

**2019 年汽车维修行业诚信企业**

**创建及表彰活动文件汇编**

**中国汽车维修行业协会**

**2019 年 4 月**

# 2019 年汽车维修行业诚信企业创建及表彰活动

## 文件目录

2019 年 4 月

1. 诚信企业活动通知文件—中汽修协字【2019】15 号

2. 诚信企业活动指南

附件1. 省级牵头单位及表彰名额分配方案

附件2. 汽车维修相关的地方协会名单

附件3. 中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员名单

附件4. 中国汽车维修行业协会汽车检测企业会员名单

附件5. 诚信企业活动牵头单位联系人表

附件6. 诚信企业活动地市级协会联系人表

附件7. 2019 年汽车维修行业诚信企业审核汇总表

附件8. 《汽车维修行业诚信企业评价指标体系》(2019 版)

(A 体系、B 体系、C 体系、及维修企业客户意见反馈表、检测  
企业客户意见反馈表)

# 中国汽车维修行业协会文件

中汽修协字〔2019〕15号

## 关于开展2019年汽车维修行业诚信企业 创建及表彰活动的通知

各有关单位：

深入开展汽车维修行业诚信企业创建活动是纳入国家行业评比达标表彰体系的重要活动之一，也是加快汽车维修行业诚信体系建设的重要组成部分，旨在引导汽车维修企业诚信经营、提质增效，促进汽车维修行业健康可持续发展。

由中国汽车维修行业协会组织的诚信企业创建及表彰活动，自2011年开展以来，已分四期对共计3624家获得“全国汽车维修行业诚信企业”称号的单位进行了表彰。

根据计划，“2019年全国汽车维修行业诚信企业创建及表彰活动”已经启动，将于2019年第四季度对获评企业进行表彰。

现将《2019年全国汽车维修行业诚信企业创建及表彰活动指南》印发给你们，请遵照执行。

附件：2019全国汽车维修行业诚信企业创建及表彰活动指南

中国汽车维修行业协会

2019年4月22日



# 2019 年全国汽车维修行业诚信企业 创建及表彰活动指南

## 一、活动目的：

汽车维修行业信用体系是交通行业信用体系建设的重要组成部分；“全国汽车维修行业诚信企业创建及表彰活动”是建立汽车维修行业信用体系，贯彻落实《全国汽车维修行业行为规范公约》的重要手段，通过在行业内开展诚信企业创建活动，有利于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，实现汽车维修业转型升级、提升服务质量，打造群众满意、政府放心的诚信行业。

## 二、汽车维修行业诚信企业评价指标体系

《汽车维修行业诚信企业评价指标体系》（2019 版）（以下简称《评价体系》，附件 7）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。

《评价体系》分为 A、B、C 三个体系，A 体系适用于一类和二类汽修企业，B 体系适用于三类汽修企业，C 体系适用于汽车综合性能检测机构。

《评价体系》优先适用 2018 年末数据，或 2017 年末和 2018 年末平均数据；年末数据时不适用时可使用平均数据。

## 三、活动组织方式

1. 本次活动由中国汽车维修行业协会主办并组织表彰。

2. 各省、自治区、直辖市负责牵头的单位（协会或运管部门）根据活动名额分配方案负责本辖区维修企业的审核推荐。
3. 根据名额分配方案，对于指标直接到市的，由市级协会审核后报所在省牵头单位进行汇总上报。
4. 今年仍将对汽车检测企业进行表彰，被表彰企业仅限中国汽车维修行业协会会员，协会秘书处直接受理我会汽车检测企业会员的表彰申请。
5. 我会秘书处直接受理 2018 年 12 月 31 日之前成为我会会员的汽车维修企业的申请。2019 年入会的汽车维修企业会员由各省、自治区、直辖市推荐。
6. 为了提高工作效率，本次活动的材料受理方式采用网上系统申报的方法进行，申报网址为 <http://www.vinfo.org.cn/cx2019>。中国汽车维修行业协会官方网站列有网上系统申报的网址入口提示。  
使用网上系统申报申请材料时，可参考网上系统提供的“申报指南”。
7. 我会将给各省、自治区、直辖市的牵头单位，以及有指标的市级协会授权分配网上系统管理员账号和密码，负责本地区申报企业的查阅审核推荐管理。

