

2015—2016 年度汽车维修行业诚信企业 表彰活动文件汇编

中国汽车维修行业协会

2017 年 5 月

中国汽车维修行业协会文件

中汽修协字〔2017〕17号

关于深入开展创建汽车维修行业诚信企业活动及表彰 2015—2016年度汽车维修行业诚信企业有关问题的通知

各有关单位：

深入开展创建汽车维修行业诚信企业活动是我会开展的旨在加快汽车维修行业诚信体系建设，引导和促进汽车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，促进汽车维修行业规范健康可持续发展，努力打造群众满意、政府放心的行业的一项重要活动，也是进一步贯彻落实《关于促进汽车维修业转型升级提升服务质量的指导意见》交运发〔2014〕186号文的具体体现。

2011年至2014年，我会对2009年至2014年度分三期对2470家次的“全国汽车维修行业诚信企业”进行了表彰。

经研究，“2015—2016年度全国汽车维修行业诚信企业表彰”活动将于2017年第四季度进行。

现将《2015—2016年度全国汽车维修行业诚信企业表彰活动指南》印发给你们，请遵照执行。

附件：2015—2016年度全国汽车维修行业诚信企业表彰活动指南



2015—2016 年度汽车维修行业诚信企业表彰活动指南

一、活动目的：进一步推动《全国汽车维修行业行为规范公约》的贯彻实施，加快汽车维修市场诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的市场竞争机制，引导和促进汽车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，贯彻落实（交运发〔2014〕186 号文）促进汽车维修业转型升级提升服务质量、促进汽车维修行业规范健康可持续发展，努力将汽车维修行业打造成政府放心、人民满意的行业。

二、《汽车维修行业诚信企业评估指标体系》（以下简称《指标体系》）是针对汽车维修企业特点制定的技术性文件，它既可以指导汽车维修企业搞好企业管理，又可以对企业的经营行为进行客观公正的评价。

三、表彰活动坚持企业自愿参加的原则。

四、我会秘书处直接受理 2016 年 12 月 31 日之前成为我会会员的汽车维修企业的申请。今年新入会的汽车维修企业会员由各省、自治区、直辖市推荐。

五、今年仍将对汽车检测企业进行表彰，被表彰企业仅限我会会员。我会秘书处直接受理我会汽车检测企业会员的表彰申请。

六、一、二类汽车维修企业2015、2016两个年度质量信誉考核为 AAA 级；三类汽车维修业户2015、2016两个年度质量信誉考核不低于 AA 级。

七、凡主动退出我会或依据我会《章程》未履行会员义务以及被取消我会会员资格[可在我会网站(<http://www.camra.org.cn>)协会栏目中的“会员名录”下查询]的汽车维修企业、汽车检测企业不予进行表彰。

八、表彰活动的组织方式：

1、2017年5月30日前，各省、自治区、直辖市将牵头单位联系人报我会秘书处，以便更好地开展后期的工作。（附件5-1）

2、2017年9月30日前，各省、自治区、直辖市牵头单位将《2015—2016年度汽车维修诚信企业汇总表》（附件5-2），以及每个拟表彰企业填写的《2015—2016年度汽车维修诚信企业基本情况表》（附件6）汇总后报我会秘书处。

3、2017年9月30日前，我会汽车维修企业会员直接将《2015—2016年度汽车维修诚信企业基本情况表》（附件6）报我会秘书处；我会汽车检测企业会员直接将《2015—2016年度汽车检测诚信企业基本情况表》（附件7）以及该企业“检验检测机构《计量认证证书》”复印件报我会秘书处。

九、创建表彰活动的全部文件可在我会网站

（<http://www.camra.org.cn>）上查询、下载。

十、我会联系方式：

地址：北京市丰台区莲花池南里24号中盐大厦西塔5层1501室

邮编：100055

传真：010-64410962

E-mail: cxbz2017@126.com

协会秘书处联系人：

沈弘 010-63313302 13801306250

附件：1、各省、自治区、直辖市牵头单位及表彰名额分配方案

2、我会省级以下汽车维修行业协会团体会员名单

3、中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员名单

- 4、中国汽车维修行业协会汽车检测企业会员名单
- 5、牵头单位联系人、2015—2016 年度汽车维修诚信企业（省、自治区、直辖市）汇总表
- 6、2015—2016 年度汽车维修诚信企业基本情况表
- 7、2015—2016 年度汽车检测诚信企业基本情况表
- 8、2017 版《汽车维修行业诚信企业评估指标体系》

附件 1

各省、自治区、直辖市牵头单位及表彰名额分配方案
（不含我会 2016 年 12 月 31 日前会员）

北京汽车维修行业协会 50（其中怀柔 3）

天津市机动车维修管理处 25

河北省汽车维修行业协会 35（其中石家庄 10、唐山 5）

山西省道路运输管理局 25

内蒙古自治区交通运输管理局 20（其中呼和浩特 10）

辽宁省道路运输协会维修与检测专业委员会 40（其中沈阳 10、大连 10）

吉林省汽车维修行业协会 35（其中长春 10）

黑龙江省汽车维修与检测行业协会 20

上海市汽车维修行业协会 35

江苏省交通运输厅运输管理局 60（其中南京 10、苏州 5、无锡 5、连云港 3、常州 3、盐城 3、淮安 3）

浙江省汽车维修行业协会 40（其中杭州 10、温州 5、宁波 5、湖州 3、义乌 2、）

安徽省汽车维修行业协会 25（其中宣城 2）

福建省机动车维修行业协会 20（其中厦门 5）

江西省汽车维修行业协会 35（其中南昌 10）

山东省道路运输协会 60（其中济南 10、青岛 10、邹城 2、菏泽 2）

河南省道路运输管理局 45（其中郑州 10、洛阳 5）

湖北省运输与物流协会 30

湖南省汽车维修与检测行业协会 40（其中长沙 10、湘潭 5）

广东省道路运输协会 80（其中广州 14、深圳 8、珠海 8、东莞 8、中山 5、
江门 5、顺德 3、南海 3、禅城 3）

广西壮族自治区道路运输管理局 20（其中南宁 10、柳州 3）

海南省道路运输局 20（其中海口 5、三亚 5）

重庆市道路运输管理局 30

四川省交通运输厅道路运输管理局 45（其中成都 5）

贵州省道路运输局 20

云南省道路运输管理局 25

西藏自治区道路运输管理局 10

陕西省道路运输协会 25（其中西安 10）

甘肃省道路运输管理局 20（其中兰州 6、张掖 4）

青海省公路运输管理局 10（其中西宁 5）

宁夏回族自治区道路运输管理局 10

新疆维吾尔自治区汽车维修与检测协会 25（其中乌鲁木齐 10）

附件 2

我会省级以下汽车维修行业协会团体会员

北京市怀柔区道路运输协会

石家庄市机动车维修协会

唐山市汽车维修协会

呼和浩特市机动车维修检测行业协会

沈阳市机动车维修配件行业协会

大连市机动车辆维修行业协会

长春市机动车维修行业协会

南京市汽车维修行业协会

苏州市机动车维修行业协会

无锡市机动车维修行业协会

连云港市汽车维修协会

常州市机动车维修行业协会

盐城市汽车维修行业协会

淮安市汽车维修行业协会

杭州市汽车维修行业联合会

温州市机动车维修行业协会

宁波市机动车维修配件行业协会

湖州市汽车维修行业协会

义乌市机动车维修配件行业协会

宣城市宣州区机动车维修行业协会

厦门市汽车维修协会

南昌市汽车维修与检测行业协会

济南市道路运输协会机动车维修检测分会

青岛市道路运输协会机动车维修检测分会

菏泽机动车维修行业协会

邹城市汽车维修行业协会
郑州市机动车修配行业协会
洛阳市道路运输协会机动车维修配件工作委员会
长沙市汽车维修行业协会
湘潭市汽车维修协会
广州市机动车维修行业协会
深圳市汽车维修行业协会
珠海市汽车摩托车销售维修行业协会
东莞市汽车维修行业协会
中山市机动车维修与驾驶员培训行业协会
江门市交通运输行业协会
佛山市顺德区机动车维修协会
佛山市南海区机动车维修行业协会
佛山市禅城区交通运输协会
南宁市机动车维修行业协会
柳州市汽车维修行业协会
海口市机动车维修检测行业协会
三亚市机动车维修与检测协会
成都市汽车维修行业协会
西安市机动车服务行业协会
兰州市机动车辆维修行业协会
张掖市机动车辆维修行业协会
西宁市机动车维修检测行业协会
乌鲁木齐市交通运输协会运输维修装卸专委会

