

ICS 03.080.99
CCS A20

CAMRA

团体标准

T/CAMRA 023—2023

汽车维修企业信用评价规范

Specification for credit evaluation of motor vehicle
maintenance and repair enterprises

2023-12-20 发布

2024-01-01 实施

中国汽车维修行业协会 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 评价原则.....2

5 评价对象与评价主体.....2

6 评价方法与评价方式.....2

7 评价指标与等级评定.....2

8 评价流程.....3

9 评价报告撰写.....5

10 信用档案管理.....6

附录 A （规范性）汽车维修企业信用评价指标说明.....8

附录 B （规范性）信用承诺书内容.....11

参考文献.....12

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这些专利的责任。

本文件由中国汽车维修行业协会提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：北京步甲科技有限公司、因为科技无锡股份有限公司、北京酷车易美网络科技有限公司、中国汽车工程研究院股份有限公司、北京车融信用评估有限公司、新华中经信用管理有限公司、国家开放大学汽车学院、北京汽车维修行业协会、黑龙江省汽车维修与检测行业协会、吉林省汽车维修行业协会、沈阳机动车维修配件行业协会、山西省汽车维修行业协会、广东省道路运输协会机动车维修检测分会、云南省汽车维修行业协会、西安市机动车服务行业协会、湖北省运输与物流协会、湖北省汽车售后服务行业协会、湖南省汽车维修与检测行业协会、长沙市汽车维修行业协会、济南市汽车维修行业协会、济南机动车维修与检测行业协会、泉州市泉港机动车维修行业协会、北京国富泰信用管理有限公司、哈尔滨汽车配件与维修行业协会、江苏省工商联汽车销售商会、浙江省汽车服务行业协会、南京汽车维修行业协会、深圳市汽车维修行业协会、云南省汽车摩托车后市场行业协会、辽宁省道路运输协会维修检测分会、北京中德合力技术培训中心、放心联合认证中心（北京）有限公司。

本文件主要起草人：吕海波、龚明、张学辉、底彦彬、陈英、段学超、朱亚东、王海良、迟秀英、张净洁、杨小弟、余镜怀、李虹瑜、孙小艳、孙延伟、李伟、杨柏青、李晶、高玉良、张贵峰、高凤英、罗少泽、麻俊红、李冲、李零、邵鲜玲、冯和、易劲、曹军、韩玉国、傅岩、庄海波、吴临春、王媛、袁昊、付凯熾、孙远东、秦有跃、应欧飞、彭鲁洲、魏世康、廖绍平、张宝、李松、康宏卓、侯金凤、赵军、陈洋、李佳。

汽车维修企业信用评价规范

1 范围

本文件规定了汽车维修企业信用评价原则、评价对象与评价主体、评价方法与评价方式、评价指标与等级评定、评价流程、评价报告撰写和信用档案管理。

本文件适用于机构或其他组织开展汽车维修企业信用评价工作，相关管理部门或组织可参考使用。

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，注明日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注明日期的引用文件，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 21338 机动车维修从业人员从业资格条件
- GB/T 22116 企业信用等级表示方法
- GB/T 22117 信用 基本术语
- GB/T 22118 企业信用信息采集、处理和提供规范
- GB/T 23793 合格供应商信用评价规范
- GB/T 23794 企业信用评价指标
- GB/T 34830.1 信用信息征集规范 第1部分：总则
- GB/T 34830.2 信用信息征集规范 第2部分：内容
- GB/T 42507 从业人员信用档案建设与管理要求

3 术语和定义

GB/T 22117 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

信用 credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

[来源：GB/T 22117—2018，2.1]

3.2

汽车维修 motor vehicle maintenance and repair

对汽车进行的维护和修理。

[来源：GB/T 5624—2019，2.4]

3.3

汽车维修企业 enterprise of motor vehicle maintenance and repair

从事汽车维护和修理生产的经济实体。

[来源：GB/T 5624—2019，6.2.16]

