

T/NHQW

佛山市南海区机动车维修行业协会团体标准

T/NHQW 1—2018

机动车维修服务规范（一、二类）

2018 - 12 - 28 发布

2019 - 01 - 01 实施

佛山市南海区机动车维修行业协会

发布

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 维修服务流程 | 2 |
| 5.1 机动车维修服务流程 | 2 |
| 5.2 客户维修接待 | 2 |
| 5.3 进厂预检 | 3 |
| 5.4 签订合同 | 3 |
| 5.5 维修作业和过程检验 | 3 |
| 5.6 竣工检验 | 4 |
| 5.7 结算交车 | 4 |
| 5.8 资料归档 | 4 |
| 5.9 车辆返修 | 4 |
| 5.10 投诉处理 | 5 |
| 5.11 跟踪服务 | 5 |
| 6 服务质量管理 | 5 |
| 6.1 人员管理 | 5 |
| 6.2 设施设备管理 | 5 |
| 6.3 配件管理 | 6 |
| 6.4 现场管理 | 6 |
| 6.5 安全管理 | 6 |
| 6.6 环境保护管理 | 6 |
| 6.7 资料档案管理 | 6 |
| 6.8 客户服务 | 7 |
| 7 服务质量控制 | 7 |
| 8 维修服务水平评定 | 7 |

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由佛山市南海区机动车维修行业协会提出。

本标准起草单位：佛山市南海区机动车维修行业协会、佛山市功标企业管理咨询有限公司、佛山市南海区永丰汽车维修有限公司、佛山市南海润泰汽车修理厂、佛山市路通汽车贸易有限公司南海分公司、佛山市南海区官窑鹏益汽车修理厂、佛山市南海区盐步运通汽车配件维修部、佛山市南海恒跃汽车修理厂、佛山市南海区大沥强信汽车修理厂、佛山市南海区罗村创兴汽车修理厂、佛山市南海区和顺德大汽车修理厂、佛山市南海区永昌汽车冷气有限公司、佛山市南海区师叔汽车修配厂。

本标准主要起草人：唐国敏、林涛、严立、黄涛新、陈建平、麦永汝、陈永桃、梁渭强、李汉成。

本标准为首次制定。

机动车维修服务规范（一、二类）

1 范围

本标准规定了机动车维修企业（以下简称“企业”）的基本要求、维修服务流程、服务质量管理、服务质量控制等要求。

本标准适用于佛山市南海区机动车维修行业协会内的所有一类、二类汽车整车维修企业。

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/T 5624 汽车维修术语

GB/T 16739.1 汽车维修业开业条件 第1部分：汽车整车维修企业

GB/T 21338 机动车维修从业人员从业资格条件

JT/T 816 机动车维修服务规范

《机动车维修管理规定》（中华人民共和国交通运输部令2016年第37号）

3 术语和定义

GB/T 5624和JT/T 816所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机动车维修服务质量

机动车维修企业在车辆维护和修理及相关活动中满足规定要求能力的程度。

4 基本要求

4.1 企业应依法经营、诚实信用、公平竞争、优质服务。

4.2 企业及其人员、设备、设施、经营管理、质量管理、安全生产、环境保护、消防、卫生等应符合《机动车维修管理规定》和GB/T 16739.1等相关标准要求，取得机动车维修经营许可证件或备案。

4.3 企业应提供与自身能力相适应的多样化服务，保证服务质量。应建立机动车维修服务信息化管理系统（汽车维修电子健康档案），按主管部门的要求进行信息化管理。

4.4 企业应在经营场所的醒目位置公示以下内容：

- a) 企业维修服务资格性文件；
- b) 业务受理程序；
- b) 服务质量承诺；
- c) 客户投诉受理制度；
- d) 企业和行业管理部门监督投诉电话；
- e) 维修工时定额标准、工时单价、收费项目、收费标准及费用计算方法、常用配件现行价格；

- f) 维修质量保证期;
- g) 企业技术负责人及业务接待、质量检验、汽车维修工（机修、电器、钣金、油漆）、价格结算人员照片、工号以及品牌认证信息或行业资格认证信息等;
- i) 提供车辆维修救援服务的，应公示服务时间、电话及收费情况。