附件 3

中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员

（不含 2017 年新会员）

安徽

池州市恒通汽车服务有限公司

安徽省合肥小汽车维修服务有限责任公司

安庆市宜秀区联众汽车修理厂

北京

北京市海通汽车修理厂

北京首汽助友汽车流动维修有限责任公司

北京天木汽车修理有限公司

特福莱（北京）汽车科技有限公司

北京市博瑞勤和汽车销售服务有限公司

北京市晨峰龙汽车修理有限责任公司

北京首汽汽车修理有限公司

北京首汽腾迪汽车销售服务有限公司

北京福瑞车美汽车技术有限公司

北京银建汽车修理公司

北京北汽出租汽车集团有限责任公司汽车修理分公司

北京三四零一汽车服务有限公司

北京祥龙博瑞汽车服务（集团）有限公司

北京京宝行汽车销售服务有限公司

北京润宏迪汽车服务有限公司

北京爱马社汽车销售有限公司

德能（北京）汽车服务有限公司

北京博瑞燕美汽车变速箱维修服务有限公司

海南惠通嘉华投资有限公司

北京新城子昂科技有限公司

北京龟博士汽车清洗连锁有限公司

北京鹏龙行汽车贸易有限公司
北京世纪黑马之星汽车销售服务有限公司
北京优信坊汽车技术服务有限公司

福建

福建通海集团
厦门辉达汽车修配有限公司

甘肃

平凉嘉诚汽车销售维修服务有限责任公司
甘肃赛亚汽车销售服务有限公司
兰州华祥汽车销售服务有限公司

广东

广州好快省汽车服务有限公司
广东车保姆汽车服务连锁有限公司
广州市连顺汽车维修服务有限公司
广州聚汽圆汽配有限公司
广州本田汽车第一销售有限公司
广州市梅花园汽车修理厂
粤润汽车服务（深圳）有限公司
恩平市伟明汽车修配美容有限公司
广东省广州市白云区卓捷汽车修配厂
合众汽车销售服务（中国）有限公司
广州华胜企业管理服务有限公司
珠海市横琴新区笛威快手汽车服务有限公司

广西

凭祥市新广美汽车维修养护中心
南宁市华桂进口汽车修理厂
广西弘狮汽车销售服务有限公司
南宁市广胜汽车维修有限公司

广西南宁登丰进口汽车修配有限责任公司

南宁市车之缘进口汽车维修有限公司

运德汽车运输集团有限公司保修厂

南宁德星汽车服务有限公司

南宁东茂汽车销售服务有限公司

广西粮运汽修集团有限公司

广西瑞帆汽车销售服务有限公司

广西南宁得众汽车维修服务有限公司

广西恒久汽车服务有限公司

上思县恒润汽车维修服务有限公司

玉林市宏远汽车维修有限公司

贵港市港兴服务公司进口汽车维修一厂

南宁鑫川诚汽车维修有限公司

桂林市万里顺汽车维修有限公司

贵州

贵州普力擎汽车服务有限公司

贵州成黔车辆装配修理有限公司

贵州车之家汽车服务有限公司

贵州省人民政府办公厅汽车修配厂

贵州华通汽车贸易服务有限公司

贵州松明汽车修理设备有限公司

海南

海南海口安捷汽车检测维修服务有限公司

海南虎拜车友俱乐部有限公司

河北

河北百速恩汽车维修服务有限公司

河北省省直机关汽车维修服务总公司

三河市亚飞汽车连锁有限公司

河北省张家口汽车修理总公司

沧州市奥众汽车维修有限责任公司

唐山通达运业（集团）有限公司 唐山交通运输集团

河南

中鑫之宝汽车服务有限公司

河南美欧达名车技术服务有限公司

安阳市豫北小汽车修理厂

河南平安大众汽车修理有限公司

郑州新港源汽车服务有限公司

滑县之星汽车销售服务有限公司

河南省大众大汽车配件服务有限公司

滑县之星汽车销售服务有限公司

黑龙江

哈尔滨市运输有限责任公司二分公司

黑龙江成功博世汽车服务有限公司

湖北

武汉市伍壹汽车服务有限公司

武汉市硚口区科隆修理厂

鄂州市云安汽车修理厂

武汉铁鑫汽车维修服务有限公司

孝感合力安晟汽车销售服务有限公司

武汉爱车屋汽车管理服务股份有限公司

湖北东信汽车文化管理咨询有限公司

武汉市硚口区超越名车维修中心

湖北三环捷通汽车连锁服务有限公司

武汉市江汉区车饰界汽车美容中心

武汉市公交集团家家梦汽车服务有限公司

唐山市丰润区奥宝星辉汽车维修服务部

湖北华美汽车服务连锁有限公司

恩施新长城汽车销售服务有限公司

湖北省直机关汽车维修中心

湖南

湖南车工场汽车服务有限公司

株洲市华天汽车服务有限公司

湘潭县易俗河镇粤海汽修厂

郴州市恒驰汽车贸易有限公司

湖南乾阳汽车销售有限公司

吉林

吉林省大成放心汽车服务有限公司

江苏

张家港达隆汽车销售服务有限公司

常州新常荣汽车检测有限公司

苏州汽车人汽修管理有限公司

江苏外汽汽车维修服务有限公司

南京金鹰苏星汽车销售服务有限公司

上海九易汽车服务有限公司

江苏华海汽车销售服务有限公司

江阴市南华汽车维修有限公司

江苏南京市黄埔汽车修理厂

如东极典一汽轿车特约维修服务中心

南京绅华汽车贸易有限公司

江西

江西省翔笛汽车服务有限公司

辽宁

辽宁兴旗汽车销售服务有限公司

沈阳交专汽车服务有限公司

大连普兰店市鑫鸿运汽车修配厂

抚顺万众汽车销售维修有限责任公司

抚顺市双益汽车服务有限公司

大连耐跑汽车服务有限公司

内蒙古

呼和浩特市金海汽车服务有限责任公司

宁夏

银川德天厚汽车服务有限公司

青海

青海瑞派尔汽车服务有限公司

山东

山东中鑫之宝汽车销售服务有限公司

济南华通汽车有限公司

青岛大学海源汽车销售服务有限公司

润华集团山东汽车修理有限公司

山东涌泰汽车养护服务有限公司

聊城北斗汽车投资管理有限公司

宁津县桑奥汽车维修站

济南五八一三汽车服务有限公司

潍坊市鸿升汽车服务有限公司

山西

平定县义祥汽车服务有限公司

中国一汽山西太原国宏汽修特约维修中心

陕西

西安捷安通汽车工贸有限公司

陕西车行天下汽车服务有限公司

咸阳天益汽车服务有限公司

陕西省汉中市汽车修配总厂

西安大通百恒汽车服务有限公司

西安大通汽车服务有限公司

陕西永久汽车服务有限公司
西安龙达汽车修理有限公司
西安阎良之星汽车维修服务有限公司
西安市临潼区宏昌汽车服务有限公司
汉中市天顺汽车服务有限责任公司
西安百援汽车商务服务有限公司
白水县恺泽汽车服务会所有有限责任公司
城固县燎原大众汽车服务有限责任公司
汉中市汉源汽车贸易服务有限公司
蒲城博驰汽车贸易有限公司
汉中市荣腾汽车贸易有限责任公司
陕西诚信达汽车服务有限公司
陕西卡尊汽车服务有限公司
陕西伊势威置业有限责任公司

上海

上海实田进口汽车修理有限公司
上海国际汽车零部件采购中心有限公司
上海市汽车修理有限公司
上海佳捷汽车维修服务有限公司
上海幼狮汽车销售服务有限公司

四川

雅安市新区汽车技术有限责任公司
四川南充汽车运输（集团）有限公司五十二队修理厂
眉山超越汽车销售服务有限公司
安岳县顺安达运业有限责任公司
洪雅县李氏汽修厂
泸州市金安汽车修理有限公司
中江县元亨汽修厂
罗江县蜀乐汽修厂

昌杰三联汽车服务有限公司
江油市贝吉汽修厂
泸州海星汽车销售服务有限公司
成都富吉鑫汽车维修服务有限公司
小金县大众汽修厂
四川港宏企业管理有限公司
四川银鑫汽车服务有限公司
成都市新都区正大汽车修理厂
乐山新大河汽车维修有限公司
宜宾安仕吉汽车服务有限公司
成都市兴昌荣汽车维修有限公司
四川省汽车工程学会汽车维修技术专业委员会
四川省通川汽车服务有限公司
乐山市红中车业有限公司
四川贵旺汽车销售有限公司

天津

天津市赛福汽车维修服务有限公司
天津市海湾汽车服务有限公司
天津一路发汽车维修服务有限公司

西藏

西藏协合车业有限公司

新疆

新疆天汇华安汽车服务有限公司

云南

兰坪县昌鸿汽车服务有限责任公司
迪庆州兴荣汽车工贸有限责任公司

浙江

衢州市柯城中山汽车修理厂

杭州普耀汽车服务有限公司
宁波市马哈汽车服务有限公司
杭州中策车空间汽车服务有限公司
浙江萨塔控股有限公司
浙江省台州金桥集团有限公司
杭州长运运输集团有限公司汽车修理分公司
嘉兴市宝龙汽车维修服务有限公司
杭州园林汽车服务有限公司(公司解散清算)
浙江裕都汽车有限公司
浙江省永康市城南汽车维修厂
杭州车奇士汽车维修有限公司
杭州小拇指汽车维修科技股份有限公司

