

T/STIC

团 体 标 准

T/STIC 120099—2025

政企客户汽车租赁服务规范

Specification for car rental service to government and enterprise customer

2025 - 01 - 09 发布

2025 - 01 - 09 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务要求	1
5.1 咨询接待	1
5.2 业务受理	2
5.3 车辆交付	3
5.4 用车服务	3
5.5 车辆归还	4
5.6 费用结算	4
5.7 增值服务	4
5.8 服务反馈	4
6 管理要求	4
6.1 管理目标	4
6.2 服务规范	5
6.3 服务环境	5
6.4 服务车辆	5
6.5 服务人员	5
6.6 信息化	6
6.7 安全与应急救援	6
7 评价要求	6
7.1 评价准则	6
7.2 评价结果	7
附录 A（规范性） 政企客户汽车租赁服务规范的服务要求测评工具	8
附录 B（规范性） 政企客户汽车租赁服务规范的管理要求审核工具	13
参考文献	16

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。

本文件起草单位：环球车享汽车租赁有限公司、中国质量认证中心有限公司上海分公司、上海市出租汽车暨汽车租赁行业协会租赁分会、上海赛可汽车租赁有限公司、上海国际汽车城新能源汽车运营服务有限公司、安吉汽车租赁有限公司、大众汽车租赁有限公司、苏州创旅天下信息技术有限公司、西十网络科技（辽宁）集团有限公司。

本文件主要起草人：金钢栋、金觉明、吴蔚、张中伟、苏溢慧、杨攀、丁斌斌、陈征洪、刘秀亮、张蓉、崔瑾、顾亚磊、冯韦、李宪章、徐迪、郭聪、何爱萍。

本文件承诺执行单位：环球车享汽车租赁有限公司、中国质量认证中心有限公司上海分公司、上海赛可汽车租赁有限公司、上海国际汽车城新能源汽车运营服务有限公司、安吉汽车租赁有限公司、大众汽车租赁有限公司。

政企客户汽车租赁服务规范

1 范围

本文件规定了汽车租赁经营者（以下简称“经营者”）为政企客户提供汽车租赁服务的基本要求、服务要求、管理要求和评价要求等内容。

本文件适用于小微型客车租赁服务，适用于汽车租赁经营者规范其政企客户汽车租赁服务活动和自我评价，也适用于相关方开展符合性评价活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
- GB/T 29911 汽车租赁服务规范
- GB/T 32852.5 城市客运术语 第5部分：汽车租赁
- GB/T 44510 新能源汽车维修维护技术要求
- YD/T 3887.1-2021 政企客户专线业务管理及保障技术要求 第1部分：基本原则

3 术语和定义

GB/T 29911、GB/T 32852.5界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车租赁经营者 car rental entity

依法取得汽车租赁经营资格，从事汽车租赁服务经营活动的法人。

[来源：GB/T 32852.5-2018，2.2]

3.2

政企客户 government and enterprise customer

政府、企事业单位、社会团体等社会组织，区别于个人客户和家庭客户。

[来源：YD/T 3887.1-2021，2.1.5]

3.3

汽车租赁服务 car rental service

汽车租赁经营者以9座及以下小微型客车为租赁物向客户提供租赁服务的经营活动。汽车租赁服务包括短期汽车租赁服务和长期汽车租赁服务。

[来源：GB/T 29911-2013，3.1，有修改]

4 基本要求

4.1 经营者应符合 GB/T 29911 中第 4 章和第 5 章的规定。

4.2 经营者提供的租赁汽车应符合 GB/T 29911 中第 6 章的规定。

4.3 经营者应履行社会责任，推动可持续发展，宜每年公开发布社会责任报告或环境、社会及治理报告。

4.4 经营者应实施节能减排措施，优先配置使用新能源汽车，定期监测、核算碳减排数据。

5 服务要求

5.1 咨询接待

- 5.1.1 经营者应通过客户拜访、服务点、网络、电话等方式提供咨询接待、预订服务。
- 5.1.2 咨询接待服务内容应包括租赁车型、收费规则、租车手续、租还车流程、服务项目、注意事项等，并提供相关资料。
- 5.1.3 经营者应提供服务手册或业务资料供客户查询。
- 5.1.4 经营者宜根据客户需求提供定制化服务方案。
- 5.1.5 经营者应提供 7*24h 免费热线电话服务，确保联络畅通。
- 5.1.6 服务人员应态度热情、周到、耐心，语速适中，使用规范用语，礼貌文明待客。线下咨询接待服务人员应统一着装，佩戴服务标牌，仪表端庄整洁。

5.2 业务受理

5.2.1 资质审核

- 5.2.1.1 达成租赁意向后，经营者应查验及核实客户的相关证件和信息，包括但不限于：
 - a) 营业执照；
 - b) 信用证明资料；
 - c) 客户拟定驾驶人员的机动车驾驶证；
 - d) 经办人员的身份证件及授权经办书；
 - e) 必要时，可要求客户提供担保人及担保书。
- 5.2.1.2 经营者应登记并完整保存客户、担保人资质审核有关资料和信息，实行信息化管理。

