要求。

2) 发现受审查方存在重大质量问题或有其他与服务质量相关严重违法违规行为。

4.9.5 认证机构在颁发认证证书后，应当在 30 个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

5. 监督审查

5.1 认证机构应对持有其颁发的汽车救援服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续提供服务并符合认证要求。

5.2 初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 12 个月内进行。

5.3 当发生下述情况时，认证机构可考虑增加监督频次：

- 1) 证书持有人发生重大变更时，包括法人主体、经营场所、经营范围、组织机构等；
- 2) 认证依据发生变化时；
- 3) 发生其他特殊情况时。

5.4 当监督采用审查、复核或认证决定时，应参考初次认证的要求进行。

5.5 监督审查的时间可参考初次认证审查时间人日数的 1/3 要求，监督审查应在获证组织现场进行。

5.6 监督审查时至少应审查以下内容：

- 1) 上次审查以来服务覆盖的活动及影响服务的重要变更及运行服务的资源是否有变更。
 - 2) 服务关键点是否按认证依据的要求在正常和有效运行。
 - 3) 对上次审查中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
 - 4) 服务覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合。
 - 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《认证认可条例》及其他相关规定。
 - 6) 是否及时接受和处理投诉。
- 5.7 在监督审查中发现的不符合项，认证机构应要求获证组织在规定时限完成纠正和纠正措施并提供有效性的证据，采用适宜的方式及时验证处置的效果。
- 5.8 监督审查的审查报告，参考初次认证的相关要求。
- 5.9 认证机构根据监督审查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。对超过期限而未能实施监督审查的，应按暂停或撤销处理。

6. 再认证程序

- 6.1 在认证证书有效期满前3个月，若获证组织申请继续持有认证证书，认证机构应当实施再认证审查，并决定是否延续证书。
- 6.2 再认证程序可参照初次认证要求，但审查时间应不少于按初次认证人日数的 2/3。

6.3 认证机构作出再认证决定。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。

7. 认证证书

7.1 汽车救援服务认证证书有效期为两年，证书的有效性依靠监督审查的结果获得保持。

7.2 认证证书应至少包含以下信息：

- 1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码。
- 2) 服务覆盖的地址和业务范围。若认证的服务覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。
- 3) 服务符合 T/CADA 4-2016 《汽车救援服务管理规范》团体标准的表述。
- 4) 根据综合得分的星级评定信息。
- 5) 证书编号。
- 6) 认证机构名称和认证标志。
- 7) 有效期的起止年月日。
- 8) 证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。
- 9) 证书查询方式。认证机构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。

7.3 认证机构应当建立证书信息披露制度。

7.4 证书变更。当证书持有人信息、认证依据和服务范围发生变化时，获证组织应向认证机构提出变更申请，经批准后实施变更，予以公告，原证书收回。

- 1) 名称变更时，经评定后，可直接变更认证证书；
- 2) 地址变更时，应按初始审查要求进行现场审查。当现场审查全部达到认证依据要求时，换发认证证书并予以公告。
- 3) 认证依据变更时，认证机构应发布转换公告并实施转换符合新要求的换发证书。逾期未完成转换的，注销原认证证书。
- 4) 当扩大服务认证范围时，应安排扩大部分的现场审查，合格后换发证书。当缩小服务认证范围时，确认后换发证书。

7.5 当监督或其他活动的结果证实存在不满足认证要求的不符合时，认证机构应考虑并确定适宜的措施，包括：

- 1) 在认证机构规定的条件（如：增加监督）下保持认证；
- 2) 缩小认证范围以剔除不符合的产品类别；
- 3) 在客户采取补救措施前暂停认证；
- 4) 撤销认证。

7.6 证书暂停

7.6.1 证书持有人有下列情况之一的，应暂停其认证资格不超过6个月，并以适当的方式进行公布：

- 1) 不按期接受监督审查的，或证书持有人联系方式变更未及时

通知认证机构，导致无法联系不能实施监督审查的；

- 2) 监督审查发现未达到认证要求的，或整改期满未能达到整改目标的；
- 3) 认证证书、认证标志使用不当的；
- 4) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- 5) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- 6) 主动请求暂停的；
- 7) 其他应当暂停认证证书的。

7.6.2 被暂停的证书持有人，应在规定的时间内完成整改的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。未完成整改的，撤销其认证资格、停止使用认证标志，并对外公告。

7.6.3 认证机构应以适当方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限。

7.7 证书撤销

7.7.1 证书持有人有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- 2) 被市场监管部门列入严重失信企业名单的。
- 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) 出现重大服务质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

- 5) 暂停期内不符合项未完成整改的；
- 6) 转让认证证书、认证标志的；
- 7) 有其他严重违反法律法规行为的。
- 8) 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。
- 9) 服务已不具备运行条件的。
- 10) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。
- 11) 其他应当撤销认证证书的。

7.7.2 撤销认证证书后，认证机构应及时收回撤销的认证证书。

若无法收回，认证机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.7.3 认证机构撤销认证证书应当在其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。

8. 认证标志

8.1 证书持有人可以依据《认证证书和认证标志的使用规定》在服务范围内使用认证标志。

8.2 认证标志样式



8.3 对认证标志存在误导性使用行为的证书持有人，认证机构应视情况要求其采取纠正措施或做出撤销认证证书的决定。

9. 受理组织的申诉和投诉

9.1 申请人或获证组织对认证决定有异议时，认证机构应接受申诉并及时处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。若申诉人认为认证机构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。

9.2 认证机构应对投诉和申诉的接收、评价和做出决定的过程形成文件。认证机构应跟踪并记录投诉和申诉，以及为解决投诉和申诉所采取的措施。

9.3 解决投诉或申诉的决定的做出、复核和批准应由与被投诉和申诉的认证活动无关的人员来执行。

10. 认证记录的管理

10.1 认证机构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，以证明所有认证过程要求均得到满足。

10.2 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，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

10.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的格式。

10.4 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，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