重庆

重庆市华成汽车维修有限公司
重庆世纪汽车贸易有限公司
璧山区新力汽修厂
重庆市云阳县宏威名车维修中心

附件 4

中国汽车维修行业协会汽车检测企业会员

安徽省阜阳市通达交通服务有限公司

安徽省汽车检测中心

合肥顺通市机动车辆综合性能检测总站

北京顺利通汽车修理厂

北京安鹏汽车综合性能检测站

兰州市汽车综合性能检测指导中心

广西贺州市达安机动车检测有限责任公司

田东机动车辆综合性能检测有限责任公司

张家口汽车综合性能检测站

漯河市汽车综合性能检测站

吉林大学汽车运输工程研究所

江苏省南通市汽车综合性能检测中心

江阴市汽车综合性能检测站

常州常荣汽车技术服务有限公司

如皋市汽车综合性能检测站

江苏省无锡市交通汽车综合性能检测中心有限责任公司

无锡滨湖安达汽车综合性能检测有限公司

苏州市狮山机动车综合性能检测有限公司

江苏省东台汽车综合性能检测站

如东众驰汽车销售服务有限公司

江西长运机动车检测中心

大连市甘井子区汽车综合性能检测站

大连汽车综合性能检测中心

内蒙古鑫运机动车检测有限公司

泰安市广通机动车检测有限公司

新国线济南运输有限公司

淄博市汽车维修质量监督检测站张店分站

禹城通达机动车检测有限公司

山西省交通科学研究院

上海市宝山北部汽车检测维修有限公司

成都蓉双机动车检测有限公司

乐山市星源汽车综合性能检测有限公司

绵阳市事兴汽车综合性能检测有限公司

天津市津南区汽车综合性能检测中心

湖州市车辆综合性能检测站

新疆四平商贸公司

浙江省衢州市车辆综合性能检测有限公司

附件 5-1

牵头单位联系人信息表

牵头单位			
通信地址			
联系人姓名		电 话	
传 真		手 机	
E-mail			

注：为使 2015—2016 年度全国汽车维修行业诚信企业表彰活动能够顺利进行，请各省级牵头单位指定活动负责人，并将联系人信息于 2017 年 6 月 15 日前报我会秘书处。

我会联系方式：

地址：北京市丰台区莲花池南里 24 号中盐大厦西塔 5 层 1501 室

邮编：100055

传真：010-64410962

E-mail: cxbz2017@126.com

协会秘书处联系人：

沈 弘 010-63313302 13801306250

附件 5-2

**2015—2016 年度汽车维修诚信企业（省、自治区、直辖市）
汇总表**

序号	企业名称

（公章）

填报日期： 年 月 日

附件 6

2015—2016 年度汽车维修诚信企业基本情况表

企业名称				法定代表人		
企业地址				邮政编码		
联系人		联系电话		客服电话		
企业网址			E-mail			
2005 年以来企业曾用名						
年份	名称					
企业基本情况						
企业类型	一类		二类		三类	
对照 2017 版《汽车维修行业诚信企业评估指标体系》，企业自我打分						
2015 年度质量信誉考核结果			AAA		AA	
2016 年度质量信誉考核结果			AAA		AA	
以上信息，真实可信，谨此承诺。			行业管理部门或协会签署意见			
企业公章 2017 年 月 日			公章 2017 年 月 日			

附件 7

2015—2016 年度汽车检测诚信企业基本情况表

企业名称				法定代表人	
企业地址				邮政编码	
联系人		联系电话		客服电话	
企业网址			E-mail		
2005 年以来企业曾用名					
年份	名称				
企业基本情况					
对照 2017 版《汽车维修行业诚信企业评估指标体系》，企业自我打分					
以上信息，真实可信，谨此承诺。			行业管理部门或协会签署意见		
企业公章 2017 年 月 日			公章 2017 年 月 日		

汽车维修行业诚信企业评估指标体系

A 体系

(适用于汽车维修一、二类企业)

