



中华人民共和国国家标准

GB/T 29911—2013

汽车租赁服务规范

Specification for car rental service

2013-11-27 发布

2014-04-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
汽 车 租 赁 服 务 规 范
GB/T 29911—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 18 千字
2014年2月第一版 2014年2月第一次印刷

*

书号: 155066·1-48063 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国交通运输部提出。

本标准由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本标准起草单位:中国道路运输协会、交通运输部公路科学研究院、神州租车(中国)有限公司、上海一嗨汽车租赁有限公司、深圳至尊汽车租赁有限公司、首汽租赁有限责任公司、大众汽车租赁有限公司、江西省公路运输管理局、辽宁省交通厅运输管理局。

本标准主要起草人:孔卫国、张一兵、吴印龙、姚军红、章瑞平、何伟军、朱树增、费宜和、常庆宪、焦晓芬、于文龙、刘宇鹏、姜春连。

汽车租赁服务规范

1 范围

本标准规定了汽车租赁服务总则,对经营者、租赁汽车和服务人员的要求,以及服务流程和服务评价等。

本标准适用于汽车租赁经营服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB 8410 汽车内饰材料的燃烧特性

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB 18352.3 轻型汽车污染物排放限值及测量方法(中国Ⅲ、Ⅳ阶段)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车租赁 car rental

以汽车为租赁物提供租赁服务。

3.2

汽车租赁业 car rental industry

以汽车为租赁物提供租赁服务的行业。

3.3

租赁汽车 rental car

用于汽车租赁经营的运输车辆。不包括九座以上的客运车辆。

3.4

汽车租赁经营者 car rental entities

依法取得汽车租赁经营资格,对车辆拥有合法产权,从事汽车租赁服务经营活动的法人。

3.5

汽车租赁承租人 car rental renter

承租人 renter

向汽车租赁经营者租赁汽车,按照合同约定使用车辆并支付费用的单位或个人。

3.6

汽车租赁担保人 car rental guarantor

按照合同约定代为承租人承担相应责任和义务的第三方单位或个人。

3.7

汽车租赁服务 car rental service

汽车租赁经营者按照合同约定将租赁汽车交给承租人使用和保管,并收取相应费用的经营活动。汽车租赁服务包括短期汽车租赁服务(3.8)和长期汽车租赁服务(3.9)。

3.8

短期汽车租赁服务 short-term car rental service

连续 30 日(含)以内的汽车租赁服务。

3.9

长期汽车租赁服务 long-term car rental service

连续 30 日以上的汽车租赁服务。

3.10

汽车租赁服务人员 car rental service personnel

直接或间接为承租人提供汽车租赁服务的人员。包括业务咨询、预定、接待、救援、保险理赔服务等人员。

3.11

汽车租赁门店 station of car rental

汽车租赁经营者为承租人提供汽车租赁服务的经营场所。

3.12

汽车租赁费用 car rental fee

承租人租赁汽车需要支付的费用,包括车辆租金、保险费用、超时费用、超程费用、增值服务费用等。

3.13

车辆租金 rental car use fee

承租人租赁汽车需要支付的车辆使用费用。

3.14

保险费用 insurance fee

承租人按照合同约定支付保险方面的费用。

3.15

超时费用 overtime fee

承租人因使用车辆超过合同约定租期支付的相应费用。

3.16

超程费用 overtravel fee

承租人因使用车辆超过合同约定行驶里程支付的相应费用。

3.17

增值服务费用 value-added service fee

承租人因异地还车、使用车载卫星定位终端系统、使用儿童座椅等个性化需求应支付的相应费用。

3.18

异地还车服务 trans-station return service

汽车租赁经营者为承租人提供不同城市或者同一城市内不同汽车租赁门店(地点)还车的服务。

4 总则

4.1 汽车租赁经营者应依法经营,诚实守信,规范服务,公平竞争。

4.2 汽车租赁经营者应提供便利、安全、优质的汽车租赁服务。

- 4.3 汽车租赁经营者应遵守国家的有关规定,接受行业管理部门的监督检查。
- 4.4 鼓励汽车租赁经营者规模化、网络化、品牌化发展。
- 4.5 汽车租赁经营者应使用符合国家规定的车辆和服务设施。鼓励汽车租赁经营者使用节能环保车辆。

5 汽车租赁经营者要求

- 5.1 应符合规定的汽车租赁业经营条件。
- 5.2 应提供合同约定的车辆,提供有效、齐全的相关证件和随车服务手册。
- 5.3 应按国家法律法规及合同约定购买相应保险。发生事故后,应按责任认定和合同约定承担相应责任,并协助办理保险赔付。
- 5.4 应提供合同约定的车辆故障维修和救援服务。
- 5.5 应为承租人有关信息保密。
- 5.6 应采用信息化手段,提高服务和管理水平。

