

ICS 43.180
R 16
备案号: 23255-2008

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB32/T 1227—2008

机动车维修服务质量规范

Service quality criterion for motorcycle repairing

2008-07-01 发布

2008-09-01 实施

江苏省质量技术监督局 发布

目 次

前 言	I
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 总则	4
5 维修服务流程	4
6 维修服务保证	5
附录A（规范性附录） 机动车维修服务流程	10
附录B（资料性附录） 推荐文明用语	11

前 言

本标准贯彻了《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国道路运输条例》、《江苏省机动车维修管理条例》、中华人民共和国交通部2005年第7号令《机动车维修管理规定》的规定，结合江苏实际，特制定本标准。

本标准编写格式符合 GB/T1.1-2000《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》、GB/T1.2-2002《标准化工作导则 第2部分：标准中规范性技术要素内容的确定方法》的规定。

本标准中的附录A为规范性附录。

本标准中的附录B为资料性附录。

本标准由江苏省交通厅运输管理局提出。

本标准由江苏省交通厅归口。

本标准起草单位：江苏省交通厅运输管理局、南通市运输管理处、南京市汽车维修行业管理处、无锡市交通运输管理处、徐州市交通运输管理处、南京市东方汽车维修中心。

本标准主要起草人：汪学君、周体光、田永生、范健、闫枫逸、张强、张弟宁、朱建忠、申玉林、蔡健、徐道荣、田维同。

机动车维修服务质量规范

1 范围

本标准规定了机动车维修服务质量的总则、维修服务流程及服务质量保证等方面的要求。

本标准适用于机动车维修经营者的维修服务质量管理。

对机动车维修经营者的服务质量和满足客户要求的能力进行评价可参照执行。

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。

GB/T 16739-2004 汽车维修业开业条件

GB/T 5624-2005 汽车维修术语

江苏省机动车维修管理条例 江苏省第十届人民代表大会常务委员会第112号公告

机动车维修管理规定 中华人民共和国交通部2005年第7号令

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

客户 customer

接受机动车维修服务的组织或个人。

3.2

机动车维修服务 service for motorcycle repairing

机动车维修经营者向客户提供车辆维护和修理及相关活动的总称。

3.3

机动车维修服务质量 service quality for motorcycle repairing

机动车维修经营者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。

3.4

二级维护 complete maintenance

在进行清洁、补给、安全检视、润滑、紧固的基础上，以检查、调整制动系、转向操纵系、悬架等安全部件，并拆检轮胎，进行轮胎换位，检查调整发动机工作状况和机动车排放相关系统等为主的维护作业。根据机动车生产厂家规定的定程保养项目，二级维护也指执行机动车生产厂家规定的间隔里程为 20000 公里或首次保养里程 3 倍的定程保养作业。

3.5

总成修理 unit repair

总成修理是指为恢复机动车总成完好技术状况（或工作能力）和寿命而进行的作业。机

动车总成包括发动机、变速器、车身（车架）、驱动桥、非驱动桥等。

3.6

整车修理 major repair of motorcycle

整车修理是指两个以上总成用更换任何零部件的方法恢复机动车完好技术状况和寿命的恢复性修理。

4 总则

4.1 经营者应依法经营、诚实信用、公平竞争、优质服务。

4.2 经营者及其人员、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《江苏省机动车维修管理条例》等相关法律法规的要求，取得机动车维修经营许可证件。

4.3 经营者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。

4.4 经营者应在经营场所的醒目位置悬挂机动车维修服务经营许可证和全国统一的机动车维修标志牌。

4.5 经营者应在经营场所的醒目位置公示以下内容：

- a) 业务受理程序；
- b) 服务质量承诺；
- c) 客户抱怨受理制度；
- 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、收费项目、收费标准及费用计算方法；
- f) 质量保证期；
- g) 企业负责人、技术负责人及业务接待、质量检验、维修（机修、电器、钣金、油漆）、价格结算人员照片及工号。
- h) 机动车维修记录、结算清单和维修合同等使用说明。
- 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。