4 评价原则

本着科学、合理、适用、安全、客观、公正的原则对汽车维修企业开展信用评价。

5 评价对象与评价主体

5.1 评价对象

评价对象须是在市场监督管理部门依法设立登记且处于有效存续状态的汽车维修企业或业户，且应满足以下所有条件方可参与信用评价：

- a) 正常经营 12 个月以上；
- b) 在交通运输主管部门依规备案且在备案事项范围内开展汽车维修经营业务；
- c) 未被法院列为失信被执行人，没有行政处罚记录，未被有关行政管理部门列入失信主体名单，或虽有以上情形但处于信用已完成修复状态；
- d) 考核前 12 个月内，未发生安全生产责任事故的人员死亡或重大人员受伤事件；
- e) 考核前 12 个月内，未发生环保部门勒令停业整顿、行政处罚等重大处罚事件。

5.2 评价主体

评价主体须是符合相关要求，具备信用评价能力的机构或其他组织，且应满足以下所有条件方可开展汽车维修企业信用评价：

- a) 未被法院列为失信被执行人；
- b) 没有行政处罚记录；
- c) 未被有关行政管理部门列入失信主体名单；
- d) 或虽有以上情形但处于信用已完成修复状态。

6 评价方法与评价方式

6.1 评价方法

采用量化指标评分和综合定级相结合的方式对评价对象的信用状况进行评价。量化指标评分是指根据各项指标得分和计算模型计算得到最终综合评分。综合定级是指根据最终综合评分确定信用评价等级。

6.2 评价方式

6.2.1 主动信用评价

不经评价对象委托或同意的信用评价。

6.2.2 委托信用评价

接受委托申请的信用评价。

7 评价指标与等级评定

7.1 评价指标及评分细则

评价指标包括基本素质、安全生产、环境保护、服务质量、行业自律、合规经营等，具体评价指标及评分细则见附录 A。

7.2 信用等级

企业的信用等级从高到低分为四等六级，信用等级符号及其释义如表 1 所示。

表 1 信用等级符号及其释义

等级符号	等级标准
AAA	信用状况极好，信用风险极小
AA	信用状况很好，信用风险很小
A	信用状况较好，信用风险较小
B	信用状况一般，信用风险一般
C	信用状况差，信用风险较大
D	信用状况极差，信用风险极大

7.3 等级评定

- 7.3.1 企业信用评价分值合计为 1000 分，初始值为 700 分，根据评价指标进行加分或减分。
- 7.3.2 AAA 级企业：评价指标分值合计为 900~1000 分。
- 7.3.3 AA 级企业：评价指标分值合计为 800~899 分。
- 7.3.4 A 级企业：评价指标分值合计为 700~799 分。
- 7.3.5 B 级企业：评价指标分值合计为 600~699 分。
- 7.3.6 C 级企业：评价指标分值合计为 500~599 分。
- 7.3.7 D 级企业：评价指标分值合计为 500 分以下。

8 评价流程

8.1 评价分类及流程

委托信用评价和主动信用评价的具体流程如下：

- a) 委托信用评价流程一般包括：受理申请、信息核查、初评、等级确定、等级通知、复评（提出异议时）、结果公示、后续管理（包含结果跟踪）。
- b) 主动信用评价流程一般包括：初评、等级确定、结果发布、结果跟踪。

注：主动信用评价在流程上的区别主要在于：一是由评价主体主动选择评价对象，并由项目组采取有效的数据获取方式去掌握评价对象的信用信息；二是评价主体在发布信用评价结果的同时，应向社会公示主动信用评价的方法与标准等，并就信用评价所依据的数据来源进行说明，同时对信用评价结果承担独立责任。