#### 四、工作进度安排：

1. 2019 年 5 月 15 日前，各省级的牵头单位将联系人（附件 5）反馈我会秘书处，地市级协会将联系人（附件 6）反馈我会秘

书处，以便更好地开展后期的工作。

2. 2019 年 6 月上旬召开说明会，就相关活动安排进行说明，具体安排另行通知。
3. 2019 年 6 月 15 日起至 8 月 31 日前，为企业网上系统申报阶段。
4. 2019 年 9 月 30 日前，各省、自治区、直辖市牵头单位对辖区的通过网上申报系统的申报材料进行审核，将符合汽车维修行业诚信企业且在名额分配方案内的名单汇总后，依据《2019 年汽车维修行业诚信企业审核汇总表》（附件 6）签字盖章报本协会秘书处。
5. 公示阶段：协会根据各省报送的名单审核后进行公示。
6. 表彰大会：2019 年第四季度择期召开诚信企业表彰大会。

## 五、申报条件

1. 2016 年 12 月 31 日及此前日期依法设立的汽车维修企业。
2. 2017 年 1 月 1 日起正常持续经营服务。
3. 企业或企业主要负责人（法定代表人、总经理、副总经理及企业董事会成员）未受到各级管理部门、相关行业组织、新闻媒介等行政处罚、通报批评、列入黑名单、集中诉讼、大量用户投诉、或其他失信惩戒措施。
4. 一、二类汽车维修企业 2017、2018 两个年度质量信誉考核为 AAA 级；三类汽车维修业户 2017、2018 两个年度质量信誉考核不低于 AA 级。如果企业所在地区未进行质量信誉考核工作

免于此项要求。

5. 具有我协会有效会员资格和取得“放心汽修认证”证书的企业优先推荐。

## 六、我会联系方式：

中国汽车维修行业协会

地址：北京市丰台区莲花池南里 24 号中盐大厦 A808 室

（邮编 100055）

传 真：010-64410962    E-mail: camra63313302@sina.com

联系人：冯延坤    010-63313302    13910901631

## 七、附件

1. 省级牵头单位及表彰名额分配方案
2. 汽车维修相关的地方协会名单
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. 诚信企业活动牵头单位联系人表
6. 诚信企业活动地市级协会联系人表
7. 2019 年汽车维修行业诚信企业审核汇总表
8. 《汽车维修行业诚信企业评价指标体系》（2019 版）  
（A 体系、B 体系、C 体系、维修企业客户反馈意见表、检测企业客户反馈意见表）

附件1:

