

ICS 03.080.30  
A12  
备案号：25279-2009

# DB46

## 海南省地方标准

DB46/T 152—2009

---

### 自驾车租赁管理与服务规范

The Management & Service Standard of The Oneself Renting Drives Car

2009-05-27 发布

2009-06-30 实施

---

海南省质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准由海南省质量技术监督局提出并归口。  
本标准起草单位：海南大学政治与行政学院、海南大学旅游学院。  
本标准主要起草人：安应民、陈朝阳、何彪、杨宇飞  
本标准于2009年5月27日首次发布。

## 引 言

为了规范海南省自驾车管理与服务工作，提高自驾车租赁企业的管理水平和服务质量，为客户提供良好的自驾车租赁管理与服务，根据《中华人民共和国合同法》等国家、行业和地方相关法律、法规规定，特制定本规范。

# 自驾车租赁管理与服务规范

## 1 范围

本标准规定了自驾车租赁管理与服务的术语和定义、基本要求、信息服务、租车与还车服务、租赁合同管理、救援服务与意外事项管理、其它相关服务，以及服务质量监督评价等管理与服务规范。

本标准适用于在海南省境内从事自驾车租赁服务的企业。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

- 《中华人民共和国合同法》，全国人民代表大会，1999年
- 《中华人民共和国保险法》，全国人民代表大会常务委员会，2002年修订
- 《中华人民共和国道路交通安全法》，全国人民代表大会常务委员会，2004年
- 《中华人民共和国民事诉讼法》，全国人民代表大会常务委员会，2007年
- 《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》，中华人民共和国国务院，2004年
- 《交通事故处理程序规定》，公安部，2004年
- 《道路交通安全违法行为处理程序规定》，公安部，2004年
- 《机动车交通事故责任强制保险条例》，公安部，2006年
- 《机动车驾驶证申领和使用规定》，公安部，2007年
- 《道路交通事故处理程序规定》，公安部，2008年
- 《机动车登记规定》，公安部，2008年
- 《海南省道路交通安全违法行为处罚规定》，海南省人大常委会，2006年

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 出租方

持有营业执照和汽车租赁经营许可证，为承租方提供汽车租赁服务的企业。

### 3.2

#### 承租方

是指与出租方订立汽车租赁合同，获得租赁车辆使用权的自然人、法人或其他组织。

### 3.3

#### 自驾车租赁

自驾车租赁是出租方将车辆出租给承租方使用的商业合约活动。

注1：出租方将车辆出租给承租方使用，承租方向出租方支付租金。

注2：承租方在租期内拥有车辆的使用权。

注3：自驾车租赁合同标的是作为特定物的车辆。自驾车租赁合同必须采取书面形式，租赁双方必须具有民事行为能力。

### 3.4

#### 自驾车租赁管理

指在自驾车租赁过程中，出租方和承租方根据有关法律规定，制订并签署《自驾车租赁合同》，约定双方的责任、权利和义务等内容的一种合同约定。

### 3.5

#### 自驾车租赁服务规范

指出租方为承租方提供车辆租赁服务的内容和标准，包括租车流程及服务标准、还车流程及服务标准、车辆救援流程及服务标准等内容。

## 4 基本要求

### 4.1 出租方基本要求

- 4.1.1 以人为本，诚信服务。
- 4.1.2 法定许可手续完备，通过相关部门的审验。
- 4.1.3 具备接待客户的办公场所、车辆、车辆技术人员、相关服务设施与设备。
- 4.1.4 自驾车租赁公司应将制（修）定的合同文本及格式报当地工商管理部门核准备案。

### 4.2 车辆要求

- 4.2.1 车辆性能良好，证件、手续齐全。
- 4.2.2 自驾车公司应为所提供的租赁车辆购置齐全的险种。
- 4.2.3 车容整洁，车厢干净无异味。

### 4.3 管理要求

- 4.3.1 管理制度健全、有效。
- 4.3.2 有完善的服务程序和服务标准。
- 4.3.3 工作人员接受过系统培训，熟悉业务，对客服务热情，服务符合规范。

### 4.4 服务人员要求

#### 4.4.1 服务人员职业道德、服务知识

- a 尊重客户的民族风俗习惯和宗教信仰。
- b 明确本岗位的服务程序和相关知识，为客户提供规范化服务。
- c 遵守服务规则、规章制度和劳动纪律。
- d 在接待客户时不做与工作无关的事情。