4.6 经营者应明示原厂配件、副厂配件、旧配件和修复配件，做好标识，明码标价。鼓励使用触摸屏查询系统等形式进行明码标价。

5 维修服务流程

5.1 机动车维修服务流程

机动车维修服务流程见附录A。

5.2 预约

5.2.1 预约方式

经营者应建立预约维修服务程序，提供预约服务。经营者应提供预约服务。预约主要通过电话预约完成，可分为经营者主动预约和客户主动预约两种形式：

经营者主动预约：根据提醒服务系统及客户档案，经营者主动预约客户进行维修保养。

客户主动预约：客户主动与经营者预约。

5.2.2 预约内容

询问（核实）客户及车辆基础信息（核对老客户数据、登记新客户数据）、询问（核实）行驶里程、询问（核实）上次维修时间及是否为重复维修、明确客户的需求、车辆故障问题、介绍特色服务项目及询问客户是否需要这些项目、确定服务顾问的姓名并确定接车时间、暂定交车时间、提供价格信息和守约说明，并提醒客户携带好《机动车维修记录》等相关的资料。

5.2.3 预约准备

详细记录预约内容。根据客户预约要求，经营者做好人员、设备、车位、材料等准备工作，并预先安排服务。

5.2.4 预约确认

经营者应提前一小时主动与客户进行预约确认。

5.3 维修接待

- 5.3.1 业务接待员应统一着装，佩证上岗，仪容端正。
- 5.3.2 业务接待员应遵守礼仪规范，接待客户时做到态度热情，语言文明。推荐文明用语参见附录B。
- 5.3.3 业务接待员应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。
- 5.3.4 业务接待员应认真听取客户关于车况和故障现象的陈述及维修要求，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《机动车维修记录》相关内容，并提醒客户妥善保管物品。相关记录应由客户确认。
- 5.3.5 业务接待员应协助相关人员进行故障诊断，制定诊修方案，告知估价、结算方法及维修工期，与客户签订维修合同。
- 5.3.6 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。

5.4 进厂检验

- 5.4.1 经营者应明确接车及进厂检验人员职责、告知事项、接车及进厂检验流程。
- 5.4.2 经营者应设置专用的预检工位（区域），配备必要的检测设备，并按相关规范实施检验。
- 5.4.3 进厂检验员应通过仪器、路试或经验进行诊断，判断故障原因，向客户详细说明车辆技术状况、故障诊断意见、维护与修理方案、建议维修项目、作业内容，做好检验记录并填写《机动车维修记录》。

5.5 估价填单

通过协商确定车辆维修项目后，经营者对维修项目的工时和配件进行估价，确定交接明细表及估价单。

5.6 合同签订

5.6.1 业务接待员应根据进厂检验结果确定维修项目，按《江苏省机动车维修管理条例》的规定与客户订立维修合同。签订书面维修合同的，维修合同的各项要件应填写完整，鼓励使用全省统一格式的机动车维修合同示范文本。

书面维修合同应包含以下内容：

- a) 承、托修方的名称；
- b) 签订日期及地点；
- c) 合同编号；
- d) 托修车辆的车牌号码、品牌型号、车架号/VIN、发动机号码、行驶里程、注册登记日期等基本信息；
- e) 维修项目；
- f) 配件提供方式及选用配件的类型；
- g) 收费标准及预计维修费用；
- h) 维修期限；
- i) 质量保证期；
- j) 托修日期、地点、方式；
- k) 交车日期、地点、方式；
- l) 验收标准和方式；
- m) 结算方式及期限；
- n) 违约责任和金额；
- o) 双方权利和义务；
- p) 解决合同争议的方式；
- q) 双方约定的其它条款。

5.6.2 维修过程中有超出合同范围，确需增加维修项目、扩大维修范围的，应及时与客户沟通，征得客户同意后，按规定订立维修补充合同。

5.6.3 经营者应有专(兼)职人员负责合同管理，对已签订的书面合同建立登记台账并妥善保管。

5.7 维修派工

调度员根据客户确认的维修项目和交车时间，开具维修单，视情况对待修车辆安排清洁冲洗。维修单应详细注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。

5.8 维修作业及过程检验

5.8.1 维修、检验应由具备从业资格的维修人员进行作业。人员应统一着装，佩证上岗。

5.8.2 维修人员按维修单内容进行作业，凭领料单到仓库领料，需备料的填写备料单。

5.8.3 车辆维修各过程应有主修人员签字，维修单随工序流转。维修过程状态应标识清楚。

5.8.4 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，并应当征得客户书面同意。

5.8.5 经检验不合格的作业项目，需重新作业，不得进入下一道工序。

5.8.6 业务接待员应跟踪车辆维修情况，视需向客户反馈维修进度。如需追加维修项目，应在征询客户同意后补单，方可继续操作。工期延长或维修项目变更时，应向客户作好解释和说明。