5.2.2 承租告知

经营者应以书面和口头形式向客户告知其责任和注意事项，签署相应的告知书，承租告知内容包括但不限于：

- 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) 车辆的安全驾驶、日常维护、用车服务及违法责任等注意事项；
- d) 应按照合同约定支付租赁费用和交还车辆；
- e) 不得使用车辆从事违法活动；
- f) 不得转卖、抵押、典当、转租、破坏车辆及随车物品；
- g) 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；
- h) 客户在承租期间发生道路交通违法行为的，应主动按期妥善处理。

5.2.3 租赁签约

- 5.2.3.1 经营者应根据客户需求，提供 3 天免费试乘试驾体验服务，特殊情况可与客户商议。
- 5.2.3.2 经营者与客户达成租赁意向后，应与客户签订租赁合同，明确车辆信息、车辆用途、租期、费用、付款方式、车辆交付和归还、保障服务、车辆使用限制、违章处理、交通事故处理和保险理赔、争议解决方式、保密责任等相关内容，约定租赁各方的权利、义务及违约责任。
- 5.2.3.3 当客户需要租赁指定车型，要求经营者购置新车的，经营者应与客户签订协议，作为租赁合同的附件。
- 5.2.3.4 经营者应完整保存租赁合同及附件资料，完备租赁合同签订、履行、变更、终止、续签等数据信息，实行信息化管理。

5.2.4 租赁费用

- 5.2.4.1 经营者应在租赁合同中列示并向客户说明租赁费用、保证金（押金）等，租赁费用可包括：
 - a) 基本租金：经营者向客户公布的基本租车费用，由租赁车辆使用、折旧、技术维护、用车服务费用和车辆基本保险费用构成；
 - b) 增值服务费用：因客户自愿选择增加保险险种或选择异地租还车、加装车内配件等附加服务，经营者额外收取的费用；
 - c) 附加费用：因客户超租期或超里程用车产生的费用，以及双方合同中约定的其他费用。

5.2.4.2 经营者应提供网上银行、电话银行、柜台等结算途径，以及现金、信用卡、移动支付等结算方式，并开具有效凭证。

5.3 车辆交付

5.3.1 经营者应提供送车上门、服务点自提等车辆交付方式，宜根据客户需求提供异地交车服务。

5.3.2 车辆交接服务人员应提供一对一交接服务，通过讲解或示范等方式，向客户告知所租车辆的性能、功能、安全操作、用车服务等事项。

5.3.3 租赁双方应依照车辆交接单，当场共同查验车辆证照、随车标识、外观、内饰、性能、燃油/电量、随车物品等车况信息。

5.3.4 经营者应随车配备服务信息卡，包括服务热线、服务点、安全提示等内容。

5.3.5 车辆交接服务人员应详细、完整记录查验结果；租赁双方共同确认点验无误后，签订车辆交付单据。

5.4 用车服务

5.4.1 车辆替换

5.4.1.1 合同租赁期内，因客户原因需要替换车辆时，经营者应根据合同约定，办理车辆归还手续后及时提供车辆替换服务。

5.4.1.2 非客户责任原因影响车辆正常使用时，经营者应根据客户需求，提供免费车辆替换服务。

5.4.2 维修保养

5.4.2.1 当车辆达到保养周期，或需要进行安全技术检测、召回等情况时，经营者应提前联系客户，商定车辆归还时间和方式，并可根据客户需求提供代送保养服务。

5.4.2.2 经营者应及时响应客户车辆维修需求，至少提供1家合作维修厂供选择。

5.4.2.3 经营者应对维修时效和质量进行控制，包括对车辆进厂交接工时、故障诊断/作业方案制订工时、维修作业工时、出厂交接工时分阶段管控，维修作业工时的管控标准宜结合行业工时定额标准和历史实际维修工时进行测算。

5.4.3 救援服务

5.4.3.1 车辆因故障或事故不能正常行驶时，经营者应提供及时有效的车辆救援服务。

5.4.3.2 经营者应设立并公布救援服务热线，提供7*24h救援服务响应，确保联络畅通。

5.4.3.3 救援服务人员应在接到电话的第一时间为客户提供有效的电话指导，包括车辆急修故障处理方法、人员急救方法等，宜每隔15min借助电话与客户保持联系，主动向其介绍后续操作方法和途径。

5.4.3.4 救援服务人员接到客户现场救援请求后，应根据救援需求和救援服务规范实施救援，救援服务的响应时限应满足：

- a) 事发地点在中心城区以内的，45min内到达；
- b) 事发地点在中心城区以外的，2h内到达；
- c) 因特殊情况（如恶劣天气、交通管制、交通事故、里程偏远等客观情形）无法及时到达现场的，及时向客户做好解释说明，另行约定到达时间，或者采取其他便捷的救助措施。