6 租赁汽车要求

- 6.1 车辆技术条件应符合 GB 7258 的规定。
- 6.2 车辆维护、检测、诊断应符合 GB/T 18344 的规定。
- 6.3 车辆污染物排放限值应符合 GB 18352.3 的规定。
- 6.4 车辆内饰材料应符合 GB 8410 的规定。
- 6.5 车辆应取得公安部门核发的机动车牌照和行驶证。机动车行驶证的所有人名称应与汽车租赁经营者工商登记名称一致。
- 6.6 汽车租赁经营者应按规定对车辆进行维护、保养和安全技术检查,保证车辆技术状况良好。
- 6.7 车身外观完好。车厢内整洁、卫生,无杂物、异味。
- 6.8 车辆灯光、喇叭、后视镜、雨刷、轮胎盖、仪表、遮阳板、化妆镜、顶棚齐全完好。
- 6.9 车门功能正常。车窗玻璃密闭良好,洁净明亮、无遮蔽物,升降功能有效。行李厢照明有效,开启装置完好。
- 6.10 座椅牢固无塌陷。前排座椅可前后移动,靠背倾度可调。安全带和锁扣齐全、有效。
- 6.11 注册登记超过 6 年的车辆不宜用于汽车租赁经营。

7 汽车租赁服务人员要求

- 7.1 应经过岗位和职业技能培训并合格。
- 7.2 应了解基本的机动车维护保养知识。
- 7.3 应按规定着装,正确佩戴服务标志。
- 7.4 应精神饱满、举止文明、礼貌待客、规范服务。
- 7.5 服务用语应规范准确、文明礼貌。提倡使用普通话;可根据承租人要求,使用地方方言或外语。
- 7.6 热情、耐心回答承租人问题。
- 7.7 以书面和口头形式向承租人告知其责任和注意事项。

8 向承租人告知内容

汽车租赁经营者应当向承租人告知如下内容：

- a) 应如实提供身份及信用证明资料。
- b) 应正确使用和妥善保管车辆和随车物品。
- c) 应按照合同约定支付汽车租赁费用和交还车辆。
- d) 不得使用车辆从事违法活动。
- e) 不得转卖、抵押、典当、转租、破坏车辆及随车物品。
- f) 车辆发生损毁、被盗抢或交通事故等情况时,应及时报案,并通知汽车租赁经营者。
- g) 承租人在承租期间发生道路交通违法行为的,应到公安部门接受处理。

9 服务流程

9.1 短期汽车租赁服务

9.1.1 预订

汽车租赁经营者通过电话、网络、门店等方式接受租车预订,并与客户确认相关信息。

9.1.2 接待

9.1.2.1 礼貌接待客户,了解客户租车需求。

9.1.2.2 介绍服务项目、收费规则、租车流程和注意事项,并提供相关资料。

9.1.2.3 达成租赁意向后,查验客户的身份证件、驾驶证、信用记录以及担保人相关证件和信息等。

9.1.3 合同签订

9.1.3.1 汽车租赁经营者、承租人和担保人应依法签订汽车租赁合,明确租赁各方的权利、义务及违约责任,并认真履行合同约定。

9.1.3.2 明确车辆型号、租期、费用、燃油、付费方式、注意事项等相关内容。

9.1.3.3 明确还车地点及是否异地还车。

9.1.3.4 明确保险责任范围和相关保险费用。

9.1.3.5 租赁各方签订合同。

9.1.3.6 按照合同约定,可收取预付费用。

9.1.4 车辆交付

9.1.4.1 汽车租赁经营者应告知承租人车辆查验注意事项。

9.1.4.2 租赁双方共同查验车辆证照、外观、内饰、性能、燃油、随车物品等。随车物品包括灭火器、工具包、备胎、三角警告牌等必备物品,以及按承租人要求配备的车载卫星定位终端系统、儿童座椅等个性化物品。

9.1.4.3 详细、完整记录查验结果。租赁双方共同确认后,签订车辆交付单据。

9.1.4.4 告知承租人车辆操控、服务支持等注意事项。

9.1.4.5 引导承租人驾车离开。

9.1.5 服务支持

9.1.5.1 为承租人提供咨询保障服务。

- 9.1.5.2 接受承租人投诉并及时处理。
- 9.1.5.3 车辆出现故障或发生交通事故时,按照合同约定及时提供维修和救援服务。
- 9.1.5.4 按照承租人需求或合同约定,及时提供替换车辆服务。
- 9.1.5.5 车辆发生损毁、被盗抢或交通事故等情况时,应积极协助承租人进行处理,并按 5.3 的规定履行相关责任。

9.1.6 车辆收回

- 9.1.6.1 汽车租赁经营者可提醒承租人按照合同约定的时间和地点向汽车租赁经营者交还车辆。承租人到期仍继续使用的,汽车租赁经营者可根据情况决定是否接受承租人续租申请。续租的,应办理有关手续。
- 9.1.6.2 承租人交还车辆时,租赁双方依据车辆交付单据,共同查验车辆。
- 9.1.6.3 租赁双方共同确认车辆查验结果。对查验结果没有争议的,汽车租赁经营者收回车辆;对查验结果有争议的,租赁双方按照合同约定,依据公平、诚信的原则协商解决。协商不成的,可依法调解、仲裁或诉讼。