4.5 企业应将主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价等信息报行业管理部门备案。

5 维修服务流程

5.1 机动车维修服务流程

企业应根据经营规模、作业服务特点建立适用本企业的维修服务流程，明确各服务环节的管控要求，制定相应的管理制度和作业指导文件，开展服务环节的监督检查，优化服务流程，提升服务质量。机动车维修服务流程参见图1。

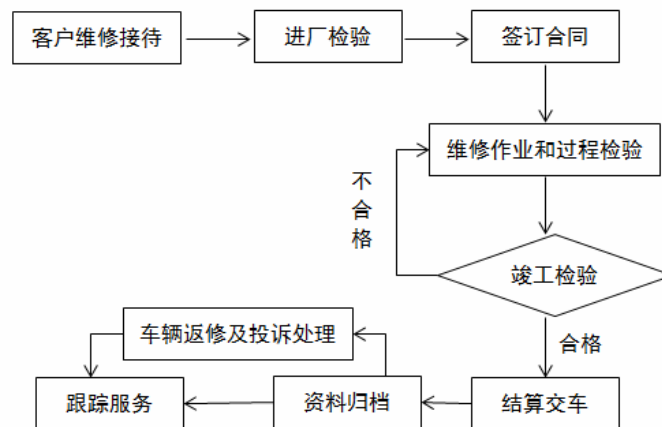


图1 机动车维修服务流程

5.2 客户维修接待

5.2.1 进厂维修接待

客户进厂维修时业务接待员应做到以下要求：

- c) 统一着装，佩工牌上岗，仪容端正，即时为客户提供咨询服务；
- d) 遵守礼仪规范，接待客户时做到态度热情，语言文明；
- e) 熟悉行业法规和各类机动车维修检测作业内容，能及时为客户提供咨询服务；
- f) 认真听取客户关于车况和故障现象的陈述及维修需求，查看车辆有效证件，查看《机动车维修记录》，检视并记录车辆外观、内饰、仪表和座椅等状况，同时套上方向盘套、座椅套、地垫。准确识别客户要求，办理接车手续，做好维修业务接待登记，填写相关表单，并将相关内容录入机动车维修服务信息化管理系统（汽车维修电子健康档案）；
- g) 提醒客户妥善保管物品，若客户寄存随车物品，应在车辆交接单上详细记录，并由客户签字确认；
- h) 妥善安排客户在等待维修期间休息。

5.2.2 预约维修接待

5.2.2.1 企业应开通至少一种渠道（例如电话、微信、网站、手机软件等），为客户提供高效、便捷的预约服务。

5.2.2.2 业务接待员应根据客户提供的信息、意愿和企业条件，记录详细的相关信息，商定维修项目和进厂时间。经双方确认后，做好人员、场地、设备、配件准备，按时安排车辆维修。

5.2.2.3 企业应在约定时间前一小时主动与客户进行预约确认。

5.2.2.4 车辆进厂时，按 5.2.1 的要求进行。

5.2.3 救援维修接待

5.2.3.1 企业应开通至少一种渠道（例如电话、微信、网站、手机软件等），为客户提供高效、便捷的救援服务。

5.2.3.2 企业接到求救信息后，应详细记录求救客户姓名、车牌号码、品牌型号、故障现象、车辆所在地、联系电话等。

5.2.3.3 企业应区别不同情况实施救援，并做好救援维修档案记录：

——可对话解决的，应详细解答，具体指导，及时帮助处理；

——需现场救援的，应提出最佳救援方案，主动告知救援收费标准，组织救援人员在规定时间内赶到救援现场；

——需拖车入场维修的，应经客户同意，及时安排修理。车辆进厂时，按 5.2.1 的要求进行。

5.2.3.4 对夜间或节假日等救援需求提供救援服务的，亦应按照规定及时施救，也可与客户协商救援时间。

5.3 进厂预检

5.3.1 企业应明确业务接待员及进厂检验人员职责、告知事项、接车及进厂检验流程。

5.3.2 业务接待员应告知客户可在维修前通过图片或视频保留车辆相关信息。

5.3.3 业务接待员应根据车辆技术档案和客户陈述的车辆故障现状进行初步诊断；必要时，安排相应技术人员进行技术诊断。

5.3.4 进厂检验应在专用的工位或区域，按照相关技术标准对车辆进行检验，确定维修类别和作业项目，并告知客户车辆技术状况、拟定的维修方案、需要更换的配件（原厂配件、同质配件、旧配件或修复配件）、建议维修项目、维修工时及预交车时间。