5.4.3.5 救援服务人员抵达现场后，故障车辆在2h内无法恢复正常行驶的，经营者应向客户提供同级别临时替换车辆，或者双方协商采取其他补救措施。

5.4.3.6 故障车辆需送修的，可由经营者负责送修，相关费用依据车辆故障责任和合同约定承担。

5.4.4 保险理赔

5.4.4.1 经营者应为车辆投保交强险、车辆损失险、第三者责任险等必要险种；可根据客户需求，选择购买座位险、驾乘意外险等其他险种和保额。

5.4.4.2 经营者应为客户提供代报保险、代办理赔服务，实行一赔案一档案和信息化管理。

5.4.4.3 当车辆发生交通事故、损毁、被盗抢等情况时，客户可通过服务热线、网络服务平台等渠道提供相关出险信息，由经营者服务人员向保险公司报案；对需求客户可提供保险理赔专人代办服务。

5.4.4.4 保险理赔办理期间，服务人员应及时准确收集单证，持续跟踪赔付进度，协助办理理赔相关事项。

5.4.5 服务支持

5.4.5.1 经营者应及时提醒客户交通违章情况，协助客户处理。

5.4.5.2 用车过程中，经营者应通过服务热线、服务点等方式，为客户提供咨询保障服务。

5.4.5.3 用车过程中，经营者应关注客户用车状况，定期向客户反馈用车报告，内容包括用车里程、出险和违章情况、待结算款项、安全风险提示等；根据用车报告，经营者宜提醒客户对存在高危驾驶行为的驾驶员进行安全行车教育。

5.5 车辆归还

5.5.1 经营者应在租赁合同到期前 30 日提醒客户按合同约定交还车辆；若客户需继续使用，应配合提前办理续租手续。

5.5.2 车辆归还时，租赁双方应对照车辆交接单，对车辆完好状况和随车物品进行点验，点验无误后，租赁双方在车辆交付单据上签字确认。

5.5.3 如点验发现车辆异常损坏或物品缺失，租赁双方应及时界定责任，按合同约定处理。

5.5.4 车辆归还后，经营者应及时将车辆使用信息记入车辆管理档案，实行信息化管理。

5.5.5 经营者宜提供异地还车服务。

5.6 费用结算

5.6.1 经营者应向客户列明车辆租赁费用明细，租赁双方书面确认。

5.6.2 经营者应按照合同约定的金额、付费期限及方式，收取车辆租赁费用。

5.6.3 经营者应向客户开具发票和相关单据，完整保存费用结算单据，实行信息化管理。

5.6.4 按照合同约定收取预付费用、保证金（押金）的，在双方确认车辆无违章且客户无需支付任何其他款项后，经营者应在 30 个自然日内退还，并告知客户。

5.7 增值服务

经营者宜根据客户需求，提供定制化车务管理系统、自持车辆交易处置和维修保养、新车集采、员工租赁车辆专属优惠、新能源汽车碳减排效益测算等增值服务。

5.8 服务反馈

5.8.1 经营者应通过客户满意度调查等方式，定期开展服务质量评价，收集客户意见，持续改进服务。

5.8.2 客户满意度调查的维度应包括服务质量、服务费用、车辆状况、服务响应、服务时效等。

5.8.3 经营者应设置服务监督机构，公布服务监督电话，接到客户投诉后，应在 12h 内响应处理，5 个工作日内处理完毕，并及时反馈处理结果。

6 管理要求

6.1 管理目标

经营者应建立服务相关的管理目标，至少包括：

- 收发车准确率 95%；
- 车辆维护保养率 100%；
- 车辆维修及时率 98%；
- 信息系统可用性 99.9%；
- 车辆定位信号在线率 $\geq 98\%$ ；
- 客户满意度 ≥ 95 分；
- 有责投诉率 $\leq 3\%$ ；
- 客户投诉处理率 100%。

注1：收发车准确率，指被抽查的收发车工单样本中，操作过程符合企业考核标准的工单数与被抽查工单总数的比值。

注2：车辆维护保养率，指按照汽车生产企业公开的维修技术信息要求完成日常维护、一级维护和二级维护的车辆数与总车辆数的比值。

注3：车辆维修及时率，指车辆维修工单时长符合企业考核标准的工单数与车辆维修工单总数的比值。

注4：信息系统可用性，指业务系统稳定运行累计时长与总时长的比值。

注5：车辆定位信号在线率，指定位设备全时联网且数据传输正常的车辆数与安装定位设备车辆总数的比值。

6.2 服务规范

6.2.1 经营者应建立政企客户汽车租赁服务全过程的服务规范及准则，并有效实施，至少包括销售管理、客户管理、合同管理、租金管理、车辆管理、收发车管理、车辆维修、车辆保险理赔、车辆违章处理、客户投诉处理、信息安全管理等。

6.2.2 经营者应根据服务开展情况、服务过程收集的信息，定期审查更新服务规范及准则，确保其适用性。

6.3 服务环境

6.3.1 经营者应设立固定专用的营业服务点，服务点应包括并划分咨询接待、业务办理、车辆交接等功能区域。

6.3.2 经营者应有供待租车辆长期停泊的场地设施，包括自有自用、租用停车场（库），配备安全值守人员，配置防火、防盗、监控等设施设备。

6.3.3 咨询接待服务区域应公示服务项目、收费规则、租车手续、服务承诺、监督投诉等内容。

6.3.4 车辆交接区域应满足下列要求：

- a) 至少有2个标准停车位，不宜设置在道路边；
- b) 具备车辆交接点验环境，如配置适宜的亮度分布和照度；
- c) 张贴车辆交接流程、安全警示和禁令标识；
- d) 配备安全值守人员，配置防火、防盗、监控等设施设备，预留车辆紧急疏散通道；
- e) 如车辆交接区域与其它功能区域分离，经营者应提供客户前往车辆交接区域的接驳交通。