8.2 受理申请

评价主体接受评价对象或其他组织的申请，在回避利益冲突的基础上，签署合法的委托协议。

8.3 信息核查

评价主体应对评价资料进行核查。信息核查方法、内容、安全及信息处理流程须遵循相关国家标准的规范要求。

8.4 初评

评价主体应根据回避利益冲突的原则，组织成立信用评价项目组，项目组人员应在 2 人以上，其中 1 人为负责人。

项目组应依据一定的评价规则对评价对象进行综合分析，撰写评价报告，并提出评价对象的信用等级建议。

8.5 等级确定

评价主体应设立信用评审委员会，应 3 人以上（应为单数，项目组人员除外），其中 1 人（含）以上应由相关汽车维修行业组织委派。

信用评审委员会应对项目组提交的信用评价报告及相关资料进行审核，根据得分确定评价对象的信用等级。

信用评审委员会无法确定信用等级时，应暂停信用评审委员会工作，将信息反馈给项目组重新整理、核实相关数据，直到信用评审委员会能确定信用等级。

8.6 等级通知

评价主体应将信用等级结果告知评价对象。如有异议，评价对象可提出复评申请。

8.7 复评

如果评价对象对评价等级有异议，可在收到等级通知后 7 个工作日内提出复议申请并提供资料说明。

根据评价对象提交的补充材料，信用评审委员会决定是否重新组织复评，重新审核，并确定最终结果。

注：复评机会只有 1 次。

8.8 结果公示

评价主体应根据国家法律法规及相关要求，以及委托协议的约定，公示信用评价结果及相关内容。信用评价结果通过信用汽修官方平台、第三方信用服务机构平台、媒体平台等渠道向社会公示时，公示期不少于 7 个工作日。

8.9 后续管理

8.9.1 结果跟踪

信用评价结果有效期为 1 年，评价主体应每年对评价对象进行跟踪评价，如发现影响信用等级变化的因素，应及时提交审议并由信用评审委员会对评价对象的信用等级进行调整。

8.9.2 年度复评

在信用等级有效期截止前 60 天内，评价对象应提交信用年度复评申请，由评价主体按流程重新对评价对象的信用等级进行年度复评。

8.9.3 社会监督

评价结果应在中国汽车维修行业协会网站及信用汽修平台发布并提供查询。评价指标及评分细则、评价方式及流程、评价结果应接受社会监督。评价主体应建立社会监督和举报制度，公布监督和举报方式。

8.9.4 评价失效

评价对象发生以下情况时，其评价结果立即失效，并通过信用汽修官方平台发布。评价对象不得再以失效前的信用评定等级进行宣传：

- 信用评价结果期满后，未重新提交申请和放弃复评的；
- 发生重大负面事件，产生恶劣影响，被相关部门或省级以上官方媒体通报两次以上的；
- 被相关部门勒令停业整顿或吊销营业执照的；
- 发生重大安全生产责任事故并造成严重社会影响的；
- 不再符合 5.1 的参评条件。

9 评价报告撰写

9.1 基本要求

信用评价报告应遵循真实、完整、易读的原则。评价结果应符合评价原则和评价标准，尽量采用定量评价，无法定量评价的，应给出明确的定性分析描述；需要现场核查的应提供照片等核查证据。

汽车维修企业信用评价报告应加盖评价主体有效签章。

9.2 报告内容

9.2.1 报告结构

汽车维修企业信用评价报告内容应包括封面、承诺及说明、评价结果概述、正文、附件。

9.2.2 封面

封面应包括以下内容：

- 报告编号；
- 报告名称；
- 评价主体名称；
- 评价对象名称；
- 报告出具时间；
- 评价主体公章。

9.2.3 承诺及说明

承诺及声明应包括但不限于以下内容：

- 表明报告内容合规、公正、免责的承诺；
- 自愿接受监督的承诺；
- 接受委托或开展主动评价的情况说明；
- 评价结果的有效期说明；
- 后续管理工作说明。

9.2.4 评价结果概述

评价结果概述应包括但不限于以下内容：

- 评价对象名称；
- 评价主体名称；
- 评价指标及评分细则说明；
- 信用等级结果及说明；
- 评价项目组成员及签字；
- 评审委员会成员及签字；
- 出具报告时间。

9.2.5 正文

正文应包括但不限于以下内容：

- 评价对象基本素质评估；
- 评价对象安全生产评估；
- 评价对象环境保护评估；
- 评价对象服务质量评估；
- 评价对象行业自律评估；
- 评价对象合规经营评估；