中国汽车维修行业协会

二〇一七年

汽车维修行业诚信企业评估指标体系

A 体系

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评意见	得分	考评组意见得分
一、接待客户	1. 证照齐全，明码标价（10）	10	在业务大厅显著位置公示：道路运输经营许可证、营业执照（或三证合一证件）、维修价目表（经备案）、质量保证期、服务公约、维修流程、客户抱怨受理程序、投诉电话、从业人员信息、救援电话与收费标准等。在门口悬挂：全国统一标志牌。证照齐全 10 分，缺一项不得分。	现场检查			
	2. 服务接待，交接车辆（15）	3	有服务接待制度 3 分，无服务接待制度扣 3 分。	现场咨询 查阅资料			
		3	车辆进厂与出厂时，与客户一起进行环车检查 3 分，不检查扣 3 分。				
		3	安排需要等待维修车辆的客户休息 3 分，不安排扣 3 分。				
		3	客户可实时查看在修车辆。				
		3	有服务接待记录，且内容规范、完整 3 分，记录内容不规范、不完整扣 1-3 分。				
60 分	修前维修流程修前维修标准	5	有修前维修工作流程、修前维修标准 5 分，缺项扣 5 分。	查阅资料			
	专职修前维修人员	5	有专职修前维修人员并知晓维修标准、按工作流程维修 5 分，否则不得分。	现场检查 检验员在岗情况			
	维修设备、量具、维修工位	10	设备、专用量具、维修工位齐全 10 分，电脑故障维修仪、废气分析仪、维修工位缺一项不得分。其余设备缺一项扣 2 分。	依据设备、专用量具配备单进行现场检查。			
	修前维修诊断记录	15	修前维修诊断记录完整（车型、车号、维修项目、车主、日期、检验员签字等）、告知客户车辆技术状况、拟定的维修方案、建议维修项目和需要更换的配件 15 分，记录不完整缺一项扣 3 分，无记录一辆次，此项不得分。	随机抽查修前维修记录			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	得分	得分
					意见	得分	意见
一、签订 合同 120分	确定维修项目	10	维修项目明确 10 分，有一项次不明确扣 3 分，二项次不明确扣 6 分，三项次以上不明确扣 10 分。	随机抽取合同进行 检查。合同可使用 维修行业统一文本 的合同或满足合同 要件的企业合同。			
	确定维修方式	10	汽车大修、总成大修、汽车小修、汽车维护，检查、维修、调整、修复、更换等维修方式确定 10 分，不明确不得分。				
	确定维修费用	10	料费、工费分项明确，计价有依据 10 分，有一项不明确扣 5 分。				
	确定维修工期	10	维修工期明确 10 分，不明确扣 10 分。				
	确定验收标准和方法	10	验收标准和方法明确 10 分，不明确扣 10 分。				
	确定质量保证期	20	质量保证期明确 20 分，不明确扣 20 分。				
	确定违约责任	10	违约责任确定 10 分，不明确不得分。				
	新增项目的确定方式	10	新增项目的确认方式（客户全权委托厂家、客户部分委托厂家、客户到场协商处理）明确 10 分，不明确不得分。				
	客户信息及客户财产保全	10	登记核实客户信息（身份证、车辆行驶证）5 分，缺一项不得分。车辆及车辆外部、内饰、附件、证件、油量、钥匙等项目确认明确 5 分，缺一项不得分。				
	合同当事人确认	20	车辆承修方、托修方均签字确认得 20 分，出现一例签字不完整不得分。				
5. 补充合同	对新增维修项目签订补充合同		客户委托以外的项目均需签订补充合同。明确补充合同与原合同的关系，补充合同要件同原合同要件相一致。应该有补充合同没有补充合同的扣 30 分。补充合同要件不全按主合同扣分方式进行扣分。	随机抽查补充合同 进行检查			
6. 车辆交接 (10)	要有交接单确认移交	10	手续完备 10 分，手续不完备扣 10 分。	随机抽查交接单			
7. 派工 (10)	派工程序	10	有派工程序 10 分，无派工程序扣 10 分。	随机抽查派工单			
8. 车辆清洁(5)	清洁车辆	5	有清洗设施 3 分，无清洗设施不得分。有清洗场地 2 分，无清洗场地不得分。	现场检查；查阅相关资料。			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	得分	得分
					意见	得分	得分
三、 车 辆 维 修 230 分	9. 安全文明生产 (35)	安全文明生产管理制度 安全操作规程	10	有安全文明生产管理制度、安全操作规程 10 分，制度、规程不完备扣 3-7 分，无制度、无规程不得分。	查阅相关资料		
		定期检查记录	10	定期检查记录，真实、完整、有连续性 10 分，有一项不符合不得分。	查阅相关资料		
		安全文明生产现场管理	15	维修车间实行定置管理，工具、物料摆放整齐，标识清楚；作业时防尘、防污、防碰伤等防护措施齐备；按照环保局的相关要求，对废弃物集中收集并有效处理；油漆车间设专用废水排放及处理设施，采用干打磨工艺的有除尘设备，调试车间设置尾气收集排放装置得 15 分，其中一项不合格扣 5 分。	查阅相关资料		
	10. 维修过程 (90)	维修标准	20	国标、行标、地标、企标等相关标准文件齐全，认真执行技术标准，并按规定填写维修技术档案 20 分，文件不齐全或未全面执行技术标准扣 20 分。	检查相关标准文件，调看技术档案。		
		维修工艺	20	车辆转向、制动、传动、灯光、排放、车架、车身等维修工艺齐全 20 分，缺一项扣 5 分。	查阅维修工艺		
		解体检查	10	根据技术标准确定损坏件、修复方式、作业范围，确定更换配件项目，过程检验记录齐全，确定新增项目与用户订立补充合同，合理确定修复方式和作业范围 5 分，不合格扣 2-5 分。做好相关记录 5 分，记录不全扣 2-3 分，无记录不得分。	现场抽查在修车辆，考核修理工，检查相关资料（现场检验记录与合同同）。		
11. 竣工检验 (50)	过程检验记录	20	有专用的过程检验记录单，记录单主要项目满足工艺规范的需要，记录单项目填写齐全、清晰得 20 分，有一项不合格扣 5 分，无过程检验员签字扣 5 分，无过程检验单一辆次，此项不得分。	查阅过程检验记录单			
	维修现场	20	主修人了解维修标准、维修工艺，并按照维修标准、维修工艺进行维修作业，工序过程合理，正确使用设备及工量具 20 分，出现一项不合格扣 4 分。	现场检查			
	竣工检验标准	10	国标、行标、地标、企标等相关标准文件齐全，严格执行技术标准，并按规定填写检验记录 10 分，文件不齐全或未全面执行技术标准扣 10 分。	检查相关标准文件，调看检验记录。			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	意见	得分
					意见	得分	得分
12. 竣工质量指标 (30)	竣工检验规程	10	竣工检验规程文件中应包括检验流程、检验方法、检验设备、检验量具等, 内容完备 10 分, 缺一项扣 5 分。	查阅文件			
	竣工检验人员	5	有专职竣工检验人员, 并持证上岗, 有一项不具备扣 5 分。	查看岗位设置资料及证书			
	竣工检验记录	5	竣工检验记录单所列项目满足竣工检验标准的需要, 记录项目齐全, 无漏检无漏项, 检验记录单填写工整清晰, 维修数据准确, 检验结论明确具体 5 分, 有一项不合格扣 2 分, 无检验员签字一辆次, 此项不得分。	随机抽查竣工检验记录单			
	竣工出厂合格证	20	认真填制、签发竣工出厂合格证, 且填制完整、清晰 20 分, 缺一项不得分。	随机抽查竣工出厂合格证存单			
	修竣工车辆一次交车合格率	15	$\text{一次交车合格率} = \frac{\text{修竣工一次交车合格车次}}{\text{修竣工总车次}} \times 100\%$ (月或年) 一次交车合格率 98% 以上 15 分, 95-97.9% 为 10 分, 90-94.9% 为 5 分, 低于 90% 不得分, 无交车记录不得分。	查看交车记录、竣工检验单、月统计表。			
	上线维修车辆一次维修合格率	15	$\text{一次维修合格率} = \frac{\text{上线维修车一次维修合格车次}}{\text{上线维修总车次}} \times 100\%$ 一次维修合格率 100% 5 分, 每减少一个百分点扣 1 分。维修报告、合格证存根保存齐全 5 分, 不齐全扣 5 分。质量监督维修每辆合格得 1 分, 最多得 5 分。	考核检查期前六个月的竣工车辆和质量监督维修车辆一次维修合格率			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评意见	得分	考评组意见得分
四、向客户交验车辆 60 分	13. 验收 (10)	10	完成合同约定内容 6 分, 未完成约定内容不得分。客户签字确认 4 分, 客户未签字不得分。	查阅相关记录			
	14. 结算 (25)	15	按照公式并备案的工时价格、配件价格结算费用 15 分, 违反规定不得分。	调看维修合同 查验票据			
		10	使用规定票据和结算清单, 填写完整、明晰 10 分, 未使用规定票据和结算清单不得分。填写不完整、不明晰扣 5-10 分。				
	15. 交车 (15)	15	按合同约定时间交付车辆 7 分, 发现一辆车交付超过合同规定期限一天扣 2 分。交车后 7 日内完成客户跟踪 4 分, 跟踪率低于 95%扣 4 分。有车辆维修档案管理制度, 并为客户建修车档案 4 分, 档案资料不全扣 1-4 分, 无档案资料不得分。	检查合同履行情况、客户跟踪记录、车辆维修档案管理制度和客户修车档案。			
	16. 返修 (10)	10	车辆返修有管理制度、有工作程序、有完整的返修记录 6 分, 不完整的扣 3-6 分, 没有记录不得分。返修率低于 1%得 4 分, 每增加 1%扣 1 分, 大于或等于 5%不得分。	检查返修制度、返修记录、核算返修率。			
	17. 配件管理制度 (5)	5	有采购制度 2 分, 无采购制度不得分。有保管制度 2 分, 无保管制度不得分。有领用制度 1 分, 无领用制度不得分。	检查配件管理制度			
	18. 采购 (45)	45	有采购渠道的管理制度、合格供方名册、对合格供方的定期评价制度及评价记录、配件急购保证制度 45 分, 缺一项扣 10 分。出现三无、伪劣产品不得分。	查阅管理制度、名册、考评记录。现场检查配件。			
			实行物流统一配送采购配件加 15 分。	查阅物流统一配送相关资料			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	得分	得分
					意见	得分	得分
19. 入库验收 (5)	入库验收单, 质量抽查记录, 按购进实际价格入库	5	有入库验收单、质量抽查记录, 按购进实际价格计价入库 5 分, 入库验收单项目不全、质量抽查记录不完整、无抽查者签字扣 3-5 分。无入库验收单、无质量抽查记录、没有按购进实际价格入库, 三项中有一项没有做到不得分。	抽查入库验收单、质量抽查记录、购进实际价格入库情况。			
20. 建立台帐 (5)	台帐清晰 帐、物相符	5	台帐 (车型、规格、数量、价格、生产厂家) 清晰、帐物相符的 5 分。无台帐不得分。帐物不相符的不得分。	检查配件台帐 核对实物			
21. 保管 (10)	配件质保期的监控 不合格品的管理	5	有配件质保期的监控程序、不合格退库品的管理程序 5 分, 无监控程序和管理程序不得分。不合格退库品的摆放无明显标识扣 3 分。	查阅文件 现场检查库房			
22. 领用 (10)	配件摆放, 货架清洁, 建立卡片, 标识正确, 有防锈、防潮、防挤压措施	5	配件摆放整齐, 上架 (大件不落地), 货架清洁, 建立卡片 (标明车型、规格、零件号、名称、生产厂家), 标示正确, 有防锈、防潮、防挤压措施 5 分。大件落地扣 1-3 分。发现有锈蚀、挤压变形的配件扣 1-3 分。摆放凌乱且无标识的不得分。	现场检查库房			
23. 质保 (20)	领料程序、领料单 配件标识和明码标价 合格配件使用	10	有领料程序、有填写齐全 (领料人、发料人) 的领料单、按规定将旧件交还客户 10 分。不按领料程序领料、领料单填写不完整扣 3-5 分。旧件处理不明确扣 5 分。	在结算过的料费单中抽 10 件配件进行核查			
24. 价格 (10)	加价率	10	有配件登记制度, 对原厂配件、同质配件、再制造件、修复配件实行分别标识、明码标价; 提供常用配件的产地、生产厂家、质量保证期、联系电话等信息 20 分。使用非原厂配件应事先征得托修方同意并在合同中注明, 未征得托修方同意不得分。使用三无、伪劣配件扣 20 分。	现场检查资料			
五、配件保证		110	如实公布加价率 10 分, 未如实公布加价率不得分。	随机抽查采购凭证, 材料结算单。			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评 意见	得分	考评组 意见 得分
六、质量保 证 150分	25. 组织机构 (10)	10	有分管领导和质量技术管理人员 10 分, 分管领导和质量技术管理人员缺一项均不得分。	检查相关资料, 验证组织机构的落实			
	26. 管理制度 (30)	30	有“预防”、“把关”、“质量信息反馈”三个方面的岗位职责、检验制度和考核办法齐全的质量管理制度, 工作记录、台帐完整的 30 分, 岗位职责、检验制度和考核办法缺一项扣 30 分。	检查相关制度、会议记录和符合性、有效性。			
			企业通过 GBT19001--ISO9001 质量体系认证加 20 分。	获得认证证书			
		5	企业经营者有相关专业中专以上的学历或相关专业技术职称及从事汽车维修三年以上经历 5 分, 有一项不符合扣 5 分。	检查人员统计表, 相关证书、证件。			
		10	有符合岗位资质要求的技术负责人, 质量检验员、价格核算员人数达到岗位资质要求 10 分, 达不到岗位资质要求扣 5-10 分。				
	27. 人员素质 (60)	15	机修、电器、钣金、涂漆相关负责人具有 5 年以上工作经历, 持有高级工证书; 维修工人高中高级比例达到 1/2 以上, 工人持证上岗达到 100% 15 分; 机修、电器、钣金、涂漆相关负责人未达到要求的有一项扣 8 分; 维修工人高中高级工比例低于 1/2 高于 1/3 的扣 4 分, 低于 1/3 扣 8 分; 工人持行业上岗证低于 100% 高于 80% 扣 5 分, 低于 80% 扣 8 分。	检查人员统计表, 相关证书、证件。			
		20	企业员工培训有主管领导、有专门工作人员、有员工培训工作计划、有制度、有教材、有培训设施设备、有培训实施记录及培训效果评估记录 10 分, 缺一项扣 4 分。	检查员工培训的相 关资料			
		10	企业技能比赛有主管部门组织进行, 建有规章制度, 形成长效机制, 有记录, 有成效。	检查技能比赛相关 资料			
			企业员工在市职业技能比赛中获得前 10 名加 5 分, 省级 10 分, 全国 15 分。	查看获奖证书			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	考评组	
					意见	得分	意见
28. 质量管理依据及保障手段 (50)	标准依据	10	相关标准、技术规范不齐全的扣 3-6 分。	检查标准、技术规范文本。			
	设备管理制度 设备条件	20	有设备管理制度 6 分，无制度扣 6 分。有与承修车型相适应的量具仪表齐全，保管良好，示值正确，有效计量检定合格证 7 分。示值不正确、无有效计量检定合格证、与承修车型相适应的量具仪表不齐全不得分。保管不良扣 4 分，无专人保管扣 7 分。 设备、仪器齐全、技术状况良好可用、并在实际工作中使用 7 分。喷油嘴维修清洗机，汽车电脑故障维修仪，尾气分析仪，冷媒回收、净化、加注设备，轮胎动平衡机，车外形修复机，汽车万用表，缺一台扣 3 分，缺 4 台以上不得分。设备技术状况不完好或实际工作中不使用，视同无此设备。	现场检查量具仪表、设备等；查阅管理制度及台帐等资料。			
	设施条件	10	厂区环境清洁，布局合理，各类指示标志清楚，保证车辆行驶通畅；安全、消防设施和器材配置合理，标志齐全。 厂房、停车场面积符合 GB/T 16739.1-2014 的规定 10 分，低于国标不得分。	现场检查设施			
	计算机联网程度	10	有计算机，采用计算机用于生产经营管理 5 分。无计算机 0 分。与运管、公安、工商、税务等系统联网并按时上传信息 5 分。	现场检查			
29. 服务宗旨、理念 (10)	用户至上、优质服务、诚信修车、争创一流	10	有以“客户至上、优质服务、诚信修车、争创一流”为核心的服务宗旨、理念，有标识并落实在全体员工的工作中 10 分。有宗旨理念但落实不到位扣 3-5 分，没有宗旨理念不得分。	现场检查 询问职工			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评意见	得分	考评组意见得分
七、服务保证 70 分	30. 组织保证 (10)	10	有明确的服务岗位、服务守则、服务流程齐全 5 分，缺一项扣 5 分。提供 24 小时服务，有管理制度，有服务记录 5 分，无记录扣 2 分。不提供 24 小时服务扣 5 分。	检查服务守则、服务流程、管理制度和服务工作记录。			
	31. 设施保证 (40)	30	业务接待大厅、客户休息场所等服务设施齐备，基本服务功能齐全。有 24 小时服务电话，有抢修车和抢修记录，有便捷服务（如上门回访、提示服务、预约服务、上门服务、代办服务等）30 分。服务设施不齐备、基本服务功能不齐全扣 10 分。无 24 小时服务电话扣 4 分。无抢修车扣 4 分。无抢修记录扣 4 分。无便捷服务扣 8 分。	现场察看，检查抢修记录、便捷服务记录。			
	32. 服务接待 (10)	10	有客户抱怨与投诉处理的管理规定、工作程序，有客户抱怨与投诉的处理记录，有相关取证资料 10 分。无管理规定、工作程序不得分。	检查管理规定、工作程序，检查处理记录。			
	33. 企业信用 (10)	10	态度热情，语言文明，行为端庄，用户反映良好 10 分。查访中发现问题扣 5-10 分。	检查接待记录，现场询问客户。			
八、财务和社会资信 30 分	34. 经营状况 (10)	10	工商年检通过并按规定支付银行贷款和利息 10 分。年检未通过或银行还贷拖欠不得分。	查阅年检证书和银行信贷			
	35. 社会资信 (10)	10	企业利税年增长 5% 以上得 10 分，增长 3-4% 得 5 分，增长 1-2% 得 1 分，零增长不得分。	上年度的损益表和资产负债表			
			没有运营、工商、税务、物价、劳动、环保等行政部门网上处罚公示的 10 分，有处罚的扣 10 分。	上网查询各行政部門行政处罚公示			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	意见	得分
					意见	得分	得分
九、客户评价 150 分	36. 价格 (30)	30	见客户意见反馈表 (附后)	由评估小组对客户意见反馈表进行审核评分 (团体客户 3-5 份, 自然人客户 5-7 份)			
	37. 周期 (30)	30					
	38. 质量 (30)	30					
	39. 服务 (60)	60					
十、守法评价 20 分	40. 守法经营 (20)	20	严格执行与机动车维修行业相关的法律法规, 企业依法经营, 诚实守信, 规范用工制度, 注重环境保护, 保障生产安全, 无重大治安刑事案件, 有紧急事件应急处理预案等 20 分。出现虚假广告, 出现违法用工, 未按规定缴纳社会保险, 出现生产安全事故, 生产现场环保指标不达标, 出现交通、治安、消防事故等不得分。	检查相关管理制度、工作记录及相关资料			
备注 1					备注 3		
加分项	1、物流统一配送 15 分 2、ISO9001 质量认证 20 分 3、技能比赛获奖情况 5~15 分 4、通过放心汽修服务认证 20 分; 5、积极上传数据到国家“汽车维修电子健康档案”系统 30 分; 6、通过交通运输企业安全生产标准化评价 30 分 7、曾获得过“全国诚信企业”表彰的每获得过一次加 10 分。		被表彰的诚信企业考评总分和加分合计应不低于 850 分	出现下列情况之一的, 不能评为诚信企业: 严重违法用工; 重大生产安全责任事故; 环保指标严重超标; 重大交通安全事故; 重大治安事件; 重大消防事故。			