6.4 服务车辆

6.4.1 车辆配置

6.4.1.1 经营者应为客户提供多种租赁汽车车型选择，包括轿车、越野车、多功能乘用车等，并提供经济型、舒适性、豪华型等多种配置。

6.4.1.2 经营者应遵循高效、节能的原则，优先向客户推荐新能源汽车；经营者自持新能源汽车占比宜不低于70%。

6.4.1.3 经营者自持注册登记车辆的平均车龄应不超过3年，租赁汽车的最高车龄不宜超过6年。

6.4.2 车辆整备

6.4.2.1 车辆的维护、检测、诊断应符合GB/T 18344和GB/T 44510的相关规定。

6.4.2.2 经营者应对车辆进行周期性维护、保养和安全检查，保证车辆技术状况良好。

6.4.2.3 经营者应定期跟踪和预警车辆的年检、保险时限，及时完成车辆的年检、续保。

6.4.2.4 经营者应在车辆交接前后进行车辆整备；整备后车辆应满足下列要求：

- a) 车身外观完好，车厢、行李箱等整洁、卫生、无杂物和异味；
- b) 车门、车窗、座椅、安全带、行李厢等功能完好；
- c) 灯光、喇叭、后视镜、雨刷、轮胎盖、仪表、空调、遮阳板、化妆镜、顶棚等配件齐全完好；
- d) 车辆证照、检验标志、车载定位设备、随车工具、备胎或补胎工具、灭火器、救生锤、故障警示牌等随车物品配备齐全完好；
- e) 在车辆交付前，燃油车宜加满燃油，新能源汽车宜充满电。

6.5 服务人员

6.5.1 经营者应根据政企客户汽车租赁服务各环节设置服务岗位，明确岗位职责、权限、工作要求、能力要求，包括咨询接待服务、车辆交接服务、送车上门服务、救援服务、安全技术、保险理赔服务、客户服务等岗位。

6.5.2 经营者应建立服务人员培训考核机制，对全部服务人员进行岗位和职业技能培训，培训内容包括服务礼仪、服务流程、车辆知识、故障处理、救援引导等，经过培训考核合格后上岗。

6.5.3 经营者应通过多种方式开展服务人员日常培训，包括线上培训、线下带教等方式。

6.5.4 经营者应建立服务人员激励机制，以提高服务人员工作责任心和热情。

6.6 信息化

6.6.1 信息平台

6.6.1.1 经营者应建立并使用支持政企客户汽车租赁服务关键过程的信息平台，通过互联网技术、数据库技术和导航技术等手段，实现服务全流程的信息化管理，包括车辆购置、车辆管理、维修管理、保险管理、违规信息管理、客户管理、合同管理、数据分析等方面，为客户提供签约后一站式汽车租赁线上服务。

6.6.1.2 经营者应定期分析统计业务数据。

6.6.2 信息安全

6.6.2.1 经营者应采用数据加密技术和安全协议，保护所有传输和存储的数据安全。

6.6.2.2 经营者应使用实时监控和警报系统，以检测和响应潜在的信息安全威胁。

6.6.2.3 经营者应定期进行信息安全和合规检查，确保各信息平台符合最新的信息安全标准。

6.6.2.4 经营者应对客户信息负有保密责任，相关服务人员应签署信息安全保密协议。

6.6.2.5 经营者应定期开展信息安全培训活动，强化员工安全意识，营造安全文化氛围。

6.6.2.6 业务平台应获得国家信息系统安全等级保护三级备案证明。

6.7 安全与应急救援

6.7.1 运营安全

6.7.1.1 经营者应建立车辆风险管理体系，采用车载终端、定位设备等方式对车辆的异常运行状态进行跟踪和分析，并对车辆异常情况进行安全提示。

6.7.1.2 经营者宜根据客户要求，将车辆定位数据与客户监控平台联通。

6.7.1.3 经营者应每月对车辆的安全行驶情况进行分析，对于安全评价得分低的客户或驾驶员，宜提醒客户对驾驶员进行安全教育。

6.7.2 应急救援

6.7.2.1 经营者应建立救援服务规范，明确救援服务人员职责、救援流程、救援资源保障方案等，其中救援资源保障包括救援车辆、外部救援资源等。

6.7.2.2 经营者配备的救援车辆应满足下列要求：

- a) 救援工作车应常备救援辅助轮、搭电设备及充气设备，并有序就位，便于随时取用；
- b) 宜按租赁车辆总数 1% 预留待租车辆，不足 100 辆的预留 1 辆，以备客户替换使用；
- c) 宜按租赁车辆总数 0.5% 配备救援工作车，不足 200 辆的配备 1 辆，每辆救援工作车宜配备 2 名以上救援服务人员。

7 评价要求

7.1 评价准则

7.1.1 服务要求评价准则

7.1.1.1 第 5 章给出政企客户汽车租赁服务的服务要求，其服务要求评价应依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