省级牵头单位及表彰名额分配方案

| 编号 | 省份  | 牵头单位               | 名额计划 | 备注                                      |
|----|-----|--------------------|------|-----------------------------------------|
| 1  | 北京  | 北京汽车维修行业协会         | 50   | 其中：怀柔3                                  |
| 2  | 天津  | 天津市机动车维修管理处        | 25   |                                         |
| 3  | 河北  | 河北省运输管理局           | 35   | 其中：石家庄10、唐山5                            |
| 4  | 山西  | 山西省道路运输协会          | 25   |                                         |
| 5  | 内蒙古 | 内蒙古自治区运输管理局        | 20   | 其中：呼和浩特10                               |
| 6  | 辽宁  | 辽宁省道路运输协会汽车检测与维修分会 | 40   | 其中：沈阳10、大连10                            |
| 7  | 吉林  | 吉林省汽车维修行业协会        | 35   | 其中：长春10                                 |
| 8  | 黑龙江 | 黑龙江省汽车维修与检测行业协会    | 20   |                                         |
| 9  | 上海  | 上海市汽车维修行业协会        | 35   |                                         |
| 10 | 江苏  | 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        |
| 11 | 浙江  | 浙江省汽车服务行业协会        | 40   | 其中：杭州10、温州5、宁波5、湖州3、义乌3、衢州3             |
| 12 | 江西  | 江西省汽车维修行业协会        | 35   | 其中：南昌10                                 |
| 13 | 安徽  | 安徽省道路运输管理局         | 25   |                                         |
| 14 | 福建  | 福建省汽车维修行业协会        | 20   | 其中：厦门5                                  |
| 15 | 山东  | 山东省维修检测协会          | 60   | 其中：济南10、青岛10、邹城2                        |
| 16 | 河南  | 河南省道协维修与检测工作委员会    | 45   | 其中：郑州10                                 |
| 17 | 湖北  | 湖北省运输与物流协会         | 30   |                                         |
| 18 | 湖南  | 湖南省汽车维修与检测行业协会     | 40   | 其中：长沙10、湘潭5、衡阳5                         |
| 19 | 广东  | 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 |
| 20 | 广西  | 广西壮族自治区道路运输管理局     | 20   | 其中：南宁10、柳州3                             |
| 21 | 海南  | 海南省道路运输局           | 20   | 其中：海口5、三亚5                              |
| 22 | 重庆  | 重庆市道路运输协会          | 30   |                                         |
| 23 | 四川  | 四川省交通厅公路运输管理局      | 45   | 其中：成都10                                 |
| 24 | 贵州  | 贵州省道路运输管理局         | 20   |                                         |
| 25 | 云南  | 云南省公路运输管理局         | 25   |                                         |
| 26 | 西藏  | 西藏自治区交通厅运输管理局      | 5    |                                         |
| 27 | 陕西  | 陕西省道路运输协会          | 25   | 其中：西安10                                 |
| 28 | 甘肃  | 甘肃省道路运输管理局         | 20   | 其中：兰州6                                  |
| 29 | 青海  | 青海省交通运输厅           | 10   | 其中：西宁5                                  |
| 30 | 宁夏  | 宁夏回族自治区道路运输管理局     | 10   |                                         |
| 31 | 新疆  | 新疆维吾尔自治区道路运输协会     | 25   | 其中：乌鲁木齐10                               |



附件2.

## 汽车维修相关的地方协会名单

| 序号 | 协会名称                   |
|----|------------------------|
| 1  | 北京汽车维修行业协会             |
| 2  | 北京市怀柔区道路运输协会           |
| 3  | 天津市汽车后市场行业协会           |
| 4  | 河北省汽车维修行业协会            |
| 5  | 石家庄市机动车维修协会            |
| 6  | 唐山市汽车维修协会              |
| 7  | 山西省道路运输协会              |
| 8  | 呼和浩特市机动车维修检测行业协会       |
| 9  | 大连市机动车辆维修行业协会          |
| 10 | 沈阳市机动车维修配件行业协会         |
| 11 | 吉林省汽车维修行业协会            |
| 12 | 长春市机动车维修行业协会           |
| 13 | 黑龙江省汽车维修与检测行业协会        |
| 14 | 上海市汽车维修行业协会            |
| 15 | 常州市机动车维修行业协会           |
| 16 | 淮安市汽车维修行业协会            |
| 17 | 连云港市汽车维修协会             |
| 18 | 南京汽车维修行业协会             |
| 19 | 苏州市机动车维修行业协会           |
| 20 | 无锡市机动车维修行业协会           |
| 21 | 盐城市汽车维修行业协会            |
| 22 | 张家港市机动车维修行业协会          |
| 23 | 浙江省汽车服务行业协会            |
| 24 | 湖州市汽车维修行业协会            |
| 25 | 宁波市机动车维修行业协会           |
| 26 | 衢州市汽车维修行业协会            |
| 27 | 温州市机动车维修行业协会           |
| 28 | 义乌市机动车维修配件行业协会         |
| 29 | 江西省汽车维修行业协会            |
| 30 | 南昌市汽车维修与检测行业协会         |
| 31 | 安徽省汽车维修行业协会            |
| 32 | 福建省机动车维修行业协会           |
| 33 | 厦门市汽车维修协会              |
| 34 | 山东省道路运输协会              |
| 35 | 山东省汽车维修与检测行业协会         |
| 36 | 济南市汽车维修行业协会            |
| 37 | 青岛市道路运输协会机动车维修与检测分会    |
| 38 | 淄博市道路运输协会              |
| 39 | 邹城市汽车维修协会              |
| 40 | 河南省道路运输协会机动车维修和检测工作委员会 |
| 41 | 郑州市机动车修配行业协会           |
| 42 | 湖北省汽车售后服务行业协会          |
| 43 | 湖北省运输与物流协会机动车维修救援与检测分会 |
| 44 | 湖南省汽车维修与检测行业协会         |
| 45 | 衡阳市机动车辆维修技术协会          |
| 46 | 湘潭市汽车维修协会              |
| 47 | 长沙市汽车维修行业协会            |