汽车维修行业诚信企业评估指标体系

B 体系

(适用于汽车维修三类业户)

中国汽车维修行业协会

二〇一七年

汽车维修行业诚信企业评估指标体系

B 体系

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	得分	考评组
					意见	得分	意见
一、接待客户60分	1. 证照齐全，明码标价（10）	10	在业务大厅显著位置公示：维修许可证、营业执照（或三证合一证件）、维修价目表（经备案）、质量保证期、服务公约、维修流程、客户抱怨与受理程序、投诉电话、从业人员信息、收费标准等。在门口悬挂：全国统一标志牌。 证照齐全 10 分，缺一项不得分。	现场检查			
	2. 服务接待，提供咨询（15）	3	有服务接待制度 3 分，无服务接待制度扣 3 分。	现场咨询 查阅资料			
		3	有服务接待程序 3 分，无服务接待程序扣 3 分。				
		3	设有服务咨询台或有显著标识 3 分，未设立咨询台，或无显著标识扣 3 分。				
		3	配备有专职服务接待人员 3 分，无专职服务接待人员扣 3 分。				
		3	有服务接待记录，且内容规范、完整 3 分，记录内容不规范、不完整扣 1-3 分。				
	3. 修前维修、诊断（35）	5	有修前维修工作流程、修前维修标准 5 分，缺项扣 5 分。	查阅资料			
60分	修前维修流程 修前维修标准	5	有专职修前维修人员并知晓维修标准、按工作流程维修 5 分，否则不得分。	现场检查 检查检验员在岗情况			
	专职修前维修人员	5	设备、专用量具、维修工位符合专项维修规定 10 分，缺一项不得分。	依据设备、专用量具配备单进行现场检查。			
	维修设备、量具、维修工位	10	修前维修诊断记录完整（维修项目、车主、日期、检验员签字等）并清晰 15 分，记录不完整缺一项扣 3 分。	随机抽查修前维修记录			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	得分	得分
					意见	得分	得分
二、 签订 合同 120 分	确定维修项目	10	维修项目明确 10 分，有一项次不明确扣 3 分，二项次不明确扣 6 分，三项次以上不明确扣 10 分。	随机抽取合同进行检查。合同可使用维修行业统一文本的合同或满足合同要件的企业合同。			
	确定维修方式	10	检查、维修、调整、修复、更换等维修方式确定 10 分，不明确不得分。				
	确定维修费用	10	料费、工费分项明确，计价有依据 10 分，有一项不明确扣 5 分。				
	确定维修工期	10	维修工期明确 10 分，不明确扣 10 分。				
	确定验收标准和方法	10	验收标准和方法明确 10 分，不明确扣 10 分。				
	确定质量保证期	20	质量保证期明确 20 分，不明确扣 20 分。				
	确定违约责任	10	违约责任确定 10 分，不明确不得分。				
	新增项目的确定方式	10	新增项目的确认方式（客户全权委托厂家、客户部分委托厂家、客户到场协商处理）明确 10 分，不明确不得分。				
	客户信息及客户财产保全	10	登记核实客户信息（身份证、车辆行驶证）5 分，缺一项不得分。托修方所托修物品确认明确 5 分，缺一项不得分。				
	合同当事人确认	20	承修方、托修方均签字确认得 20 分，出现一例签字不完整不得分。				
	对新增维修项目签订补充合同		客户委托以外的项目均需签订补充合同。明确补充合同与原合同的关系，补充合同要件同原合同要件相一致。应该有补充合同没有补充合同的扣 30 分。补充合同要件不全按主合同扣分方式进行扣分。	随机抽查补充合同进行检查			
	6. 交接 (10)	10	手续完备 10 分，手续不完备扣 10 分。	随机抽查交接单			
8. 安全文明生产 (35)	7. 派工 (10)	10	有派工程序 10 分，无派工程序扣 10 分。	随机抽查派工单			
	安全文明生产管理制度 安全操作规程	10	有安全文明生产管理制度、安全操作规程 10 分，制度、规程不完备扣 3-7 分，无制度、无规程不得分。	查阅相关资料			
	定期检查记录	10	定期检查记录真实、完整、有连续性 10 分，有一项不符合不得分。				