7.1.1.2 评价人员基于表 A.1 实施政企客户汽车租赁服务的服务要求评价时：

- a) 表 A.1 是根据第 5 章的 5.1-5.8 要求，赋权量化构建的服务要求评价表，设定满分为 100 分；
- b) 给出基于李克特 5 点式量表的评价内容体验系数 α ，如下：

- 1) 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$;
 - 2) 低于预期: $0.2 < \alpha \leq 0.4$;
 - 3) 符合预期: $0.4 < \alpha \leq 0.6$;
 - 4) 高于预期: $0.6 < \alpha \leq 0.8$;
 - 5) 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- c) 用表 A.1 中给定的每一项评价内容的分值乘以该项的体验系数 α 后求和, 得出服务要求评价总分。

7.1.2 管理要求评价准则

7.1.2.1 第 6 章给出政企客户汽车租赁服务的管理要求, 其管理要求评价应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。

7.1.2.2 评价人员基于表 B.1 实施政企客户汽车租赁服务的管理要求评价时:

- a) 表 B.1 是根据第 6 章的 6.1-6.7 要求, 赋权量化构建的管理要求评价表, 设定满分为 100 分;
- b) 给出基于评价内容符合程度的评价系数 β , 如下:
 - 1) 不符合: $0 \leq \beta \leq 0.2$;
 - 2) 部分符合: $0.4 \leq \beta \leq 0.6$;
 - 3) 基本符合: $0.6 < \beta \leq 0.8$;
 - 4) 完全符合: $0.8 < \beta \leq 1.0$ 。
- c) 用表 B.1 中给定的每一项评价内容的分值乘以该项的评价系数 β 后求和, 得出管理要求评价总分。

7.2 评价结果

政企客户汽车租赁服务评价结果分为通过、不通过。其中:

- a) 通过是指管理要求评价达到 80 分 (含) 以上, 且服务要求评价达到 85 分 (含) 以上;
- b) 当政企客户汽车租赁服务评价发生下列任一情况时, 评价结果为不通过:
 - 1) 管理要求评价低于 80 分, 或服务要求评价低于 85 分;
 - 2) 评价期间组织因重大违法违规行为而受到行政处罚;
 - 3) 评价期间组织提供的服务发生重大安全或舆情事故, 社会影响恶劣。

附 录 A
(规范性)
政企客户汽车租赁服务规范的服务要求测评工具

表A.1给出了政企客户汽车租赁服务规范的服务要求测评工具。

表A.1 政企客户汽车租赁服务规范的服务要求测评工具

评价项目	评价内容	分值	体验系数 α	测评描述	测评得分
5.1 咨询接待 (12)	1. 经营者应通过客户拜访、服务点、网络、电话等方式提供咨询接待、预订服务。	2			
	2. 咨询接待服务内容应包括租赁车型、收费规则、租车手续、租还车流程、服务项目、注意事项等，并提供相关资料。	2			
	3. 经营者应提供服务手册或业务资料供客户查询。	2			
	4. 经营者宜根据客户需求提供定制化服务方案。	2			
	5. 经营者应提供7*24h免费热线电话服务，确保联络畅通。	2			
	6. 服务人员应态度热情、周到、耐心，语速适中，使用规范用语，礼貌文明待客。线下咨询接待服务人员应统一着装，佩戴服务标牌，仪表端庄整洁。	2			
5.2 业务受理 (16)	1. 资质审核 1.1 达成租赁意向后，经营者应查验及核实客户的相关证件和信息，包括但不限于： a) 营业执照； b) 信用证明资料； c) 客户拟定驾驶人员的机动车驾驶证； d) 经办人员的身份证件及授权经办书； e) 必要时，可要求客户提供担保人及担保书。 1.2 经营者应登记并完整保存客户、担保人资质审核有关资料和信息，实行信息化管理。	4			
	2. 承租告知 经营者应以书面和口头形式向客户告知其责任和注意事项，签署相应的告知书，承租告知内容包括但不限于： 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) 车辆的安全驾驶、日常维护、用车服务及违法责任等注意事项； d) 应按照合同约定支付租赁费用和交还车辆； e) 不得使用车辆从事违法活动； f) 不得转卖、抵押、典当、转租、破坏车辆及随车物品； g) 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；	4			