## 汽车维修相关的地方协会名单

| 序号 | 协会名称                   |
|----|------------------------|
| 48 | 广东省汽车售后服务行业协会          |
| 49 | 东莞市汽车维修行业协会            |
| 50 | 佛山市禅城区交通运输协会           |
| 51 | 佛山市南海区机动车维修行业协会        |
| 52 | 佛山市顺德区机动车维修协会          |
| 53 | 广州市机动车维修行业协会           |
| 54 | 广州市机动车维修行业协会检测工作委员会    |
| 55 | 江门市交通运输行业协会            |
| 56 | 深圳市汽车维修行业协会            |
| 57 | 中山市机动车维修与驾驶员培训行业协会     |
| 58 | 珠海市汽车摩托车销售维修行业协会       |
| 59 | 广西柳州市汽车维修行业协会          |
| 60 | 南宁市机动车维修行业协会           |
| 61 | 海口市机动车维修检测行业协会         |
| 62 | 三亚市机动车维修与检测协会          |
| 63 | 重庆市道路运输协会              |
| 64 | 成都市汽车维修行业协会            |
| 65 | 云南省汽车摩托车后市场行业协会        |
| 66 | 云南省汽车维修行业协会            |
| 67 | 陕西省道路运输协会汽车维修检测分会      |
| 68 | 西安市机动车服务行业协会           |
| 69 | 兰州市机动车辆维修行业协会          |
| 70 | 西宁市机动车维修检测行业协会         |
| 71 | 乌鲁木齐市交通运输协会运输、维修、装卸专委会 |
| 72 | 东莞市汽车行业协会              |
| 73 | 南宁市机动车维修行业协会           |
| 74 | 桂林市道路运输协会机动车维修分会       |
| 75 | 广西柳州市汽车维修行业协会          |
| 76 | 海口市机动车维修检测行业协会         |
| 77 | 三亚市机动车维修与检测协会          |
| 78 | 重庆市汽车维护与修理行业协会         |
| 79 | 重庆市道路运输协会              |
| 80 | 成都市汽车维修行业协会            |
| 81 | 云南省汽车摩托车后市场行业协会        |
| 82 | 云南省汽车维修行业协会            |
| 83 | 西藏协合车业有限公司             |
| 84 | 陕西省道路运输协会汽车维修检测分会      |
| 85 | 西安市机动车服务行业协会           |
| 86 | 甘肃省机动车环保检测行业协会         |
| 87 | 兰州市机动车辆维修行业协会          |
| 88 | 西宁市机动车维修检测行业协会         |
| 89 | 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名单