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评		考评组
					意见	得分	
三、车辆或总成维修195分	安全文明生产现场管理	15	作业时防尘、防污、防碰撞等防护设施齐备，按照环保局的有关要求，对废弃物集中收集并有效处理，调试车间设置尾气收集排放装置得15分，其中一项不合格扣5分。				
	维修标准	20	国标、行标、地标、企标等相关标准文件齐全，认真执行技术标准，并按规定填写维修技术档案20分，文件不齐全或未全面执行技术标准扣20分。	检查相关标准文件，调看技术档案。			
	维修工艺	20	维修工艺符合专项维修规定20分，缺一项扣5分。	查阅维修工艺			
	解体检查	10	根据技术标准确定损坏件、修复方式、作业范围，确定更换配件项目，过程检验记录齐全，确定新增项目与用户订立补充合同，合理确定修复方式和作业范围5分，不合格扣2-5分。做好相关记录5分，记录不全扣2-3分，无记录不得分。	现场抽查在修车辆，考核修理工，检查相关资料（现场检验记录与合同同）。			
	过程检验记录	20	有专用的过程检验记录单，记录单主要项目满足工艺规范的需要，记录单项目填写齐全、清晰得20分，有一项不合格扣5分，无过程检验员签字扣5分，无过程检验单一辆次，此项不得分。	查阅过程检验记录单			
	维修现场	20	主修人了解维修标准、维修工艺，并按照维修标准、维修工艺进行维修作业，工序过程合理，正确使用设备及工量具20分，出现一项不合格扣4分。	现场检查			
	竣工检验标准	10	国标、行标、地标、企标等相关标准文件齐全，严格执行技术标准，并按规定填写检验记录10分，文件不齐全或未全面执行技术标准扣10分。	检查相关标准文件，调看检验记录。			
	竣工检验规程	10	竣工检验规程文件中应包含检验流程、检验方法、检验设备、检验量具等，内容完备10分，缺一项扣5分。	查阅文件			
	竣工检验人员	5	有专职竣工检验人员，并持有行业主管部门颁发的检验员证书5分，有一项不具备扣5分。	查看岗位设置资料及证书			
	10. 竣工检验(50)						

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	意见	得分
					得分		
	竣工检验记录	5	竣工检验记录单所列项目满足竣工检验标准的需要，记录项目齐全，无漏检无漏项，检验记录单填写工整清晰，维修数据准确，检验结论明确具体 5 分，有一项不合格扣 2 分，无检验员签字一次，此项不得分。	随机抽查竣工检验记录单			
	竣工出厂合格证	20	认真填制、签发竣工出厂合格证，且填制完整、清晰 20 分，缺一项不得分。	随机抽查竣工出厂合格证存单			
四、向客户交验车辆或总成 60 分	11. 验收 (10)	10	完成合同约定内容 6 分，未完成约定内容不得分。客户签字确认 4 分，客户未签字不得分。	查阅相关记录			
	12. 结算 (25)	15	严格执行合同约定 15 分，违反约定不得分。	调看维修合同 查验票据			
		10	使用规定票据，填写完整、明晰 10 分，未使用规定票据不得分。填写不完整、不清晰扣 5-10 分。				
	13. 交付 (15)	15	按合同约定时间交付 7 分，发现一辆车（一件）交付超过合同规定期限一天扣 2 分。交付后 7 日内完成客户跟踪 4 分，跟踪率低于 95%扣 4 分。有维修档案管理制度，并为客户建修理工案 4 分，档案资料不全扣 1-4 分，无档案资料不得分。	检查合同履行情况、客户跟踪记录、维修档案管理制度和客户修理档案。			
	14. 返修 (10)	10	返修有管理制度、有工作程序、有完整的返修记录 6 分，不完整的扣 3-6 分，没有记录不得分。返修率低于 1%得 4 分，每增加 1%扣 1 分，大于或等于 5%不得分。	检查返修制度、返修记录、核算返修率。			
	15. 配件管理制度 (5)	5	有采购制度 2 分，无采购制度不得分。有保管制度 2 分，无保管制度不得分。有领用制度 1 分，无领用制度不得分。	检查配件管理制度			
	16. 采购 (45)	45	有采购渠道的管理制度、合格供方名册、对合格供方的定期评价制度及评价记录、配件急购保证制度 45 分，缺一项扣 10 分。出现三无、伪劣产品不得分。	查阅管理制度、名册、考评记录。现场检查配件。			
			实行物流统一配送采购配件加 15 分。	查阅物流统一配送相关资料			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	得分	得分
					意见	得分	得分
17. 入库验收 (5)	入库验收单, 质量抽查记录, 按购进实际价格入库	5	有入库验收单、质量抽查记录, 按购进实际价格计价入库 5 分, 入库验收单项目不全、质量抽查记录不完整、无抽查者签字扣 3-5 分。无入库验收单、无质量抽查记录、没有按购进实际价格入库, 三项中有一项没有做到不得分。	抽查入库验收单、质量抽查记录、购进实际价格入库情况。			
18. 建立台帐 (5)	台帐清晰 帐、物相符	5	台帐(规格、数量、价格、生产厂家)清晰、帐物相符的 5 分。无台帐不得分。帐物不相符的不得分。	检查配件台帐 核对实物			
19. 保管 (10)	配件质保期的监控 不合格品的管理	5	有配件质保期的监控程序、不合格退库品的管理程序 5 分, 无监控程序和管理程序不得分。不合格退库品的摆放无明显标识扣 3 分。	查阅文件 现场检查库房			
20. 领用 (10)	领料程序、领料单	10	配件摆放整齐, 上架(大件不落地), 货架清洁, 建立卡片(标明车型、规格、零件号、名称、生产厂家), 标示正确, 有防锈、防潮、防挤压措施 5 分。大件落地扣 1-3 分。发现有锈蚀、挤压变形的配件扣 1-3 分。摆放凌乱且无标识的不得分。	现场检查库房			
21. 质保 (20)	配件标识和明码标价 合格配件使用	20	有领料程序、有填写齐全(领料人、发料人)的领料单、按规定将旧件交还客户 10 分。不按领料程序领料、领料单填写不完整扣 3-5 分。旧件处理不明确扣 5 分。	在结算过的料费单中抽 10 件配件进行检查			
22. 价格 (10)	加价率	10	有配件登记制度, 对原厂配件、副厂配件、修复配件实行分别标识、明码标价 20 分。使用非原厂配件应事先征得托修方同意并在合同中注明, 未征得托修方同意不得分。使用三无、伪劣配件扣 20 分。	现场检查资料			
23. 组织机构 (10)	有分管领导和质量技术人员	10	如实公布加价率 10 分, 未如实公布加价率不得分。	随机抽查采购凭证, 材料结算单。			
			有分管领导和质量技术管理人员 10 分, 分管领导和质量技术管理人员缺一项均不得分。	检查相关资料, 验证组织机构的落实			
五、配件保证 110 分							

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评意见	得分	考评组意见得分
24. 管理制度 (30)	质量管理体系， 工作记录和台帐	30	有“预防”、“把关”、“质量信息反馈”三个方面内容的岗位职责、检验制度和考核办法齐全的质量管理制度，工作记录、台帐完整的 30 分，岗位职责、检验制度和考核办法缺一项扣 30 分。	检查相关制度、会议记录 and 符合性、有效性。			
	ISO9000 质量认证		企业通过 ISO9000 质量认证加 20 分。	ISO9000 认证证书			
	企业经营者资质	5	企业经营者有相关专业中专以上的学历或相关专业技术职称及从事汽车维修三年以上经历 5 分，有一项不符合扣 5 分。	根据专项维修规定，检查人员统计表，相关证书、证件。			
25. 人员素质 (60)	技术质量负责人、质量检验员、价格核算员的岗位资质	10	有符合岗位资质要求的技术负责人，质量检验员、价格核算员人数达到岗位资质要求 10 分，达不到岗位资质要求扣 5-10 分。				
	机修、电器相关负责 人岗位资质；维修工 人高中级工的比例， 工人持证上岗率	15	机修、电器相关负责人具有 5 年以上工作经历，持有高级工证书；维修工人高中级比例达到 1/2 以上，工人持证上岗达到 100%15 分；机修、电器相关负责人未达到要求的有一项扣 8 分；维修工人高中级工比例低于 1/2 高于 1/3 的扣 4 分，低于 1/3 扣 8 分；工人持行业上岗证低于 100%高于 80%扣 5 分，低于 80%扣 8 分。	根据专项维修规定，检查人员统计表，相关证书、证件。			
	人员培训制度 员工培训机制	20	企业员工培训有主管领导、有专门工作人员、有员工培训工作计划、有制度、有教材、有培训设施设备、有培训实施记录及培训效果评估记录 10 分，缺一项扣 4 分。	检查员工培训的相关资料			
	技能比赛形成机制	10	企业技能比赛有主管部门组织进行，建有规章制度，形成长效机制，有记录，有成效。	检查技能比赛相关资料			
	技能比赛获奖情况		企业员工在市职业技能比赛中获得前 10 名加 5 分，省级 10 分，全国 15 分。	查看获奖证书			
	标准依据	10	相关标准、技术规范不齐全的扣 3-6 分。	检查标准、技术规范文本。			
六、质量保障		150 分					