表A.1 政企客户汽车租赁服务规范的服务要求测评工具（续）

评价项目	评价内容	分值	体验系数 α	测评描述	测评得分
5.2 业务受理(16) (续)	h) 客户在承租期间发生道路交通违法行为的,应主动按期妥善处理。				
	1. 租赁签约 3.1 经营者应根据客户需求,提供3天免费试乘试驾体验服务,特殊情况可与客户商议。 3.2 经营者与客户达成租赁意向后,应与客户签订租赁合同,明确车辆信息、车辆用途、租期、费用、付款方式、车辆交付和归还、保障服务、车辆使用限制、违章处理、交通事故处理和保险理赔、争议解决方式、保密责任等相关内容,约定租赁各方的权利、义务及违约责任。 3.3 当客户需要租赁指定车型,要求经营者购置新车的,经营者应与客户签订协议,作为租赁合同的附件。 3.4 经营者应完整保存租赁合同及附件资料,完备租赁合同签订、履行、变更、终止、续签等数据信息,实行信息化管理。	4			
	2. 租赁费用 4.1 经营者应在租赁合同中列示并向客户说明租赁费用、保证金(押金)等,租赁费用可包括: a) 基本租金:经营者向客户公布的基本租车费用,由租赁车辆使用、折旧、技术维护、用车服务费用和车辆基本保险费用构成; b) 增值服务费用:因客户自愿选择增加保险险种或选择异地租还车、加装车内配件等附加服务,经营者额外收取的费用; c) 附加费用:因客户超租期或超里程用车产生的费用,以及双方合同中约定的其他费用。 4.2 经营者应提供网上银行、电话银行、柜台等结算途径,以及现金、信用卡、移动支付等结算方式,并开具有效凭证。	4			
5.3 车辆交付(12)	1. 经营者应提供送车上门、服务点自提等车辆交付方式,宜根据客户需求提供异地交车服务。	3			
	2. 车辆交接服务人员应提供一对一交接服务,通过讲解或示范等方式,向客户告知所租车辆的性能、功能、安全操作、用车服务等事项。	3			
	3. 租赁双方应依照车辆交接单,当场共同查验车辆证照、随车标识、外观、内饰、性能、燃油/电量、随车物品等车况信息。	2			
	4. 经营者应随车配备服务信息卡,包括服务热线、服务点、安全提示等内容。	2			
	5. 车辆交接服务人员应详细、完整记录查验结果;租赁双方共同确认点验无误后,签订车辆交付单据。	2			

表A.1 政企客户汽车租赁服务规范的服务要求测评工具（续）

评价项目	评价内容	分值	体验系数 α	测评描述	测评得分
5.4 用车服务 (27)	<p>1. 车辆替换</p> <p>1.1 合同租赁期内，因客户原因需要替换车辆时，经营者应根据合同约定，办理车辆归还手续后及时提供车辆替换服务。</p> <p>1.2 非客户责任原因影响车辆正常使用时，经营者应根据客户需求，提供免费车辆替换服务。</p>	4			
	<p>2. 维修保养</p> <p>2.1 当车辆达到保养周期，或需要进行安全技术检测、召回等情况时，经营者应提前联系客户，商定车辆归还时间和方式，并可根据客户需求提供代送保养服务。</p> <p>2.2 经营者应及时响应客户车辆维修需求，至少提供1家合作维修厂供选择。</p> <p>2.3 经营者应对维修时效和质量进行控制，包括对车辆进厂交接工时、故障诊断/作业方案制订工时、维修作业工时、出厂交接工时分阶段管控，维修作业工时的管控标准宜结合行业工时定额标准和历史实际维修工时进行测算。</p>	6			
	<p>3. 救援服务</p> <p>3.1 车辆因故障或事故不能正常行驶时，经营者应提供及时有效的车辆救援服务。</p> <p>3.2 经营者应设立并公布救援服务热线，提供7*24h救援服务响应，确保联络畅通。</p> <p>3.3 救援服务人员应在接到电话的第一时间为客户提供有效的电话指导，包括车辆急修故障处理方法、人员急救方法等，宜每隔15min借助电话与客户保持联系，主动向其介绍后续操作方法和途径。</p> <p>3.4 救援服务人员接到客户现场救援请求后，应根据救援需求和救援服务规范实施救援，救援服务的响应时限应满足：</p> <p>a) 事发地点在中心城区以内的，45min内到达；</p> <p>b) 事发地点在中心城区以外的，2h内到达；</p> <p>c) 因特殊情况（如恶劣天气、交通管制、交通事故、里程偏远等客观情形）无法及时到达现场的，及时向客户做好解释说明，另行约定到达时间，或者采取其他便捷的救助措施。</p> <p>3.5 救援服务人员抵达现场后，故障车辆在2h内无法恢复正常行驶的，经营者应向客户提供同级别临时替换车辆，或者双方协商采取其他补救措施。</p> <p>3.6 故障车辆需送修的，可由经营者负责送修，相关费用依据车辆故障责任和合同约定承担。</p>	7			
	<p>4. 保险理赔</p> <p>4.1 经营者应为车辆投保交强险、车辆损失险、第三者责任险等必要险种；可根据客户需求，选择购买座位险、驾乘意外险等其他险种和保额。</p>				