5.3.5 通过与客户协商确定车辆维修项目后，企业对维修项目的工时和配件进行维修费用预算，做好进厂检验记录。

5.3.6 车辆需要解体检查或者路试的，应征得客户同意，并签署书面授权书或保留相关证据。

5.4 签订合同

5.4.1 业务接待员应根据车辆进厂检验结果和客户需求，按照自愿、合法、适用原则，与客户协商签订机动车维修合同，并交客户确认、签字。

5.4.2 企业对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的应签订合同，合同的签订及内容应符合相关法律法规的要求。

5.4.3 维修过程应严格按照合同约定进行。如有变更维修项目的，企业应及时与客户沟通，征得同意并保留客户同意的依据后，按规定签订补充合同或变更合同。

5.4.4 企业应有专(兼)职人员负责合同管理，对已签订的合同建立登记台账并妥善保管，维修合同应存入机动车维修档案。

5.5 维修作业和过程检验

- 5.5.1 企业应建立良好的维修和三级检验制度，维修人员应培训合格，检验应由具备从业资格的人员进行作业；人员应统一着装，佩工牌上岗。
- 5.5.2 企业根据维修合同确认的维修类别和作业项目，开具维修施工单。维修施工单应详细注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。
- 5.5.3 视情况对待修车辆进行车身清洁，维修过程中，应采用合理措施保护车身内外表面。
- 5.5.4 维修人员应按照施工单和相关技术标准进行操作，不应擅自扩大作业范围，不应以次充好换用配件；维修单随工序流转，维修人员作业后，应进行自检，并签字确认。
- 5.5.5 企业使用旧配件或者修复配件维修机动车的，该配件应当达到规定的质量标准，并应当征得客户同意并保留相关证据。
- 5.5.6 质量检验员应核查配件更换情况，并依据车辆维修标准或维修手册的技术要求实施车辆维修过程检验，按规定填写并留存过程检验记录。
- 5.5.7 维修过程检验不合格的作业项目，不应进入下一道工序，应重新作业。
- 5.5.8 车辆维修完工后，维修人员应视情况对车辆进行清洁，将车辆停放在竣工区域。
- 5.5.9 企业宜采用可视窗或视频设备等方式，供客户实时查看在修车辆。业务接待员应跟踪车辆维修情况，及时向客户反馈维修进度。工期延长或维修项目变更时，应提前向客户作好解释和说明，并按照5.4.3要求进行处理。

5.6 竣工检验

- 5.6.1 检验员应核查维修项目是否全部完成，依据车辆竣工检验标准实施竣工检验，检验合格后签字确认。
- 5.6.2 检验员应将维修项目、主要材料、车辆竣工质量检验情况、出厂注意事项、质量保证期等内容如实填写在《机动车维修记录》中。对竣工检验的不合格项目，填写返修返工单，立即通知维修人员返工作业直至合格，未检验或检验不合格的车辆不得交付。

5.7 结算交车

- 5.7.1 检验合格的车辆，业务接待员应查看外观，清点随车物品，做好交车准备，通知客户验收接车，并将维修作业项目、配件材料使用、维修竣工检验情况，以及出厂注意事项、质量保证期等内容以书面记录（或实物）形式告知客户。承诺的质量保证期不得低于《机动车维修管理规定》的规定。
- 5.7.2 业务接待员应配合客户验收车辆，填写验收结算清单，并引导客户办理结算手续。
- 5.7.3 价格结算员应严格按照合同的收费项目及单价核定维修费用，开具机动车维修结算清单、维修发票。
- 5.7.4 维修结算清单应将维修作业的材料费、工时费及其它费用分项列出，并注明原厂配件、同质配件、旧配件或修复配件，如有维修后需要特别说明的注意事项还应进行书面提示，由客户签字确认。
- 5.7.5 业务接待员应主动向客户解释说明各项收费及依据，客户对维修作业项目和费用有疑问时，业务接待员应认真听取客户的意见，做出合理解释。客户完成结算手续后，业务接待员为客户办理出门放行手续，交付车辆钥匙、寄存物品、剩余的维修材料及更换后的旧配件等（相关管理部门规定不允许带走的废旧零件、材料除外）。