5.8.7 经营者应依据车辆维修标准或维修手册实施车辆维修和过程检验，按规定填写并保持检验记录。

5.8.8 车辆维修完工，维修人员自检合格后，做好车辆清洁工作，并将车辆停放在竣工区域，通知检验员。

5.9 竣工检验

5.9.1 检验员应核查维修指令是否全部完成，依据车辆竣工检验标准实施竣工检验，对需路试的项目应进行路试检验，填写竣工检验记录，对检验合格的车辆做好交付准备。二级维护、总成修理、整车修理的应按《机动车维修管理规定》和《江苏省机动车维修管理条例》的规定签发《机动车维修竣工出厂合格证》。对路试或检查中发现有不合格项的车辆，填写返修返工单，交由维修人员返修。未经检验或检验不合格的车辆不得交付使用。

5.9.2 经营者应建立《机动车维修竣工出厂合格证》领用、签发登记台账。

5.10 建立档案

经营者应根据维修情况及时建立维修档案，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、出厂合格证副本、结算清单等。机动车维修档案保存期限不得少于二年。

5.11 车辆交接

5.11.1 对检验合格的车辆，技术负责人应将维修项目、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。

5.11.2 业务接待员应做好交车准备(清理、清洁车辆，查看外观，清点随车物品)，通知客户验收接车，价格结算员汇总全部单据。

- a) 价格结算员应了解各类机动车维修业务和相关法律法规，熟悉机动车维修服务收费标准，掌握机动车维修服务收费业务。应统一着装，佩证上岗。
- b) 经营者公示的维修工时定额和工时单价标准应按《江苏省机动车维修管理条例》的规定报所在地管理部门备案。
- c) 价格结算员对维修作业项目进行统计，审核维修诊断费、检测费、材料费、工时费、加工费及其它费用。应严格按照公示的维修工时定额、配件价格和收费标准核定维修费用。

d) 价格结算应统计准确, 每项收费有凭有据, 使用全省统一格式的机动车维修费用结算清单, 对维修作业的维修诊断费、检测费、材料费、工时费、加工费及其它费用分项计算。结算清单中应注明原厂配件、副厂配件、旧配件或修复配件。

5.11.3 业务接待员应配合客户对修竣车辆进行验收, 填写验收交接记录, 客户签字确认。验收通过后, 业务接待员应向客户告知车辆故障原因、出厂和行车注意事项和质量保证期等相关内容, 引导客户办理结算手续。

5.11.4 经营者应向客户出具统一格式的机动车维修费用结算清单、《机动车维修记录》和维修发票。经营者对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的, 还应当出具《机动车维修竣工出厂合格证》。在结算过程中, 价格结算员应主动向客户解释说明各项收费及依据。当客户对维修作业项目和价格有疑问时, 价格结算员应认真听取客户的意见, 耐心细致做好解释工作。

5.11.5 业务接待员在客户办理相应手续后应开具出门证, 交付钥匙。

5.11.6 经营者承诺的质量保证期不得低于《江苏省机动车维修管理条例》的规定。

5.12 车辆返修

5.12.1 在质量保证期内, 因维修质量原因造成车辆无法正常使用, 且承修方在3日内不能或无法提供因非维修原因而造成车辆无法使用的相关证据的, 维修经营者应当及时无偿返修, 不得故意拖延或无理拒绝。

5.12.2 在质量保证期内, 车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的, 经营者应当负责联系其他维修经营者修理, 并承担相应修理费用。