表A.1 政企客户汽车租赁服务规范的服务要求测评工具（续）

评价项目	评价内容	分值	体验系数 α	测评描述	测评得分
5.4 用车服务(27) (续)	4.2 经营者应为客户提供代报保险、代办理赔服务, 实行一赔案一档案和信息化管理。 4.3 当车辆发生交通事故、损毁、被盗抢等情况时, 客户可通过服务热线、网络服务平台等渠道提供相关出险信息, 由经营者服务人员向保险公司报案; 对需求客户可提供保险理赔专人代办服务。 4.4 保险理赔办理期间, 服务人员应及时准确收集单证, 持续跟踪赔付进度, 协助办理理赔相关事项。	5			
	5 服务支持 5.1 经营者应及时提醒客户交通违章情况, 协助客户处理。 5.2 用车过程中, 经营者应通过服务热线、服务点等方式, 为客户提供咨询保障服务。 5.3 用车过程中, 经营者应关注客户用车状况, 定期向客户反馈用车报告, 内容包括用车里程、出险和违章情况、待结算款项、安全风险提示等; 根据用车报告, 经营者宜提醒客户对存在高危驾驶行为的驾驶员进行安全行车教育。	5			
5.5 车辆归还(10)	1. 经营者应在租赁合同到期前30日提醒客户按合同约定交还车辆; 若客户需继续使用, 应配合提前办理续租手续。	2			
	2. 车辆归还时, 租赁双方应对照车辆交接单, 对车辆完好状况和随车物品进行点验, 点验无误后, 租赁双方在车辆交付单据上签字确认。	2			
	3. 如点验发现车辆异常损坏或物品缺失, 租赁双方应及时界定责任, 按合同约定处理。	2			
	4. 车辆归还后, 经营者应及时将车辆使用信息记入车辆管理档案, 实行信息化管理。	2			
	5. 经营者宜提供异地还车服务。	2			
5.6 费用结算(8)	1. 经营者应向客户列明车辆租赁费用明细, 租赁双方书面确认。	2			
	2. 经营者应按照合同约定的金额、付费期限及方式, 收取车辆租赁费用。	2			
	3. 经营者应向客户开具发票和相关单据, 完整保存费用结算单据, 实行信息化管理。	2			
	4. 按照合同约定收取预付费、保证金(押金)的, 在双方确认车辆无违章且客户无需支付任何其他款项后, 经营者应在30个自然日内退还, 并告知客户。	2			
5.7 增值服务(6)	经营者宜根据客户需求, 提供定制化车务管理系统、自持车辆交易处置和维修保养、新车集采、员工租赁车辆专属优惠、新能源汽车碳减排效益测算等增值服务。	6			

表A.1 政企客户汽车租赁服务规范的服务要求测评工具（续）

评价项目	评价内容	分值	体验系数 α	测评描述	测评得分
5.8 服务反馈（9）	1. 经营者应通过客户满意度调查等方式，定期开展服务质量评价，收集客户意见，持续改进服务。	3			
	2. 客户满意度调查的维度应包括服务质量、服务费用、车辆状况、服务响应、服务时效等。	3			
	3. 经营者应设置服务监督机构，公布服务监督电话，接到客户投诉后，应在12h内响应处理，5个工作日内处理完毕，并及时反馈处理结果。	3			

附录 B
(规范性)
政企客户汽车租赁服务规范的管理要求审核工具

表B.1给出了政企客户汽车租赁服务规范的管理要求审核工具。

表B.1 政企客户汽车租赁服务规范的管理要求审核工具

管理要求	评价内容	分值	符合性系数 β	审核描述	审核得分
6.1 管理目标 (24)	经营者应建立服务相关的管理目标, 至少包括:	/			
	——收发车准确率95%;	3			
	——车辆维护保养率100%;	3			
	——车辆维修及时率98%;	3			
	——信息系统可用性99.9%;	3			
	——车辆定位信号在线率 $\geq 98\%$;	3			
	——客户满意度 ≥ 95 分;	3			
	——有责投诉率 $\leq 3\%$;	3			
	——客户投诉处理率100%。	3			
6.2 服务规范 (8)	1. 经营者应建立政企客户汽车租赁服务全过程的服务规范及准则, 并有效实施, 至少包括销售管理、客户管理、合同管理、租金管理、车辆管理、收发车管理、车辆维修、车辆保险理赔、车辆违章处理、客户投诉处理、信息安全管理等。	4			
	2. 经营者应根据服务开展情况、服务过程收集的信息, 定期审查更新服务规范及准则, 确保其适用性。	4			
6.3 服务环境 (12)	1. 经营者应设立固定专用的营业服务点, 服务点应包括并划分咨询接待、业务办理、车辆交接等功能区域。	3			
	2. 经营者应有供待租车辆长期停泊的场地设施, 包括自有自用、租用停车场(库), 配备安全值守人员, 配置防火、防盗、监控等设施设备。	3			
	3. 咨询接待服务区域应公示服务项目、收费规则、租车手续、服务承诺、监督投诉等内容。	3			
	4. 车辆交接区域应满足下列要求: a) 至少有2个标准停车位, 不宜设置在道路边; b) 具备车辆交接点验环境, 如配置适宜的亮度分布和照度; c) 张贴车辆交接流程、安全警示和禁令标识; d) 配备安全值守人员, 配置防火、防盗、监控等设施设备, 预留车辆紧急疏散通道; e) 如车辆交接区域与其它功能区域分离, 经营者应提供客户前往车辆交接区域的接驳交通。	3			