——评价对象信用等级建议。

9.2.6 附件

附件应包括但不限于以下内容：

- 委托评价或主动评价说明材料；
- 信用评价方法及流程；
- 信用评价数据说明；
- 评价对象提交的相关文件及证明材料；
- 评价对象相关信用数据。

10 信用档案管理

评价主体应按照“一主体一档案，一数据一记录”的原则，对用于信用评价的信用数据和信息，建档保存，实现全流程可追溯。

10.1 档案存储

10.1.1 信息处理

评价主体应对档案进行统一编号，档案内的信息处理应：

- a) 建立统一的数据类型和格式，促进信用信息的兼容性和共享性；
- b) 建立数据库备份机制，防止信息丢失。

10.1.2 存储备份

评价主体应建立档案不定时或定时备份机制。

10.1.3 存储格式

信用档案中的信用信息应使用统一的数据项，按照规范进行分类、排列和编码。

10.1.4 存储记录

信用有关的各种载体的文件，均是信用档案的组成部分，应收集齐全、整理记录。

10.1.5 存储保障

评价主体应制定档案安全存储保障制度，定期对档案管理系统进行扫描、诊断硬磁盘，发现问题应及时处置。

10.1.6 保存期限

信用档案中的企业信息、个人信息，保存期限应为实现处理目的所必要的最短时间。

10.2 档案查阅

10.2.1 总体要求

信用行业组织开展行业统计分析、行业自律等工作，经企业或个人授权后，可查阅档案。

出于公共利益需要，评价主体应及时对国家行政管理部门的查阅需求提供技术支持。

10.2.2 查阅次数

在符合相关行业规章的前提下，评价主体不应限制任何个人和机构查阅信用档案的次数。

10.2.3 查阅记录

评价主体应保存档案查阅申请单、授权书和单位介绍信，并做好每一次信用档案的查阅记录。

10.3 档案更新

档案更新包括定期和不定期两种方式。

评价主体应每3~6个月主动更新一次，最长不超过1年。

不定期更新的情况包括：

- a) 企业发生了 8.9.4 所提及的情况；
- b) 企业或个人主动提出档案信息更新的申请。

10.4 档案安全管理

10.4.1 安全措施

评价主体应采取必要的措施，对档案进行保密处理，存储档案的计算机应与互联网实行物理隔绝。

10.4.2 保密措施

评价主体应与档案管理人员签订保密协议，明确档案管理人员应承担的保密义务和应履行的相关责任，以及违约后应承担的相应后果。

评价主体对档案信息有保密责任。除企业或个人授权外，档案信息不应公开披露或直接用于商业用途。

依据档案的密级程度，应建立分级保密制度。

10.5 档案删除

经鉴定和审批后，评价主体应对失去保存价值的信用档案及时删除，并单独记录删除时间、删除原因、鉴定时间、鉴定责任人、审批时间和审批负责人等信息，还应记录档案应保存期限、已保存期限、文件页数等信息，作为信息备份。

附录 A

(规范性)

汽车维修企业信用评价指标说明

一级指标	二级指标	指标项说明	基础分	附加分
基本素质	股东品质	考量股东的企业类型、规模大小、市场行为、历史业绩和信用记录等对被评价企业的影响。 加分项：控股股东有国家级、行业/省部级、地市级或团体级、区县级奖励的； 减分项：控股股东有严重失信行为、诉讼风险的。	50 分	10 分
	管理层品质	考量企业管理层人员的市场行为、历史业绩和信用记录等。（包括企业董事长、法定代表人、管理团队主要负责人等） 加分项：企业法人或董事长有国家级、行业/省部级、地市级或团体级、区县级奖励的； 减分项：企业法人或董事长有严重失信行为、诉讼风险的。		10 分
	规章制度	企业应完善财务管理、风险管理、信用管理、危机管理、安全生产、环境保护、重大事项信息披露制度等规章制度并有效落实。 加分项：有合规、合理的信用管理制度的，有数字化维修管理系统的； 减分项：财务制度、人事行政管理制度不完善的，财务人员从业资格不合规的、产品与服务价格未公示的。		10 分
	正常经营	至少出具考核期内的财务报表、维修业务汇总数据、电子健康档案上传记录中的一项文件，以及维修场地租赁合同或产权证明，一份以上从业人员参保证明。 加分项：出具考核期内的完整财务报表、维修业务汇总数据文件的； 减分项：不能出具考核期内的电子健康档案上传记录、从业人员参保证明、维修场地租赁合同或产权证明的（如上述三类文件全部缺失，则不能判定企业为正常经营，不符合 5.1.1 的参评条件）。		10 分
安全生产	安全保障措施	企业应具备完善的安全保障体系、制度以及现场管理人员，并定期开展安全培训。 加分项：有安全保障专项经费并落实有效的； 减分项：无安全保障制度、安全培训及指定的现场管理人员的。	50 分	10 分
	人员伤亡	企业应重视安全生产，避免发生人员伤亡事故。 减分项：发生人员工伤事件，并被投诉的。		
	生产事故	企业应积极预防各类生产事故的发生。 减分项：发生火灾事故的、重大电路/电器故障的，现场抽查发现易燃/易爆品储存风险问题的。		