5.8 资料归档

服务结束后，接待员应将机动车维修相关档案妥善保存，资料档案管理按6.7的规定进行。

5.9 车辆返修

5.9.1 企业应建立车辆返修制度，做好车辆返修记录，对返修项目进行技术分析，制定和落实应对措施。

5.9.2 在质量保证期内，车辆的返修应符合国家相关法律法规。

5.10 投诉处理

5.10.1 企业应明确部门（或人员）负责受理、处理客户投诉，应制定客户投诉的受理和处理流程。

5.10.2 企业应向客户作出相应答复，并与客户协商解决。

5.10.3 企业应留存投诉办理的记录（包括投诉事项、投诉日期、投诉人、承诺期限等），并定期进行分析、总结，作为维修服务质量改进的依据。

5.11 跟踪服务

5.11.1 车辆维修竣工出厂后，企业一周内可通过客户意见卡、电话、短信或登门等方式回访客户，征询客户对车辆维修服务的意见，并做好记录；对客户的批评意见，应及时沟通并妥善处理。

5.11.2 跟踪服务应覆盖所有客户，回访人员应统计分析客户意见，并及时反馈给企业相关部门处理，对返修和客户投诉处理后的结果应继续跟踪。

6 服务质量管理

6.1 人员管理

6.1.1 企业负责人、技术负责人及质量检验员、业务接待员、价格结算员、维修员（机修、电器、钣金、涂漆）等从业人员资格条件应符合 GB/T 21338 的规定。人员配备应符合 GB/T 16739.1 等相关标准要求。

6.1.2 企业应明确各级人员的岗位职责、任职条件和工作要求，建立岗位职责管理制度和考核细则，并定期对工作完成情况、完成质量进行检查考核。

6.1.3 企业与从业人员的劳动关系应符合国家相关法律法规。

6.1.4 企业应建立新员工三级教育培训制度，先培训再上岗。

6.1.5 企业应建立教育培训制度，制定并实施培训计划，做好培训记录，对培训效果实施考核评估，以确定培训的有效性。

6.1.6 企业应定期对员工的工作业绩、能力和职业素质进行测评，保持从业人员资格的有效性。

6.1.7 企业应当加强从业人员从业行为管理，促进从业人员规范、诚信。

6.2 设施设备管理

6.2.1 企业的设施条件应符合 GB/T 16739.1 等相关标准的规定，且设施设备维护完好。

6.2.2 厂区环境保持清洁，停车场地面平整，停车标识和地面划线清楚。各类指示标志和划线清楚，重要区域和特殊设备有警示标志，符合安全、消防和环境保护要求。

6.2.3 业务接待室服务设施配套齐全，具备良好的客户休息环境，并保持整洁卫生。

6.2.4 维修作业区应合理布局，工位划分清楚，应有充足的自然采光或人工照明。

6.2.5 企业应积极采用节能、环保、安全的设施设备。

6.2.6 企业应建立健全设备管理相关的制度，明确设备购置、验收、操作、维护保养、检修、变更和报废的管控要求。

6.2.7 维修、检测设备应符合国家相关标准和规定的要求，规格和数量应与维修车型、维修规模和维修工艺相适应。

6.2.8 计量器具、检测设备应按规定进行检定、校准。

6.2.9 企业应建立设备档案，做好设备购置、验收、使用、维修、检定和报废处理记录。

6.3 配件管理

6.3.1 企业应向具有合法资质的配件供应商采购配件，建立配件供应商目录，定期更新原厂配件供应商的资格材料和同质配件供应商的评价资料。

6.3.2 企业应建立采购配件登记制度，组织采购配件验收，查验产品合格证等相关证明，建立配件管理档案，登记配件名称、规格型号、购买日期及供应商信息，保留配件验收、使用、更换及报废的记录。