| 序号 | 单位名称                    | 所在地 |
|----|-------------------------|-----|
| 1  | 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  |
| 2  | 北京福瑞车美汽车技术有限公司          | 北京  |
| 3  | 北京龟博士汽车清洗连锁有限公司         | 北京  |
| 4  | 北京京宝行汽车销售服务有限公司         | 北京  |
| 5  | 北京润宏迪汽车服务有限公司           | 北京  |
| 6  | 北京三四零一汽车服务有限公司          | 北京  |
| 7  | 北京世纪黑马之星汽车销售服务有限公司      | 北京  |
| 8  | 北京市博瑞勤和汽车销售服务有限公司       | 北京  |
| 9  | 北京市晨峰龙汽车修理有限责任公司        | 北京  |
| 10 | 北京市海通汽车修理厂              | 北京  |
| 11 | 北京首汽汽车修理有限公司            | 北京  |
| 12 | 北京首汽腾迪汽车销售服务有限公司        | 北京  |
| 13 | 北京首汽助友汽车流动维修有限责任公司      | 北京  |
| 14 | 北京天木汽车修理有限公司            | 北京  |
| 15 | 北京祥龙博瑞汽车服务（集团）有限公司      | 北京  |
| 16 | 北京银建汽车修理公司              | 北京  |
| 17 | 德能（北京）汽车服务有限公司          | 北京  |
| 18 | 海南惠通嘉华投资有限公司            | 北京  |
| 19 | 北京宝奥奔汽车服务有限公司           | 北京  |
| 20 | 北京博瑞燕美汽车技术服务有限公司        | 北京  |
| 21 | 北京德旺达汽车维修服务有限责任公司       | 北京  |
| 22 | 北京福润汽车修理有限公司            | 北京  |
| 23 | 北京惠通陆华汽车销售有限公司          | 北京  |
| 24 | 北京吉安祥特汽车服务有限公司          | 北京  |
| 25 | 北京精捷恒盛汽车服务有限公司          | 北京  |
| 26 | 北京善义善美科技有限公司            | 北京  |
| 27 | 北京市盛德宝汽车服务有限公司          | 北京  |
| 28 | 北京市盛仕汽车服务有限责任公司         | 北京  |
| 29 | 北京顺利通汽车修理厂              | 北京  |
| 30 | 北京天佑明智汽车养护服务有限公司        | 北京  |
| 31 | 北京通达远汽车服务有限公司           | 北京  |
| 32 | 北京祥龙博瑞汽车服务集团有限公司        | 北京  |

## 中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员名单

| 序号 | 单位名称                  | 所在地 |
|----|-----------------------|-----|
| 33 | 北京鑫康信达汽车服务有限公司        | 北京  |
| 34 | 北京易车生活汽车服务连锁有限公司      | 北京  |
| 35 | 北京银建汽车修理有限公司          | 北京  |
| 36 | 北汽出租汽车集团有限责任公司汽车修理分公司 | 北京  |
| 37 | 车服家（北京）汽车科技有限公司       | 北京  |
| 38 | 中车（北京）汽修连锁有限公司        | 北京  |
| 39 | 天津市海湾汽车服务有限公司         | 天津  |
| 40 | 天津市赛福汽车维修服务有限公司       | 天津  |
| 41 | 天津一路发汽车维修服务有限公司       | 天津  |
| 42 | 沧州市奥众汽车维修有限责任公司       | 河北  |
| 43 | 河北省省直机关汽车维修服务总公司      | 河北  |
| 44 | 河北省张家口汽车修理总公司         | 河北  |
| 45 | 河北百顺汽车科技服务有限公司        | 河北  |
| 46 | 沙河市博泰汽车销售有限公司         | 河北  |
| 47 | 沙河市义丰汽车维修有限公司         | 河北  |
| 48 | 唐山市泓弛汽车服务有限公司         | 河北  |
| 49 | 唐山市路北区豆来修汽车服务中心       | 河北  |
| 50 | 唐山市腾达汽车贸易有限公司         | 河北  |
| 51 | 辛集市合利汽车维修服务站          | 河北  |
| 52 | 灵寿县汽车检测站保养厂           | 河北  |
| 53 | 平定县义祥汽车服务有限公司         | 山西  |
| 54 | 中国一汽山西太原国宏汽修特约维修中心    | 山西  |
| 55 | 忻州华盛汽车服务有限公司          | 山西  |
| 56 | 孟县晋田汽车销售服务有限公司        | 山西  |
| 57 | 左权县新太行工贸有限公司          | 山西  |
| 58 | 包头市永飞汽贸有限责任公司         | 内蒙古 |
| 59 | 呼和浩特市金海汽车服务有限责任公司     | 内蒙古 |
| 60 | 内蒙古吉祥汇通汽车维修有限公司       | 内蒙古 |
| 61 | 内蒙古新航向汽车服务有限公司        | 内蒙古 |
| 62 | 大连普兰店市鑫鸿运汽车修配厂        | 辽宁  |
| 63 | 抚顺市双益汽车服务有限公司         | 辽宁  |
| 64 | 抚顺万众汽车销售维修有限责任公司      | 辽宁  |