#### 4.4.2 服务人员仪表、举止

- a 服务人员上岗应佩戴服务标识，保持服装整洁。
- b 服务人员应主动提供服务，表情自然，举止大方。

#### 4.4.3 服务语言

- a 服务语言清晰准确；微笑服务，使用服务敬语。
- b 至少能提供一种外语服务。

### 4.5 承租方基本要求

- 4.5.1 掌握驾驶技能，有合法有效的驾驶执照。
- 4.5.2 遵守中国的交通法规驾驶车辆。

## 5 信息服务

### 5.1 互联网信息服务

- 5.1.1 出租方应建立面向公众的网站或网页，提供公共信息服务，并保证信息的准确，及时更新。

5.1.2 网站或网页应提供自驾车的种类、价格、服务项目、服务流程、天气预报和当地的旅游交通图等信息。

5.1.3 网站或网页应及时更新相关信息，并能够提供网上预订服务。

## 5.2 其它信息服务

5.2.1 出租方应在营业场所内或自驾车内放置有利于承租方驾车出行的便携资料，包括车辆安全操作常识资料、车辆故障救援资料和信息，当地的旅游交通图、旅游景点分布图、交通法规等资料信息。

5.2.2 出租方应提供当地工商、旅游、交通警察部门的咨询投诉电话与信息。

5.2.3 出租方应设立服务咨询和投诉电话，并配有 24 小时电话接听服务的值班人员。

5.2.4 提供中英文公众信息资料。

## 5.3 自驾车标识信息

自驾车应贴有或印有自驾车（公司）的相应标识。

## 6 租车服务

### 6.1 租赁接洽

出租方应向承租方如实介绍车辆的状况以及车辆的性能特点。

### 6.2 证件查验

出租方应当确认承租方的有效身份证件和有效驾驶证件后方可办理相关租赁手续。

### 6.3 签订合同

出租方和承租方就双方认可的车辆、价格以及其它事项签署《自驾车租赁合同》。

### 6.4 办理财务手续

承租方根据双方签署的合同向出租方交纳租金和其它费用。

### 6.5 验车和试驾车

6.5.1 出租方车辆技术人员应当面向承租方如实介绍车辆即时的状况，完成验车的相关手续。

6.5.2 为保障承租方安全用车，出租方应要求承租方进行试驾。

### 6.6 离站

经双方确认车辆状况正常、承租方能正确驾驶车辆后，车辆租赁过程即告完成。

## 7 还车服务

### 7.1 还车接待

出租方应在当面查验租车合同、有关证件和单据的情形下办理还车手续。

### 7.2 查验车辆

出租方技术人员协同承租方验车。

7.2.1 经双方确认车辆状况保持原状，则双方按合同约定办理财务结算手续。

7.2.2 如车辆出现损坏等情形，双方应按照合同约定，经保险公司核查确认双方各自的责任后按合同约定办理相关手续。

### 7.3 财务结算手续

在双方完成验车等相关手续后，即可办理财务结算手续。

### 7.4 异地还车

经双方事先约定，可以在异地办理还车手续。

## 8 租赁合同管理

出租方和承租方必须根据有关法律规定，在平等、双方协商一致的基础上签署《自驾车租赁合同》，约定双方的权利、责任和义务。自驾车租赁合同应涵盖但不限于以下基本内容：

- 8.1 合同内容及相关条款不能违背《中华人民共和国合同法》等国家、地区法律、法规、规章的规定。
- 8.2 合同应符合法定格式，法理清晰，内容全面，不存在欺诈承租方的行为。
- 8.3 合同应遵循公平、公开、平等自愿的原则，在双方协商一致的基础上签署。
- 8.4 出租方和承租方应该对各自的权利和义务进行对等约定。
- 8.5 出租方和承租方应该就车辆及驾乘人员的保险投保及意外事故赔偿事宜进行明确、合理的约定。
- 8.6 出租方制定的车辆租金价格应该经当地物价管理部门核准，双方应该就车辆的租金及押金进行合理、公平的约定。
- 8.7 出租方和承租方应该对各自可能遇到的其它意外风险进行责任约定。
- 8.8 出租方和承租方应该对双方的违约责任进行约定。
- 8.9 出租方应该对承租人应获得的其它服务和保障进行明确的约定。
- 8.10 在《自驾车租赁合同》中，经双方协商一致，出租方和承租方可以对双方认可的特别事项进行约定。