6.3.3 企业宜对配件统一编码与标识，实现配件的可追溯。

6.3.4 企业应对原厂配件、同质配件和修复配件进行分类标识，明码标价，供用户选择。并提供配件的产地、生产厂家、质量保质期、联系电话等相关信息，供客户查询。

6.3.5 企业的原厂配件和同质配件应按制造厂规定执行质量保证（企业与客户协商约定的原厂配件和同质配件的质量保证期不得低于制造厂规定），修复配件的质量保证期，按照企业与客户约定执行。

6.3.6 企业应制定旧配件管理制度，保留旧配件的更换、使用、报废处理的记录。车辆竣工出厂后，除国家规定不允许带走的旧配件或材料外，应向客户询问是否要带回旧配件，客户确认不需要时，按旧配件管理制度执行。

6.3.7 客户自带配件的使用由企业和客户协商确定。

6.4 现场管理

6.4.1 作业场所应合理布局，按功能设置独立的作业区域，钣金、涂漆等特殊作业场所应单独设置。

6.4.2 企业应制定现场管理制度，作业场所实行定置管理，工具、物料摆放整齐，标识清楚。

6.4.3 作业场所做到工作台、配件、工具清洁，工具、配件、废料废油不落地，保持作业场所的清洁。

6.4.4 危险废物应根据特性进行分类收集、贮存，贮存场所应按类别对危险废物进行分隔。

6.4.5 收集、贮存危险废物的设施、场所应按规范设置危险废物识别标志，并在标志牌上如实填写危险废物的产生信息，禁止客户进入。

6.4.6 所有员工着装统一，干净、整洁，佩戴工作岗位标志牌。

6.4.7 企业宜积极采用先进的现场管理方法，不断提高现场管理水平。

6.5 安全管理

6.5.1 企业法人是安全生产的责任主体，应建立安全生产组织机构和安全生产责任制度，明确各岗位人员安全职责。

6.5.2 企业的安监和消防管理应按相关部门的要求进行。

6.6 环境保护管理

企业的环境卫生、废弃物处理等管理应按环保部门的要求进行。

6.7 资料档案管理

6.7.1 企业应了解并收集与维修相关的技术文件，具备有效的车辆维修技术标准和承修车型的技术资料。必要时，应制定车辆维修所需的各种工艺、检验指导文件。

6.7.2 企业应建立机动车维修档案，维修档案应包括维修项目、维修合同、具体维修人员及质量检验人员、进厂检验记录、过程检验记录、竣工检验记录、结算清单等。

6.7.3 机动车维修档案应妥善保存，保存期限不应少于五年，并随时提供给对应客户。

6.7.4 企业应有环保相关的资料档案，资料档案包括环评审批、验收报告、监测报告、危险废物管理计划、污染环境防治责任制度、工艺流程图、应急预案及应急预案备案材料、危险废物管理台账、危险废物转移联单等文件，其中危险废物转移联单保存期限不应少于五年。

6.8 客户服务

6.8.1 企业应实行承诺服务，明确服务内容和流程，制定服务规范，确保服务承诺的有效实施。

6.8.2 企业应及时处理客户投诉，保留相关记录。

7 服务质量控制

7.1 企业应建立机动车维修服务质量管理体系，制定服务质量方针，加以实施并持续改进。

7.2 企业应每年至少一次对维修服务质量进行检查，并记录检查结果。对检查中发现的问题，应采取有效的整改措施。

7.3 企业应定期开展客户满意度的调查工作，明确客户满意度调查的方法、调查的内容、调查的时机，收集分析客户的评价信息，为维修服务质量的提高提供依据。

7.4 企业应建立机动车维修服务质量评价体系，定期对客户满意度、客户投诉率和客户投诉处理满意率、一次合格率、返修率、员工满意度等服务指标进行收集和分析，并采取针对性的改善措施。

8 维修服务水平评定

8.1 由佛山市南海区机动车维修行业协会定期组织对企业进行维修服务水平评定并公示。

8.2 符合“机动车维修企业诚信评价”考核条件的维修企业，应每年参加一次考核。

8.3 协会对评定过程及结果应做好记录并保存。

8.4 对于评定优秀的企业，协会可通过各种渠道进行宣传、鼓励。