5.12.3 技术负责人应接待和处理返修车辆, 建立车辆返修记录, 对返修项目进行技术分析, 制定和落实应对措施。

5.13 异议处理

5.13.1 经营者应明确部门(或人员)负责受理、处理客户异议, 应规定客户异议的受理和处理流程。

5.13.2 经营者应向客户做出办理时限承诺, 并协助客户收集异议处理时所需的相关资料。

5.13.3 经营者应保持异议处理的记录, 并定期进行分析、总结, 作为维修服务质量改进的依据。

5.14 服务追踪

修理好的车辆出厂后, 在一周内, 经营者应回访客户, 征询车辆维修服务反馈意见, 并做好服务质量跟踪记录。

6 服务质量保证

6.1 质量管理

6.1.1 经营者应建立健全维修服务质量管理体系, 并持续改进其有效性。经营者应结合实际制定质量方针, 质量方针应与经营者的服务宗旨和理念相适应。

6.1.2 经营者应在相关职能和层次上建立质量目标, 质量目标应可测量, 并与质量方针保持一致。

6.1.3 经营者应建立并保持目标实施方案, 明确措施、方法、职责、时间进度和检查考核的内容, 以确保目标的实现。方案应包含对经营目标的管理。

6.2 人员管理

6.2.1 企业负责人、技术负责人及质量检验、业务接待、价格结算、维修(机修、电器、钣金、油漆)等人员条件应符合有关规定, 持证上岗。经营者应聘用符合规定的上述人员。

6.2.2 人员培训

a) 经营者应针对维修服务活动和人员能力, 制定培训计划, 并保持培训记录。培训内容包括上岗培训、技术培训、学历教育等。

b) 经营者应对培训效果实施考核评估, 以确定培训的有效性。

c) 对企业负责人、技术负责人及质量检验、业务接待、维修人员、特殊工种应进行重点培训, 参加继续教育, 并定期验证人员资格的有效性。

6.2.3 经营者应定期对员工的工作业绩、能力和职业素质进行测评。

6.3 设施管理

6.3.1 经营者的设施条件(接待室、停车场、生产厂房)应符合GB/T 16739-2004 或省有关标准、规定的要求, 且维护完好。

6.3.2 厂区环境保持清洁, 裸露地面有绿化, 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。

6.3.3 生产车间应合理布局, 工位划分清楚, 应有充足的自然采光或人工照明, 满足生产的要求。

6.4 设备管理

6.4.1 设备、仪具规格和数量应与维修车型、生产规模和生产工艺相适应; 配备的设备应符合国家或省有关标准、规定的要求, 设备标识清楚, 技术性能满足生产要求。

6.4.2 经营者应制定设备、仪具维护计划, 并认真实施。计量检测设备应定期检定、校准, 满足生产检验要求。

6.4.3 经营者应建立设备档案, 保持设备购置、验收、操作、维修保养、检定和报废处理的记录。

6.5 配件管理

6.5.1 经营者应建立配件管理档案, 登记配件名称、规格型号、购买日期及供应商信息, 保持配件验收、使用、更换及报废的记录。

6.5.2 经营者应实施配件验收(检验), 并做好配件验收的记录, 配件验收时应查验产品合格证等相关证明。

6.5.3 经营者应执行配件质保期制度。原厂配件按制造厂“三包”索赔期规定执行配件质保, 副厂配件按制造厂规定执行配件质保, 经营者单方承诺或者与客户协商约定的原厂配件和副厂配件的质保期限不得低于上述配件质量保证期限。修复配件和旧配件按照经营者单方承诺或与客户协商约定配件质保期限执行。配件质保期限不得低于法规规定的最低质量保证期限。

6.5.4 经营者应制定旧配件管理制度, 保持旧配件的更换、使用、报废处理的记录。应统一保管更换下的旧配件, 维修人员不得私自保存。车辆竣工出厂后, 旧配件应归还客户, 客户确认不需要时, 按旧配件管理制度执行。

6.5.5 客户自带配件, 经营者应做好登记, 查验配件合格证明, 提出使用意见, 客户确认签字; 无合格证明或者有表面瑕疵的, 不得使用。使用客户自带配件的, 经营者应将客户签字的配件合格证明和使用意见妥善保管, 保存期限不得低于该配件质保期和维修质保期。

6.6 现场管理

经营者应制定现场管理规范, 作业场所实行定置管理, 工具、物料摆放整齐, 标识清楚。维修作业执行“三清”(工作台、配件、工具清洁)、“三不落地”(工具、配件、废料油污不落地), 保持作业场所的清洁。

6.7 文件和资料管理

6.7.1 经营者应识别和收集与维修服务相关的法律法规和要求。应具备有效的车辆维修技术标准和承修车型的相关维修技术资料。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 经营者应对客户信息、维修档案、配件、价格结算等实行计算机管理。应明确对电子文档的管理要求。