一级指标	二级指标	指标项说明	基础分	附加分
环境保护	环保投诉及处罚	企业应遵守环保法律法规。 减分项：发生环保部门警告或罚款的、发生环保投诉的。	50 分	
	维修废物处理	企业应对废气、废水、废油、空调制冷剂、废蓄电池、废轮胎、油漆及垃圾等有害维修废物进行合规地回收处理。 加分项：与有资质的第三方签订维修废物处理服务合同且有效运行的； 减分项：有害维修废物回收处理流程不健全且没有明确规章制度的，有害维修废物随意丢弃被举报的，有害维修废物长期堆放未及时处理的。		10 分
	环保设备设施	企业的环保设施设备应配置合理且运用有效。 减分项：未安装必要的环保设施设备或设备未按规定要求工作的，环保设施设备未按期年检的，环保设施设备没有维护保养记录的。		
服务质量	电子健康档案上传率	企业维修工单信息上传至交通运输部电子健康档案的比例应达到一定水平。 加分项：电子健康档案上传率高于 98%的； 减分项：电子健康档案上传率低于 85%的。	250 分	50 分
	质量事故	企业应注重服务质量，避免服务纠纷事件的发生。 减分项：发生特大、重大恶性服务质量事件的，被官方媒体披露恶性服务质量事件的。		
	从业人员服务能力水平	维修企业负责人、技术负责人、质量检验员、机修人员、电器维修人员、钣金（车身修复）人员、涂漆（车身涂装）人员、车辆技术评估人员、维修业务员、维修价格结算员，需持有相关学历证书或必要的能力水平证书。 加分项：从业人员持证比例（包括学历证书和能力水平证书）高于 50%的； 减分项：特殊岗位从业人员未按照要求持证上岗的。		30 分
	返修率	企业应控制维修车辆故障返修率在合理范围。 加分项：考核期内维修车辆故障返修率（包括内返和外返）低于行业平均水平或相关部门规定的； 减分项：考核期内维修车辆故障返修率（包括内返和外返）高于行业平均水平或相关部门规定的。		20 分
	消费者投诉	企业有无消费者向消费者协会、行业协会等投诉且经过调查、举证后认定情况属实的投诉。 减分项：投诉率（官方获取的消费者投诉记录与企业总维修数量的比值）高于行业平均水平的。		
行业自律	行规行约	企业应自觉遵守行规行约。 加分项：企业遵守行规行约，获得相关部门或行业协会表彰的； 减分项：企业未履行行规行约，被相关部门或行业协会通报批评的。	100 分	20
	公平竞争	企业应自觉遵守公平竞争原则。 减分项：企业被同行业企业举报违背公平竞争原则，经核实，情况属实的。		
	协会表彰	鼓励企业参与中国汽车维修行业协会及各地方协会的诚信表彰活动。 加分项：企业获得中国汽车维修行业协会、省级汽车维修行业协会诚信表彰的。		20 分
	行业地位	鼓励企业加强与中国汽车维修行业协会、各地方协会以及同行企业的合作交流。 加分项：企业为中国或省级汽车维修行业协会会员，积极推广协会的政策方针，为行业内伙伴提供先进经验，并获得一定数量以上同行业伙伴一致好评的。		10 分

