

团 体 标 准

T/QGCML 3014—2024

汽车年检咨询服务规范

Automobile annual inspection consulting service specification

2024 - 01 - 23 发布

2024 - 02 - 07 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 人员	1
6 服务内容	2
7 服务流程	2

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。

本文件由全国城市工业品贸易中心联合会提出并归口。

本文件起草单位：武汉贝德玛亚汽车服务有限公司、孝感市丰汇汽车服务有限公司、湖北翼迅商务服务有限公司。

本文件主要起草人：陈军、林盼。

汽车年检咨询服务规范

1 范围

本文件规定了汽车年检咨询服务的术语和定义、基本要求、人员、服务内容、服务流程。本文件适用于汽车年检咨询服务的应用。

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 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分：总则

GB 18285 汽油车污染物排放限值及测量方法(双怠速法及简易工况法)

GB 38900 机动车安全技术检验项目和方法

RB/T 218 检验检测机构资质认定能力评价 汽车安全技术检验机构要求

3 术语和定义

RB/T 218界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 经营要求

4.1.1 年检服务机构应当具备相关的资质和执业证书，以保证其具备相关的专业知识和能力。

4.1.2 年检服务机构从事检验活动，应遵循客观独立、公平公正、诚实信用原则，恪守职业道德，承担社会责任。

4.1.3 年检服务机构及其人员应当独立于其出具的检验数据、结果所涉及的利益相关各方，不受任何可能干扰其技术判断因素的影响，确保检验数据、结果的真实、客观、准确。

4.1.4 年检服务机构不应转让、出租、出借资质认定证书和标志，不得伪造、编造、冒用、租借资质认定证书和标志，不得使用已失效、撤销、注销的资质认定证书和标志。

4.2 环境要求

4.2.1 应保持地面清洁、干燥，无烟头、果皮、纸屑等杂物，通风条件良好。

4.2.2 检验车间应宽敞明亮，工位布局合理，通风、排水、照明设施良好，车辆进出口通畅。

4.2.3 外检待检区、下线车停车区和非检验车辆停车区路面标线应清晰可见，标志、标线应符合 GB 5768.1 的要求。

4.2.4 检验机构场所环境应符合 RB/T 218 中的要求。

5 人员

5.1 服务要求

5.1.1 工作人员应统一佩戴工号卡，着装统一整洁，仪表端正，言谈举止大方。

5.1.2 接待顾客询问的工作人员应熟悉了解汽车年检基本知识，能及时为顾客提供咨询服务，耐心热情地回答顾客提出的问题，微笑服务。

5.2 技术能力要求

5.2.1 检验机构人员应熟悉检验标准和检验技术业务，机构负责人、技术负责人、质量负责人、授权签字人、网络管理员、仪器设备管理员、档案管理员，以及引车员、外观检验员、底盘检验员、尾气检验员、登录员等检验人员技术能力应符合 RB/T 218 中的要求。

5.2.2 工作人员应经过系统性检验知识和操作技能培训，确认能力满足工作岗位要求，考核合格后方可上岗。

5.3 工作要求

5.3.1 底盘检验员工作时应穿反光背心，戴好安全帽，各工位工作人员应做好安全防护工作。

5.3.2 引车员准驾车型应满足承检车型，检验过程中不应驾驶与驾驶证准驾车型不符的车辆。

5.3.3 工作人员应遵守保密要求，对顾客个人信息及检测数据信息应严格保密，不得擅自对外泄密。

6 服务内容

6.1 一站式服务

6.1.1 应同时提供汽车安全技术和汽车排放检测的服务，车辆一次排队、一次检测、一次收费。

6.1.2 应整合资源，推动检验检测数据共享、互认。

6.1.3 应完善检测流程，整合外观、底盘检验工位项目。

6.1.4 应提供技术指导服务，对不合格车辆应及时准确告知不符合项，提出合理的整改建议，做好相关解答工作。

6.2 预约服务

6.2.1 配合相关行业管理部门，依托政务服务网，建立车检预约平台，方便群众办理验车业务。

6.2.2 在预约平台完整、准确公布机动车检测站地址、营业时间、检测车型、收费标准、咨询电话、服务评价等信息。

6.2.3 设置预约通道，建立并公示预约验车规则，保障预约车辆优先检测。

6.2.4 加强宣传，引导办事群众通过提前预约进行汽车检验检测。

6.3 一窗通办服务

6.3.1 应设立与业务量相匹配的综合业务窗口。

6.3.2 综合业务窗口负责受理办事资料(群众提供或系统调取)、审核相关表单、收取费用、告知车辆检测结果，发放检测报告等。

6.3.3 配合电子保单的应用及推广。

6.4 “交钥匙”服务

应设置固定的车辆交接区，机动车检测站配备专人为车主提供免费交车检测的“交钥匙”服务。车辆自进场停车(含待检排队停车)起，至业务办结离场前，全程由检测站工作人员管理，车主在休息区等候。车辆检测完成后检测站引导车主取车离站。

7 服务流程

7.1 车辆进站

7.1.1 车辆进站口应保持畅通，引导员应引导顾客进入外检待检区，办理委托手续。

7.1.2 车辆进站口标志、标识应符合 GB 5768.1 的规定，标志及路面标线应清晰可见，不存在交叉情况，能清楚指示车辆进站。

7.2 进入外检待检区

7.2.1 外检人员应熟悉车辆构造、检验标准及相关业务办理流程，能解答顾客提出的有关问题。

7.2.2 外检人员应认真核对顾客所提供的资料，按相关规定检查车辆结构、配置及外观，对不满足检测基本要求的车辆及时告知顾客。

7.3 登录

7.3.1 登录员应仔细查验送检车辆的相关资料，确保数据录入准确无误。

7.3.2 登录员应熟练操作计算机及办公软件，不擅离职守。

7.4 缴费

7.4.1 应严格执行所公示的收费标准，不乱收费。

7.4.2 应熟悉检测收费相关政策法律法规，为顾客解答有关收费依据、标准时应态度良好、有耐心。

7.4.3 费用缴纳后，应为顾客开具正规发票，检验项目、发票、收款金额三者应相符。发票开具后应提醒顾客仔细核对有关信息。

7.5 人工检验

7.5.1 车辆交接前，引车员应仔细核对车辆信息及相关资料，提醒顾客带走贵重物品，避免丢失。

7.5.2 应有引车员将车辆驶入外检待检区，由外检人员按照 GB 38900 等有关标准、操作规程的要求进行逐项检验，并做好检验记录。

7.5.3 检验人员应随身佩戴外检包，外检包内至少应包括长度测量工具(钢直尺、钢卷尺等)、手锤、照明器具、轮胎气压表、透光率计、轮胎花纹深度计等检测工具。

7.5.4 底盘检验员随身佩带的工具包内至少应包括手锤、照明工具、螺丝刀、活动扳手等检测工具。

7.6 车间检验

7.6.1 车间检验时，引车员应严格按照 GB 38900 等有关标准、操作规程的要求进行逐项检验。

7.6.2 检验完成后，引车员应及时驶离检测线，在下线车停车区有序停车并熄火，锁好门窗，将车辆交于顾客。

7.7 检验报告

7.7.1 出具的检验报告格式应符合 GB 18285 和 GB 38900 的要求。

7.7.2 检验报告应有专人审核，核对检测数据、结果及车辆信息无误后由授权签字人签字确认，并引导顾客到业务厅指定窗口领取检测报告。

7.8 车辆出站

引车员应引导顾客驶离检验机构。