表B.1 政企客户汽车租赁服务规范的管理要求审核工具（续）

管理要求	评价内容	分值	符合性系数 β	审核描述	审核得分
6.4 服务车辆（16）	1. 车辆配置 1.1 经营者应为客户提供多种租赁汽车车型选择，包括轿车、越野车、多功能乘用车等，并提供经济型、舒适性、豪华型等多种配置。 1.2 经营者应遵循高效、节能的原则，优先向客户推荐新能源汽车；经营者自持新能源汽车占比宜不低于70%。 1.3 经营者自持注册登记车辆的平均车龄应不超过3年，租赁汽车的最高车龄不宜超过6年。	8			
	2. 车辆整备 2.1 车辆的维护、检测、诊断应符合GB/T 18344和GB/T 44510的相关规定。 2.2 经营者应对车辆进行周期性维护、保养和安全检查，保证车辆技术状况良好。 2.3 经营者应定期跟踪和预警车辆的年检、保险时限，及时完成车辆的年检、续保。 2.4 经营者应在车辆交接前后进行车辆整备；整备后车辆应满足下列要求： a) 车身外观完好，车厢、行李箱等整洁、卫生、无杂物和异味； b) 车门、车窗、座椅、安全带、行李厢等功能完好； c) 灯光、喇叭、后视镜、雨刷、轮胎盖、仪表、空调、遮阳板、化妆镜、顶棚等配件齐全完好； d) 车辆证照、检验标志、车载定位设备、随车工具、备胎或补胎工具、灭火器、救生锤、故障警示牌等随车物品配备齐全完好； e) 在车辆交付前，燃油车宜加满燃油，新能源汽车宜充满电。	8			
6.5 服务人员（12）	1. 经营者应根据政企客户汽车租赁服务各环节设置服务岗位，明确岗位职责、权限、工作要求、能力要求，包括咨询接待服务、车辆交接服务、送车上门服务、救援服务、安全技术、保险理赔服务、客户服务等岗位。	3			
	2. 经营者应建立服务人员培训考核机制，对全部服务人员进行岗位和职业技能培训，培训内容包括服务礼仪、服务流程、车辆知识、故障处理、救援引导等，经过培训考核合格后上岗。	3			
	3. 经营者应通过多种方式开展服务人员日常培训，包括线上培训、线下带教等方式。	3			
	4. 经营者应建立服务人员激励机制，以提高服务人员工作责任心和热情。	3			
6.6 信息化（12）	1. 信息平台 1.1 经营者应建立并使用支持政企客户汽车租赁服务关键过程的信息平台，通过互联网技术、数据库技术和导航技术等手段，实现服务全流程的信息化管理，包括车辆购置、车辆管理、维修管理、保险管理、违规信息管理、客户管理、合同管理、数据分析等方面，为客户提供签约后一站式汽车租赁线上服务。 1.2 经营者应定期分析统计业务数据。	6			

表B.1 政企客户汽车租赁服务规范的管理要求审核工具（续）

管理要求	评价内容	分值	符合性系数 β	审核描述	审核得分
6.6 信息化 (12) (续)	<p>2 信息安全</p> <p>2.1 经营者应采用数据加密技术和安全协议，保护所有传输和存储的数据安全。</p> <p>2.2 经营者应使用实时监控和警报系统，以检测和响应潜在的信息安全威胁。</p> <p>2.3 经营者应定期进行信息安全和合规检查，确保各信息平台符合最新的信息安全标准。</p> <p>2.4 经营者应对客户信息负有保密责任，相关服务人员应签署信息安全保密协议。</p> <p>2.5 经营者应定期开展信息安全培训活动，强化员工安全意识，营造安全文化氛围。</p> <p>2.6 业务平台应获得国家信息系统安全等级保护三级备案证明。</p>	6			
6.7 安全与 应急救援 (16)	<p>1. 运营安全</p> <p>1.1 经营者应建立车辆风险管理体系，采用车载终端、定位设备等方式对车辆的异常运行状态进行跟踪和分析，并对车辆异常情况进行安全提示。</p> <p>1.2 经营者宜根据客户要求，将车辆定位数据与客户监控平台联通。</p> <p>1.3 经营者应每月对车辆的安全行驶情况进行分析，对于安全评价得分低的客户或驾驶员，宜提醒客户对驾驶员进行安全教育。</p>	8			
	<p>2. 应急救援</p> <p>2.1 经营者应建立救援服务规范，明确救援服务人员职责、救援流程、救援资源保障方案等，其中救援资源保障包括救援车辆、外部救援资源等。</p> <p>2.2 经营者配备的救援车辆应满足下列要求：</p> <p>a) 救援工作车应常备救援辅助轮、搭电设备及充气设备，并有序就位，便于随时取用。</p> <p>b) 宜按租赁车辆总数1%预留待租车辆，不足100辆的预留1辆，以备客户替换使用；</p> <p>c) 宜按租赁车辆总数0.5%配备救援工作车，不足200辆的配备1辆，每辆救援工作车宜配备2名以上救援服务人员。</p>	8			

参 考 文 献

- [1] 《小微型客车租赁经营服务管理办法》（中华人民共和国交通运输部令2020年第22号）
 - [2] RB/T 313-2017《汽车租赁服务认证要求》
 - [3] DB32/T 3309-2017《汽车租赁经营服务规范》
 - [4] DB37/T 3832-2019《公务出行社会汽车租赁管理规范》
 - [5] DB34/T 4092-2022《党政机关公务出行定点租赁机构服务规范》
 - [6] T/LADA 006-2017《汽车租赁经营服务规范》
-