一级指标	二级指标	指标项说明	基础分	附加分
合规经营	信用承诺	企业应对自己的经营行为和服务质量等做出信用承诺。 加分项：企业对信用评价做出信用承诺，按照要求签订信用承诺书且全部如实履约的（信用承诺书内容要求见附录 B）。	200 分	50 分
	合同履行	企业应对供应商、分包商等各种经济合同条款如实履约。 减分项：未如实履约且被供应商、分包商或客户起诉的。		
	社会荣誉	鼓励企业参与相关部门的诚实守信荣誉评选。 加分项：企业获得省部级以上、地市级以上诚实守信荣誉的。		10 分
	信用评价	企业应积极参与第三方平台或相关部门举行的信用评价。 加分项：企业信用评价结果达到或超过第三方平台或评价主体公布的良好水平的； 减分项：企业未参与信用评价的，或评价结果低于第三方平台或评价主体公布的一般水平的。		10 分
	经营异常	企业应及时处理经营（活动）异常行为。 减分项：企业出现工商信息异常且未按规定及时处理的。		
	司法信用	企业应避免因经营行为、服务质量等问题导致的司法诉讼。 减分项：考核期内，作为被告方发生 10 起以上涉诉案件的。		
	行政监管	企业应积极配合行政管理相关部门的各项工作。 加分项：企业获得行政奖励的。		10 分
	纳税信用	企业应依法依规纳税。 减分项：不能提供考核期内完税证明的，发生税务异常的。		
	福利与社保	企业应依法依规保护劳动者的合法权益。 减分项：未实施劳动保护的，未与劳动者按期签订劳动合同的。		
	工资支付情况	企业应依法依规支付劳动报酬。 减分项：发生拖欠工资并被地方人力部门处罚的，企业员工工资水平严重低于行业平均工资的。		
	社会贡献	鼓励企业参与公益活动。 加分项：企业向社会提供公益服务或捐助并提供相关证明的。		10 分

注 1：基础分主要考核企业达到行业一般水平的基础指标，总分 700 分；附加分主要考核企业优于行业一般水平的能力，总分 300 分。

注 2：评价指标的考核期为评价开始月份（不包含）的前 12 个月。

注 3：每项二级指标的评分细则，由汽车维修行业组织根据行业发展动态于每年年底前发布，供下一年度信用评价使用。

附录 B

(规范性)

信用承诺书内容

B.1 基本要求

信用承诺书包括企业承诺和个人承诺部分，承诺内容应包括：资料及数据的真实性、服务履约保证、安全生产及环境保护合规性、行业自律性、合法诚信经营等。

信用承诺书应有企业有效签章或个人签字。

B.2 企业信用承诺书

企业信用承诺书应包括以下内容：

- 企业经营合法、合规承诺；
- 企业符合信用评价对象参评条件的承诺；
- 企业信用评价资料真实性承诺；
- 不过度维修、不使用假件、不欺骗客户的承诺；
- 维修信息及时公开并告知客户的承诺；
- 自觉接受政府、行业组织、社会公众监督的承诺；
- 积极履行社会责任的承诺。

B.3 个人信用承诺书

企业股东、管理人员及关键岗位人员需签订个人信用承诺书，其内容应包括：

- 个人信息真实性承诺；
- 个人学历证书、能力水平证书真实性、使用合规性承诺；
- 不向客户提供虚假维修信息的承诺；
- 遵守职业道德，保证服务质量的承诺；
- 积极配合信用评价工作，不提供虚假信息的承诺。

参 考 文 献

- [1] 《交通部关于印发《机动车维修企业质量信誉考核办法（试行）》的通知》（交公路发〔2006〕719号）
 - [2] JT/T 900—2014 汽车售后服务客户满意度评价方法
 - [3] 《交通运输部关于修订《公路施工企业信用评价规则（试行）》的通知》（交公路规〔2021〕4号）
-

团体标准
汽车维修企业信用评价规范

T/CAMRA 023—2023

*

机械工业出版社出版发行

北京市百万庄大街22号

邮政编码：100037

*

210mm×297mm • 1印张 • 26千字

2024年1月第1版第1次印刷

定价：10.00元

*

书号：15111 • 03-10014

编辑：谢元

电话：（010）88379349

中国汽车维修行业协会发布

版权专有 侵权必究