

汽车维修配件品牌评价服务评价实施规则

1 目的和范围

1.1 目的

为引导汽车维修配件企业建立实施品牌评价管理体系，指导汽车维修配件企业科学地持续改进企业品牌培育工作，提升品牌价值和竞争力，特制定本《汽车维修配件品牌评价服务评价实施规则》（以下简称《实施规则》）。

1.2 范围

《实施规则》适用于对汽车维修配件企业品牌管理所开展的外部评价活动。

2 评价依据

团体标准 T/CAMRA 015—2021《汽车维修配件品牌评价规范》

3 评价模式

初始审查+获证后监督审查

4 评价的程序和要求

4.1 申请

申请服务评价的组织（以下简称“申请人”）申请评价时应提交以下材料：

- a. 服务评价申请书；
- b. 营业执照；

- c. 申请人和其经营场所应持有的其他资质/许可证明；
- d. 连锁经营机构还应提供多场所清单、连锁经营证明文件；
- e. 保证评价申报材料真实性的声明。

4.2 受理

4.2.1 评价机构自收到申请人提交的书面申请之日起，应在3个工作日内对申请材料进行评审。

4.2.2 若评审结论为予以受理，应与申请人签订评价合同。若评审结论为不予受理，应以书面形式通知申请人。

4.2.3 根据申请人的规模、从业人员数量、经营场所面积、经营范围（服务项目种类）等因素确定评价合同条款内容，并经申请人确认后签订评价合同。

4.2.4 签订评价合同后，评价机构与申请人确定审查相关事宜，并策划制定审查方案。

4.3 文件审查

4.3.1 评价合同签订后，申请人应提交以下资料：

- a. 管理手册及生产服务流程文件；
- b. 各项规章制度目录；
- c. 组织机构图和在册技术人员信息汇总表；
- d. 适用的政策、法律法规、相关标准的文件目录；
- e. 品牌建设发展规划说明文件
- f. 负责品牌管理的专人或专门机构的相关说明
- g. 品牌保护和修复制度

- h. 企业领导者领导力、业绩的相关说明
- i. 商品的安全性和质量标准符合国家相关规定的说明
- j. 服务规范系统化的说明文件
- k. 品牌美誉度、忠诚度的相关说明
- l. 建立诚信建设目标
- m. 企业战略发展规划中包括塑造企业精神和传播正确的价值观念的相关内容。

4.3.2 在实施现场审查前，审查组对申请人提交的资料进行适宜性、充分性、一致性的审查，确认符合评价依据要求及有关法律法规要求。

4.4 初次现场审查

4.4.1 审查组长制定审查计划，与申请人沟通确认。

4.4.2 审查组按照评价依据及相关法律法规的要求进行现场审查。

现场审查过程包括：

- a. 首次会议；
- b. 现场审查；
- c. 末次会议；
- d. 不符合项整改；
- e. 编制评价报告；
- f. 明确评价结论。

4.4.3 现场审查结束后审查组应在规定的时间内完成并提交

评价材料。

4.5 复核

复核人员对审查组提交的评价材料进行复核，在规定时间内给出复核结论。

4.6 评价决定

评价决定人员根据现场评价结论、复核结论以及其他相关信息，给出如下评价决定：

- a. 符合要求的，给予通过评价的决定，颁发评价证书，准予使用评价标志；
- b. 不符合要求的，给予不通过评价的决定，并将不能通过的原因书面通知申请人。

4.7 监督审查

4.7.1 监督审查原则

- a. 初始审查后 12 个月内进行第一次监督审查，每两次监督审查的间隔不超过 12 个月；
- b. 监督审查的范围和内容应依据审查方案，并结合组织的实际情况确定。
- c. 当发生下述情况时，评价机构可考虑增加监督频次：
 - 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；
 - 评价依据发生变化时；
 - 发生其他特殊情况时。