9.1.7 费用结算

- 9.1.7.1 汽车租赁经营者向承租人列示并说明汽车租赁费用明细。
- 9.1.7.2 租赁双方共同确认汽车租赁费用。
- 9.1.7.3 按照合同约定的付费方式,收取汽车租赁费用,并开具发票和相关单据。
- 9.1.7.4 按照合同约定收取预付费用的,结算后结余部分应及时退还,并告知承租人。

9.1.8 车辆整備

- 9.1.8.1 清洁车辆。
- 9.1.8.2 宜加满燃油。
- 9.1.8.3 检查车辆证照,配齐随车物品。
- 9.1.8.4 及时维修车辆,保证车辆外观、内饰、性能合格。
- 9.1.8.5 依据车辆使用说明书的有关要求和不同的使用条件,定期保养车辆。
- 9.1.8.6 按照国家有关规定对车辆进行维护和检测。

9.2 长期汽车租赁服务

- 9.2.1 根据承租人需求,长期汽车租赁服务在预订、接待、合同签订、车辆交付、服务支持、车辆收回、费用结算和车辆整備等环节与短期汽车租赁相同的,按照 9.1 的规定执行。
- 9.2.2 长期汽车租赁服务在维修保养责任、保险、合同变更、合同提前解除、付费方式、担保人要求等方面与短期汽车租赁服务不同的,应在租赁合同中另行约定。
- 9.2.3 承租人需要租赁指定型号,要求汽车租赁经营者购置新车的,应签订订车协议,并在租赁合同中明确相关的权利、义务及违约责任。

10 服务评价

10.1 基本要求

- 10.1.1 汽车租赁经营者应定期开展服务质量评价,不断改进服务。
- 10.1.2 汽车租赁经营者应保证服务质量统计数据 and 原始记录真实、准确,接受行业管理部门的服务质量信誉考核。

10.1.3 汽车租赁经营者应自觉接受社会监督,按规定设置服务监督机构、公布服务监督电话。接到投诉后,应在 24 h 内处理,10 日内处理完毕,并将处理结果告知投诉人。

10.2 服务评价指标

- 10.2.1 证照齐备率 100%。
- 10.2.2 消防器材合格率 100%。
- 10.2.3 车辆维护保养率 100%。
- 10.2.4 客户有效投诉率小于 5%。
- 10.2.5 客户投诉处理率 100%。
- 10.2.6 客户满意率大于或等于 85%。
- 10.2.7 服务评价指标计算方法应符合附录 A 的要求。

附录 A
(规范性附录)
服务评价指标计算方法

A.1 证照齐备率

车辆证照检查齐备车数与检查总车数之比。按式(A.1)计算：

$$A = \frac{B}{C} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (A.1)$$

式中：

- A——证照齐备率；
- B——车辆证照检查齐备车数；
- C——检查总车数。

A.2 消防器材合格率

消防器材检查合格车数与检查总车数之比。按式(A.2)计算：

$$D = \frac{E}{C} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (A.2)$$

式中：

- D——消防器材合格率；
- E——消防器材检查合格车数。

A.3 车辆维护保养率

待租状态车辆维护保养检查合格车数与检查总车数之比。按式(A.3)计算：

$$F = \frac{G}{C} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (A.3)$$

式中：

- F——车辆维护保养率；
- G——待租状态车辆维修保养检查合格车数。

A.4 客户有效投诉率

客户有效投诉次数与总业务次数之比。按式(A.4)计算：

$$H = \frac{I}{K} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (A.4)$$

式中：

- H——客户有效投诉率；
- I——客户有效投诉次数；
- K——总业务次数。

A.5 客户投诉处理率

已处理的客户有效投诉次数与客户有效投诉次数总数之比。按式(A.5)计算：

$$L = \frac{M}{N} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (A.5)$$

式中：

- L——客户投诉处理率；
- M——已处理的客户有效投诉次数；
- N——客户有效投诉次数总数。

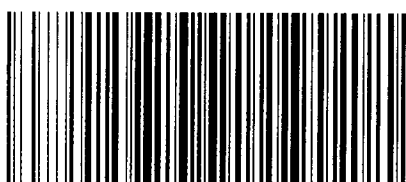
A.6 客户满意率

按第三方设计的客户满意率调查问卷，答复满意问卷数量与调查问卷总数之比。按式(A.6)计算：

$$P = \frac{Q}{R} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (A.6)$$

式中：

- P——客户满意率；
- Q——答复满意问卷数量；
- R——调查问卷总数。



GB/T 29911—2013

版权专有 侵权必究

*

书号：155066·1-48063

定价：16.00 元