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	得分	得分
					意见	得分	得分
26. 质量管理依据及保障手段 (50)	设备管理制度 设备条件	20	有设备管理制度 6 分，无制度扣 6 分。有与承修车型或总成相适应的量具仪表齐全，保管良好，示值正确，有效计量检定合格证 7 分。示值不正确、无有效计量检定合格证、与承修车型或总成相适应的量具仪表不齐全不得分。保管不良扣 4 分，无专人保管扣 7 分。	根据专项维修规定，现场检查量具仪表、设备等；查阅管理制度及台账等资料。			
	设施条件	10	厂房、停车场面积符合 GB/T16739.2-2014 的规定 10 分，低于国标不得分。	现场检查设施			
	计算机联网程度	10	有计算机，采用计算机用于生产经营管理 5 分。无计算机 0 分。	现场检查			
27. 服务宗旨、理念 (10)	用户至上、优质服务、诚信修理、争创一流	10	有以“客户至上、优质服务、诚信修理、争创一流”为核心的服务宗旨、理念，有标识并落实在全体员工的工作中 10 分。有宗旨理念但落实不到位扣 3-5 分，没有宗旨理念不得分。	现场检查 询问职工			
	服务守则，服务流程，服务管理制度和工作记录	10	有明确的服务岗位、服务守则、服务流程齐全 5 分，缺一项扣 5 分。有管理制度，有服务工作记录 5 分，无记录扣 2 分。	检查服务守则、服务流程、管理制度和服务工作记录。			
	服务设施	30	业务接待大厅、客户休息场所等服务设施齐备，基本服务功能齐全 30 分。	现场察看			
29. 设施保证 (40)	客户投诉处理机制	10	有客户投诉处理的管理规定、工作程序，有客户投诉的处理记录，有相关取证资料 10 分。无管理规定、工作程序不得分。	检查管理规定、工作程序，检查处理记录。			
七、服务保障 70 分							

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果			
					自评意见	得分	考评组意见	得分
30. 服务接待 (10)	态度热情、语言文明，行为端庄	10	态度热情，语言文明，行为端庄，用户反映良好 10 分。查访中发现问题扣 5-10 分。	检查接待记录，现场询问客户。				
八、财务和社会资信 30 分	31. 企业信用 (10)	10	工商年检通过并按约定支付银行贷款和利息 10 分。年检未通过或银行还贷拖欠不得分。	查阅年检证书和银行信贷				
	32. 经营状况 (10)	10	企业利税年增长 5%以上得 10 分，增长 3-4%得 5 分，增长 1-2%得 1 分，零增长不得分。	上年度的损益表和资产负债表				
	33. 社会资信 (10)	10	没有运管、工商、税务、物价、劳动、环保等行政部门网上处罚公示的 10 分，有处罚的扣 10 分。	上网查询各行政部門行政处罚公示				
九、客户评价 150 分	34. 价格 (30)	30	见客户意见反馈表 (附后)	由评估小组对客户意见反馈表进行审核评分 (团体客户 3-5 份，自然人客户 5-7 份)				
	35. 周期 (30)	30						
	36. 质量 (30)	30						
	37. 服务 (60)	60						
十、守法评价 20 分	38. 守法经营 (20)	20	严格执行与机动车维修行业相关的法律法规，企业依法经营，诚实守信，规范用工制度，注重环境保护，保障生产安全，无重大治安刑事案件，有紧急事件应急处理预案等 20 分。出现虚假广告，出现违法用工，不按规定缴纳社会保险，出现生产安全事故，生产现场环保指标不达标，出现交通、治安、消防事故等不得分。	检查相关管理制度、工作记录及相关资料				

备注 1	备注 2	备注 3
加分项 1、物流统一配送 15 分 2、ISO9000 质量认证 20 分 3、技能比赛获奖情况 5~15 分 4、在质量信誉考核中获得 AAA 资质 50 分 5、通过放心汽修服务认证 20 分； 6、积极上传数据到国家“汽车维修电子健康档案”系统 30 分； 7、通过交通运输企业安全生产标准化评价 30 分 8、曾获得过“全国诚信企业”表彰的每获得过一次加 10 分。	被表彰的诚信企业考评总分和加分合计应不低于 820 分	出现下列情况之一的，不能评为诚信企业： 严重违法用工；重大生产安全事故；环保指标严重超标；重大交通安全事故；重大治安事件；重大消防事故。

客户意见反馈表

维修企业		资质证号		日期	年 月 日
送检单位		送检人		电话	

调查项目		评 分	4 选 1			
			6 分	4 分	2 分	0 分
价格 30 分	①维修项目价格公开	公开				未见
	②维修费用收取	合理	一般			不合理
	③价格咨询答复	满意	较满意	一般		不满意
	④发票内容工料费详实	详实	较详实	一般		不详实
	⑤有无价格欺诈行为	没有				有
	得分合计					
周期 30 分	①办理维修手续接待时间	很短	较短	一般		太慢
	②维修服务工作进展	很快	较快	一般		慢
	③遵守交车约定时间	满意		可接受		不满意
	④几分钟的小修会尽快解决且十分认真	满意	较满意	一般		不满意
	⑤提车等待时间	很短	较短	一般		长久
	得分合计					
质量 30 分	① 向客户说明故障原因和维修执行情况	详细	较细	不细		未做
	②维修人员技术水平和技能	好	较好	尚可		不好
	③对维修质量的评价	满意	较满意	一般		不满意
	④车辆返修情况	无返修		有返修		多次返修
	⑤维修和交车时车辆清洁情况	很好	较好	尚可		不好
	得分合计					
服务 60 分	①服务态度评价	很好	较好	一般		不好
	②是否有不必要的或未经同意的维修项目	没有		有时有		经常有
	③车辆维修后回访情况	经常	有时			没有
	④车辆维修时的态度	满意	较满意	一般		不满意
	⑤你是否感到你是修理厂的重要客户		是	一般		不是
	⑥维修人员向客户提出维修建议、提供信息	耐心真实	尚可			没有
	⑦广告和促销活动做得好			较好		不好
	⑧维修工作人员满足客户要求	努力	较好	一般		未满足
	⑨维修服务人员索取物品	没有		有时		经常
	⑩特色服务（如：24 小时服务、外出急修、拖车服务、免费 WIFI 等）	良好		尚可		没有
	得分合计					
得分总计		分				

备注：资质证号由维修企业填写，其余由客户填写，请客户在选项栏划“√”。

汽车维修行业诚信企业评估指标体系

C 体系

(适用于汽车综合性检测机构)

中国汽车维修行业协会

二〇一七年

汽车综合性能检测行业诚信企业评估指标体系 E 体系

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	得分	考评组 意见
一 接 待 客 户 100 分	1. 证照齐全 (20)	20	在业务大厅显著位置公示：营业执照（或三证合一）、道路运输经营许可证（如果有）、税务登记证、计量认证证书等。 证照齐全 20 分，缺一项不得分。	现场检查			
	2. 服务接待， 交接车辆（40）	10	有车辆接检制度并行之有效 10 分，有制度但实施存在问题或无法实施扣 5 分，无制度不得分。	现场咨询 查阅资料			
		10	安排需要等待检测车辆的客户休息 10 分，不安排不得分。				
		10	客户可在业务大厅监控显示设备上实时查看在检车辆 10 分，无法查看不得分。				
		10	业务大厅配备座位、饮水设备、空调或供暖设备等 10 分，缺一项扣 3 分，扣完为止。				
	3. 检测数据查询及监控系统 (40)	20	在营业大厅内设有车辆状态查询设备，可查询被检车辆信息（包括前次检测的信息数据）20 分，缺项不得分。	现场检查			
		20	检测车间、停车场、营业大厅等重点部位装有监控探头，并进行实时录像 20 分，缺一项扣 10 分，扣完为止。未安装不得分。	现场检查			
二 服 务 质 量 120 分	公示相关信息	30	在经营场所醒目位置公示经营范围、公正性声明、服务流程、服务承诺、监督台以及投诉程序、投诉电话 30 分，缺一项扣 8 分，扣完为止。	现场检查			
		30	在经营场所醒目位置公示检测项目价格表、服务公约、检测流程、检测标准、从业人员信息等 30 分，每缺一项扣 6 分。				
	统一着装	30	从业人员统一着装、佩戴上岗、文明服务 30 分，未达到扣 30 分				
	设置业务咨询和服务窗口	15	营业大厅内设置业务咨询窗口或服务台并设置岗位标识牌或有明显提示 15 分，未设置扣 15 分。				
	引导服务	15	设置检测场平面图，并在相应区域有足够的标志牌提示。车辆停车、行驶线路标线清晰明确，业务大厅各功能窗口标识明确 15 分，每缺一项扣 5 分，扣完为止。				