4.7.2 监督审查结果的评价与决定

根据监督审查结果对证书持有人进行评价，并给出如下结论：

- a. 评价为合格者，将批准其继续保持评价资格、使用评价标志；
- b. 如发现不符合项并未在规定时间内完成整改的，暂停其评价资格；
- c. 在暂停期内仍不能完成整改的，撤销其评价资格。

5 评价证书

5.1 证书有效期

证书有效期为三年，证书的有效性依靠监督审查的结果获得保持。证书持有人信息将在中国国家评价认可监督管理委员会和评价机构的网站上公布。

5.2 证书内容

证书内容包含但不限于：证书持有人的名称、地址及其服务提供场所的地址、获得评价的服务范围、评价依据的标准、证书编号、评价机构的名称及其评价标志、发证日期、证书有效期、服务评价方案等。

5.3 证书变更

5.3.1 获证后，当证书持有人信息、评价依据和服务范围发生变化时，证书持有人应向评价机构提出变更申请，经批准后实施变更，予以公告，原证书收回。

5.3.2 证书持有人信息包括证书持有人的名称和地址。

- a. 名称变更时，经资料评审后，可直接变更评价证书；
- b. 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评价依据要求时，换发评价证书并予以公告。

5.3.3 评价依据变更时，评价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，注销原评价证书。

5.3.4 服务范围变更

- a. 当扩大服务评价范围时，应安排扩大部分的现场审查，合格后，换发评价证书。
- b. 当缩小服务评价范围时，确认后换发评价证书。

5.4 证书的暂停、注销和撤销

5.4.1 暂停

5.4.1.1 证书持有人有下列情况之一的，将暂停其评价资格不超过 6 个月，并以适当的方式进行公布：

- a. 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评价机构，导致无法联系不能实施监督审查的；
- b. 监督审查发现未达到评价要求的，或整改期满未能达到整改目标的；
- c. 评价证书、评价标志使用不当的；
- d. 未按时交纳评价费用的。

5.4.1.2 被暂停的证书持有人，应在规定的时间内完成整改的，恢复其评价资格，准许使用评价标志。未完成整改的，撤销

其认证资格、停止使用评价标志，并对外公告。

5.4.2 注销

证书持有人有下列情况之一的，将注销其评价资格，并以适当的方式进行公布：

- a. 由于评价依据的变更，评价组织达不到新要求的；
- b. 证书持有人自动提出放弃评价资格的；
- c. 企业破产的。

5.4.3 撤销

证书持有人有下列情况之一的，将撤销其评价资格，并以适当的方式进行公布：

- a. 经营资质过期失效的；
- b. 非法转让经营许可证的；
- c. 汽车、利用配件拼装汽车的；
- d. 变更名称、法定代表人、地址等事项，未向作出原许可决定的道路运输管理机构备案的；
- e. 作业项目超出许可范围的；
- f. 发生重大质量事故、安全事故或环保严重超标的；
- g. 暂停期内不符合项未完成整改的；
- h. 转让评价证书、评价标志的；
- i. 恶意违反评价依据及法律法规要求，对评价机构的声誉造成恶劣影响的。

6.6 评价标志

6.1 评价标志的使用

证书持有人可以依据《评价证书和评价标志的使用规定》在服务范围内使用评价标志。

6.2 评价标志样式

6.3 对误用评价标志情况的处理

对评价标志存在误导性使用行为的证书持有人，评价机构应视情况要求其采取纠正措施或做出撤销评价证书的决定。

7 再评价

在评价证书有效期满前 3 个月，对于提出需要继续使用评价证书的持有人，评价机构对其实施再评价。再评价程序同第 4 章。

8 收费

评价费用由评价机构按照《国家计委、国家质量技术监督局关于印发〈质量体系评价收费标准〉的通知》(计价格[1999]212 号)有关规定统一收取，详见本机构有关公开文件。

9 评价责任

9.1 评价申请人应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

9.2 评价机构及其参与评价的相关人员应对评价结论负责。