## 9 救援服务与意外事项管理

### 9.1 救援服务

9.1.1 出租方在获得承租方发出的救援信息后，应立即确认待救援车辆的信息，并告知承租方救援的具体措施和时间。

#### 9.1.2 人为操作故障的救援

出租方如确认故障是由于驾驶者人为操作失误所致，可直接告知对方正确的操作方法来消除故障。

#### 9.1.3 机械故障的救援

如出租方确认是机械故障，应按照承租方的要求实施紧急救援。

#### 9.1.4 交通意外事故救援

如发生交通意外事故，首先报告交警部门紧急处理。出租方应根据驾乘人员生命最重要的原则，及时协助交警部门实施紧急救援。

#### 9.1.5 救援需换车时，应办理换车交接手续。

#### 9.1.6 在双方协商无法达成一致时，可以上诉至当地的仲裁委员会或人民法院进行裁决。

### 9.2 意外事项管理

9.2.1 出租方应具备处理意外事项的能力，对车辆在租赁使用过程中发生的故障或意外事故能提供 24 小时救援服务。

9.2.2 出租方应设立相应的客户服务部门和安全技术部门，负责突发、意外事故的协调和处理。

9.2.3 出租方应制定完善有效的车辆管理制度，定期对车辆进行检查和维护，保障客户安全用车。

9.2.4 出租方应制定完善有效的意外事项管理制度，保障车辆在发生意外事故时能够得到及时的救援。

9.2.5 出租方应给车辆安装卫星定位设备，防止车辆被盗、被骗、被抢等。

9.2.6 出租方应给车辆购买车辆损失险、盗抢险、风挡玻璃破损险、驾乘人员意外伤害保险和第三者责任险等。

9.2.7 出租方在和客户签署《自驾车租赁合同》时，应该给客户id提供车辆的相关证件、《驾车须知》和《安全须知》等。

## 10 其它相关服务

10.1 出租方可为承租方提供订房、订餐、旅游预订等服务。

10.2 出租方所提供的租赁车辆应随车配有海南旅游景点门票“一卡通”等配套服务。

10.3 出租方应能够免费为客人提供旅游、交通咨询及策划自驾车旅游线路等服务。

## 11 服务质量监督评价

11.1 自驾车租赁管理与服务评价以《自驾车租赁服务质量监督评价表》所列内容为准（见表1），评价主体为承租人、行业协会、行业管理部门等，评价结果分为优秀、良好、一般、较差四等，并作为行业管理部门管理评价的依据。

11.2 本评价表满分为140分，125分以上为优秀，110-125分为良好，95-110分为一般，85-95分为较差，85分以下要限期整改。

表1 自驾车租赁服务质量监督评价表

客户名字	证件和号码		住 址	日 期	联系电话
自驾车公司名称	营业地址	自驾车车牌号	租赁经手人：	公司法定代表人	
			还车经手人：		
评价项目				得分	评价办法
(一) 自驾车公司 基本情况评价	公司店面清洁、整齐。				优秀为5分， 良好为4分， 一般为3分， 3分以下为较差。
	制度规范、信息全面。				
	自驾车公司所提供的租赁车辆已购置齐全的险种，消除了顾客的后顾之忧。				
	服务人员着装整齐，态度热情，使用服务敬语。				
(二) 租赁服务评价	车容良好、车辆干净无异味，性能良好。				
	为顾客着想，向顾客推荐适合顾客的车辆。				
	租赁手续齐全，快捷方便。				
(三) 签署合同 情况评价	合同内容全面、细致，符合国家及地方政府相关法律、法规、规章的约定。				
	合同条款条理性好、逻辑性强、用语简练易懂。				
	合同中不存在隐瞒和欺诈内容，在签署的过程中，如客人遇到不明白、不明确的地方，能如实向客人解释清楚。				
(四) 救援服务评价	能提供海南省内24小时救援服务，并设有24小时救援电话及接听人员。				
	救援迅速，措施得当，效果好。				
	救援人员态度热情、服务良好。				
(五) 意外事项管 理与服务评价	自驾车公司设有安全技术部门、制度规范，配备专业技术人员和相关设施、设备。				
	自驾车公司设有紧急事故值班电话，24小时有人接听，并能随时解决可能发生的紧急事故。				
	自驾车公司应向客人详尽解释安全驾车须知，让客人完全明白。				
(六) 信息服务评价	自驾车公司能提供互联网信息，内容全面详实，并能及时更新；能提供网上预订服务。				

	自驾车公司能提供详实、丰富且便于客人获得和携带的交通、旅游信息资料，包括各种纸质资料等。		
	自驾车公司能提供当地的消费投诉电话、交通事故报警电话、旅游服务咨询电话等。		
(七) 还车服务评价	还车手续快捷方便。		
	可以异地还车。		
	服务态度热情。		
(八) 其它相关 服务评价	自驾车公司应提供卫星定位系统（GPS）服务项目。		
	自驾车公司可为客户提供订房、订餐、旅游预订服务，自驾车公司所提供的租赁车辆应随车配有海南旅游景点门票“一卡通”等配套服务。		
	自驾车公司能够免费为客人提供旅游、交通咨询及策划自驾车旅游线路等服务，方便客人出行和旅游。		
(九) 投诉处理 服务评价	重视顾客投诉，能及时受理和处理顾客投诉。		
	能根据顾客投诉改进管理与服务规程。		
	顾客满意度高。		
各项评分合计			
其它意见或建议：			
客人签名确认：			
年 月 日			