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	得分	得分
5. 安全文明生产 (35)	安全文明生产管理制度 安全操作规程	20	有安全文明生产管理制度、安全操作规程 20 分，缺一项扣 10 分。				
	定期检查记录	20	定期检查记录，真实、完整、有连续性 20 分，有一项不符合不得分。				
	安全文明生产现场管理	30	检测车间实行定置管理，有安全生产责任制或安全应急预案，安全防护措施和消防设施符合要求。检测线和设备区域有安全警示标志 20 分，有一项不合格不得分。 检测员严格执行安全操作规程 10 分，违反操作规程扣 10 分	查阅相关资料及现场检查			
6. 检测能力 (90)	检测标准	20	国标、行标、地标、企标等与本站业务相关标准文件齐全，认真执行技术标准 20 分，文件不齐全或未全面执行技术标准不得分。	检查相关标准文件，调看技术档案。			
	仪器设备	20	按规定配备与检测项目相适应的检测仪器设备；所有仪器设备应在检定合格周期内；所有仪器设备应有操作规程；所有仪器设备应有状态标识；重点检测仪器、设备都应有运行检查记录、维护保养记录以及期间核查记录，全部 20 分，每缺一项扣 8 分，扣完为止。	现场检查及查看资料			
	联网系统	20	主要仪器设备应实现计算机联网、自动检测；计算机联网系统应具备车辆信息登录、检测数据传输与存档、检测报告与统计报表自动生成、指定信息查询统计的功能；计算机联网系统应建立使用的车型数据库、发动机数据库和检测项目的评价标准数据库，全部 20 分，每缺一项扣 5 分	现场检查			
	检测记录	20	原始记录表不得有缺项、空项，原始记录表需填写工整，不得涂改；原始记录表应有各相关岗位人员签字 20 分，一项不符合扣 8 分，扣完为止。	现场检查			
	检测报告	20	应使用统一的检测报告单，报告单不得涂改；检测报告应由授权签字人签发；检测报告应可随时查询打印 20 分，一项不符合扣 8 分	现场检查			
	道路实验	20	应有适合于被检车辆的道路实验跑道；按规定使用相应仪器实施道路实验，实验结果能上传到计算机联网系统 20 分，缺一项扣 10 分	现场检查			
三 检 测 质 量		200	分				

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	得分	考评组
四 经 营 行 为 120 分	7. 收费 (30)	30	按实际检测项目收费,不得只收费不检测;按照公示标准收费,不得乱收费或擅自调整收费价格 30 分,不符合不得分。	现场检查			
	8. 结算 (30)	15	按照公示的检测项目及价格结算费用 15 分,违反规定不得分。	现场检查			
		15	使用规定票据,填写完整、明晰 15 分,未使用规定票据不得分。填写不完整、不明晰扣 5 分。				
	9. 规范检测 (30)	30	技术等级评定和二级维护竣工检测不得缺项、漏项;不得出具虚假检测报告;按国家有关技术规范进行检测;不得超范围经营,不得对检测不合格车辆进行强制维修或强卖配件;检测人员不得故意刁难业户及索要财物 30 分,不符合不得分。	现场检查			
	10. 统计报表 (30)	30	检测系统每天应能生成各类数据报表,定期进行备份,并按规定向管理部门报送检测统计报表 30 分,不符合不得分。	查看统计报表			
五 企 业 管 理 150 分	11. 档案管理 (40)	20	建立车辆检测技术档案并规范管理 20 分,不符合不得分。	查看资料			
		20	建立设备管理台账和档案 20 分,不符合不得分。	查看资料			
	12. 质量管理 (40)	40	建立质量体系文件(包括质量手册及其标准文件、主要仪器设备操作规程、检测作业指导书、生产安全保障制度、检验人员守则、服务公约、事故、差错控制程序文件) 40 分,不符合不得分	查看资料			
	13. 培训 (30)	30	企业员工培训有主管领导、有专门工作人员、有员工培训计划、有制度、有教材、有培训设施设备、有培训实施记录及培训效果评估记录 20 分,缺一项扣 4 分。	检查员工培训的相关资料			
	14. 精神文明 (40)	40	检测车间、业务大厅、档案室、服务器机房、卫生间等场所应整洁卫生,地板、办公台、窗台等没明显杂物、灰尘;垃圾桶设置合理;厂区内有绿化;厂区内标语、警示等使用文明用语 40 分,一项不符合扣 10 分。	现场检查			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果		
					自评	得分	得分
					意见	得分	得分
六 质 量 保 证 120 分	15. 组织机构 (20)	20	有分管领导和质量技术管理人员 20 分, 分管领导和质量技术管理人员缺一项均不得分。	检查相关资料, 验证组织机构的落实			
	16. 管理制度 (40)	40	有检测各岗位的岗位职责、检验制度和考核办法齐全的质量管理制度, 工作记录、台帐完整的 40 分, 岗位职责、检验工作程序和考核办法缺一项扣 40 分。	检查相关制度、会议记录和符合性、有效性。			
			企业通过 GBT19001-ISO9001 质量认证加 20 分。	查看认证证书			
		10	检测站最高管理者有相关专业中专以上的学历或相关专业技术职称及从事汽车检测三年以上经历 10 分, 有一项不符合扣 5 分。	检查人员统计表, 相关证书、证件。			
		10	有符合岗位要求的技术负责人、质量负责人, 检验人员达到岗位要求 10 分, 达不到岗位要求扣 10 分。				
17. 人员素质 (60)	检测人员持证上岗率	20	检测人员持证上岗达到 100% 20 分, 低于 100% 不得分。	检查人员统计表, 相关证书、证件。			
	技能比赛形成机制	10	企业技能比赛由主管部门组织进行, 建有规章制度, 形成长效机制, 有记录, 有成效 10 分, 缺一项扣 10 分。	检查技能比赛相关资料			
	技能比赛获奖情况		企业员工在 2015-2016 年度市级技能比赛中获得前 10 名加 5 分, 省级 10 分, 全国 15 分。	查看获奖证书			

项目	考评内容	标准分	考评标准	考评方法	考评结果			
					自评		考评组	
					意见	得分	意见	得分
七 客 户 评 价 150 分	18. 价格 (30)	30	客户意见反馈 见客户意见反馈表 (附后)	由评估小组对客户 意见反馈表进行审 核评分 (团体客户 3-5 份, 自然人客户 5-7 份)				
	19. 周期 (30)	30						
	20. 质量 (30)	30						
	21. 服务 (60)	60						
八 守 法 评 价 40 分	22. 守法经营 (40)	40	严格执行与机动车检测行业相关的法律法规, 企业依法经营, 诚实守信, 规范用工制度, 注重环境保护, 保障生产安全, 无重大治安刑事案件, 有紧急事件应急处理预案等 40 分。出现虚假报告, 出现违法用工, 未按规定缴纳社会保险, 出现生产安全事故, 生产现场环保指标不达标, 出现交通、治安、消防事故等不得分。	检查相关管理制度、工作记录及相关资料				
备注 1 (加分项)			备注 2 (总分)		备注 3 (否决项)			
加 分 项	1、ISO9001 质量认证 20 分 2、技能比赛获奖情况 5~15 分 4、2015-2016 年内获得省级先进单位或诚信企业 50 分 5、曾获得过“全国汽车维修行业诚信企业”的, 每获得一次加 10 分		被表彰的诚信企业考评总分和加分合计应不低于 850 分		出现下列情况之一的, 不能评为诚信企业: 未取得计量认证证书的; 被地方管理部门责令停业、整顿或警告的; 严重违法用工; 重大生产安全责任事故; 重大交通事故; 重大治安事件; 重大消防事故。			

客户意见反馈表

检测企业		资质证号		日期	年 月 日
送检单位		送检人		电话	

调查项目		评 分	4 选 1			
			6 分	4 分	2 分	0 分
价格 30 分	①检测项目价格公开	公开				未见
	②检测费用收取	合理	一般			不合理
	③价格咨询答复	满意	较满意	一般		不满意
	④发票内容详实	详实	较详实	一般		不详实
	⑤有无价格欺诈行为	没有				有
	得分合计					
周期 30 分	①办理检测手续接待时间	很短	较短	一般		太慢
	②检测服务工作进展	很快	较快	一般		慢
	③遵守交车约定时间	满意		可接受		不满意
	④检测流程顺畅	满意	较满意	一般		不满意
	⑤检测等待时间	很短	较短	一般		长久
	得分合计					
质量 30 分	① 客户说明检测结果情况	详细	较细	不细		未做
	②检测人员技术水平和技能	好	较好	尚可		不好
	③对检测质量的评价	满意	较满意	一般		不满意
	④检测中对车辆的保护情况	满意	较满意	一般		不满意
	⑤检测人员是否是客户需要时讲解检测报告相关内容、数据	详细	较细	不细		未做
	得分合计					
服务 60 分	①服务态度评价	很好	较好	一般		不好
	②是否有不必要的或未经同意的检测项目	没有		有时有		经常有
	③车辆检测后回访情况	经常	有时			没有
	④车辆检测时的态度	满意	较满意	一般		不满意
	⑤你是否感到你是检测站（场）的重要客户		是	一般		不是
	⑥检测人员向客户提出维修建议、提供信息	耐心真实	尚可			没有
	⑦安全生产宣传活动做得好			较好		不好
	⑧检测人员满足客户需要	努力	较好	一般		未满足
	⑨检测人员索取物品	没有		有时		经常
	⑩特色服务（如：免费带检服务等）情况	良好		尚可		没有
	得分合计					
得分总计		分				

备注：资质证号由检测企业填写，其余由客户填写，请客户在选项栏划“√”。