## 中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员名单

| 序号 | 单位名称                | 所在地 |
|----|---------------------|-----|
| 65 | 辽宁兴旗汽车销售服务有限公司      | 辽宁  |
| 66 | 沈阳交专汽车服务有限公司        | 辽宁  |
| 67 | 葫芦岛市兴运汽车销售服务有限公司    | 辽宁  |
| 68 | 辽阳市新众联汽车服务有限公司      | 辽宁  |
| 69 | 吉林省大成放心汽车服务有限公司     | 吉林  |
| 70 | 吉林省众鑫汽车装备有限公司       | 吉林  |
| 71 | 长春一汽汽车贸易城开发集团股份有限公司 | 吉林  |
| 72 | 哈尔滨市运输有限责任公司二分公司    | 黑龙江 |
| 73 | 黑龙江成功博世汽车服务有限公司     | 黑龙江 |
| 74 | 领航车之道（天津）汽车维修服务有限公司 | 黑龙江 |
| 75 | 上海佳捷汽车维修服务有限公司      | 上海  |
| 76 | 上海实田进口汽车修理有限公司      | 上海  |
| 77 | 上海市汽车修理有限公司         | 上海  |
| 78 | 上海幼狮汽车销售服务有限公司      | 上海  |
| 79 | 上海诺互汽车服务有限公司        | 上海  |
| 80 | 江苏华海汽车销售服务有限公司      | 江苏  |
| 81 | 江苏南京市黄埔汽车修理厂        | 江苏  |
| 82 | 江苏外汽汽车维修服务有限公司      | 江苏  |
| 83 | 江阴市南华汽车维修有限公司       | 江苏  |
| 84 | 南京金鹰苏星汽车销售服务有限公司    | 江苏  |
| 85 | 南京绅华汽车贸易有限公司        | 江苏  |
| 86 | 如东极典一汽轿车特约维修服务中心    | 江苏  |
| 87 | 上海九易汽车服务有限公司        | 江苏  |
| 88 | 苏州汽车人汽修管理有限公司       | 江苏  |
| 89 | 张家港达隆汽车销售服务有限公司     | 江苏  |
| 90 | 江苏华海汽车销售集团有限公司      | 江苏  |
| 91 | 江苏南京市黄埔汽车销售服务有限公司   | 江苏  |
| 92 | 江阴市大昌汽车维修有限公司       | 江苏  |
| 93 | 如东众驰汽车销售服务有限公司      | 江苏  |
| 94 | 苏州名骏百盛汽车维修服务有限公司    | 江苏  |
| 95 | 新沂市百力汽车维修有限公司       | 江苏  |
| 96 | 张家港市东亚汽车销售服务有限公司    | 江苏  |