6.8 安全生产

6.8.1 经营者是安全生产的责任主体,应制定安全生产责任制度,建立安全领导小组,明确各级人员安全职责。

6.8.2 经营者应开展安全生产教育,提高员工安全生产意识。

6.8.3 经营者应确保生产设施、设备安全防护装置完好。经营者应按照规定配置消防设施和器材,设置消防、安全标志和安全通道。

6.8.4 有毒、易燃、易爆物品,腐蚀剂,压力容器的使用与存储应符合国家有关规定的要求。

6.8.5 作业场所应张贴岗位安全操作规程及安全注意事项。

6.9 环境保护

6.9.1 废弃物实行分类收集,按规定处理,保持废弃物处置记录。

6.9.2 废弃物贮存场所和容器应能防止二次污染,必要时应有隔离、防护措施,危险废弃物应委托专业回收部门定期回收。

6.9.3 环保设施应符合国家有关规定的要求,并维护良好。

6.10 检查与改进

6.10.1 经营者应通过对客户满意度调查、内部质量体系检查、目标的考核、岗位责任制考核,发现维修服务过程中存在的不足,采取对策,实现持续改进;对出现的各种不合格项及时采取纠正措施进行纠正。

6.10.2 经营者应确定客户满意度调查的方法、调查的内容、调查的时机,定期进行满意度调查,收集分析客户满意或不满意的信息,为维修服务质量的提高提供依据。

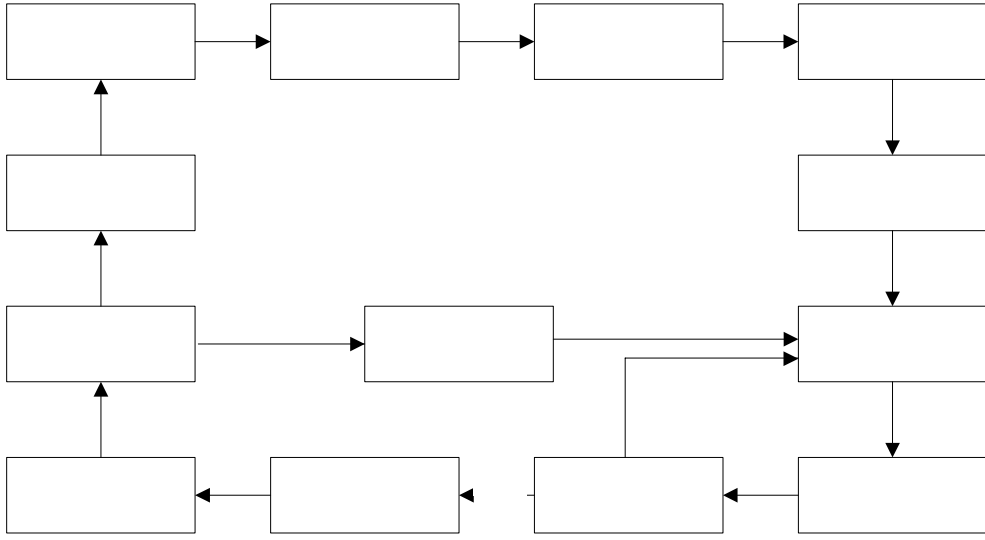
6.10.3 经营者应每年至少一次开展维修服务质量管理体系运转的内部检查,并记录内部检查结果。对异议尤其是对维修服务的投诉应作为内部检查的重点。对检查中发现的问题,应采取整改措施。

6.10.4 经营者应定期组织对质量目标进行考核。

6.10.5 经营者应制定岗位责任制考核细则,定期对工作完成情况、完成质量进行检查考核。

附录 A
(规范性附录)
机动车维修流程图

机动车维修流程图见表 A.1。



表A.1 机动车维修流程图

预约

维修接待

服务追踪

异议处理

车辆返修

车辆交接

建立档案

合

附录 B
(资料性附录)
推荐文明用语

工作人员在从事机动车维修服务过程中，推荐使用以下文明用语：

- a) 早上（上午、下午）好！
 - b) 您好！欢迎光临×××汽车维修中心（公司、店、厂、场）。
 - c) 您好！谢谢光临。
 - d) 再见！祝您一路平安。
 - e) 您好！请稍候。
 - f) 您好！关于维修工期（维修使用的配件）想同您商量一下。
 - g) 对不起！请您将车移动一下。
 - h) 您好！有什么需要帮忙的吗？
 - i) 您好！××先生（女士），有事请打我们热线电话，我们会给您最满意的服务。
 - j) 感谢您对我们工作的批评（意见、建议），我们会立即作出处理，尽快给您答复。
-