## 中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员名单

| 序号  | 单位名称                | 所在地 |
|-----|---------------------|-----|
| 97  | 杭州车奇士汽车维修有限公司       | 浙江  |
| 98  | 杭州普耀汽车服务有限公司        | 浙江  |
| 99  | 杭州小拇指汽车维修科技股份有限公司   | 浙江  |
| 100 | 杭州长运运输集团有限公司汽车修理分公司 | 浙江  |
| 101 | 杭州中策车空间汽车服务有限公司     | 浙江  |
| 102 | 嘉兴市宝龙汽车维修服务有限公司     | 浙江  |
| 103 | 宁波市马哈汽车服务有限公司       | 浙江  |
| 104 | 衢州市柯城中山汽车修理厂        | 浙江  |
| 105 | 浙江萨塔控股有限公司          | 浙江  |
| 106 | 浙江省台州金桥集团有限公司       | 浙江  |
| 107 | 浙江省永康市城南汽车维修厂       | 浙江  |
| 108 | 浙江裕都汽车有限公司          | 浙江  |
| 109 | 杭州驰文汽车服务有限公司        | 浙江  |
| 110 | 杭州恒邦汽车服务有限公司        | 浙江  |
| 111 | 南京车立方汽车服务有限公司       | 浙江  |
| 112 | 衢州市中山汽车服务有限公司       | 浙江  |
| 113 | 温州市港华汽车维修有限公司       | 浙江  |
| 114 | 永康市城南汽车维修厂          | 浙江  |
| 115 | 余姚金师汽修有限公司          | 浙江  |
| 116 | 浙江云创汽车服务有限公司        | 浙江  |
| 117 | 江西省翔笛汽车服务有限公司       | 江西  |
| 118 | 江西胜达汽车销售服务有限公司      | 江西  |
| 119 | 江西长运股份有限责任公司        | 江西  |
| 120 | 上饶市万腾汽车销售服务有限公司     | 江西  |
| 121 | 安徽省合肥小汽车维修服务有限公司    | 安徽  |
| 122 | 安庆市宜秀区联众汽车修理厂       | 安徽  |
| 123 | 池州市恒通汽车服务有限公司       | 安徽  |
| 124 | 安徽子金汽车销售服务有限公司      | 安徽  |
| 125 | 蚌埠市烘炎汽车销售服务有限公司     | 安徽  |
| 126 | 福建通海集团              | 福建  |
| 127 | 厦门辉达汽车修配有限公司        | 福建  |
| 128 | 福州兰博士汽车维修服务有限公司     | 福建  |

## 中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员名单

| 序号  | 单位名称             | 所在地 |
|-----|------------------|-----|
| 129 | 泉州通海汽车销售服务有限公司   | 福建  |
| 130 | 济南华通汽车有限公司       | 山东  |
| 131 | 济南五八一三汽车服务有限公司   | 山东  |
| 132 | 宁津县桑奥汽车维修站       | 山东  |
| 133 | 青岛大学海源汽车销售服务有限公司 | 山东  |
| 134 | 润华集团山东汽车修理有限公司   | 山东  |
| 135 | 山东涌泰汽车养护服务有限公司   | 山东  |
| 136 | 山东中鑫之宝汽车销售服务有限公司 | 山东  |
| 137 | 潍坊市鸿升汽车服务有限公司    | 山东  |
| 138 | 东营市永杰汽车修理有限公司    | 山东  |
| 139 | 冠县乐达汽车销售服务有限公司   | 山东  |
| 140 | 济南华元汽车电子有限公司     | 山东  |
| 141 | 金阳光汽车集团有限公司      | 山东  |
| 142 | 山东捷立安汽车科技有限公司    | 山东  |
| 143 | 莘县贵银汽车服务有限公司     | 山东  |
| 144 | 华迅汽车服务有限公司       | 山东  |
| 145 | 安阳市豫北小汽车修理厂      | 河南  |
| 146 | 河南美欧达名车技术服务有限公司  | 河南  |
| 147 | 河南平安大众汽车修理有限公司   | 河南  |
| 148 | 河南省大众大汽车配件服务有限公司 | 河南  |
| 149 | 滑县之星汽车销售服务有限公司   | 河南  |
| 150 | 滑县之星汽车销售服务有限公司   | 河南  |
| 151 | 郑州新港源汽车服务有限公司    | 河南  |
| 152 | 中鑫之宝汽车服务有限公司     | 河南  |
| 153 | 安阳市正泰汽车贸易有限公司    | 河南  |
| 154 | 登封市新开元商贸有限公司     | 河南  |
| 155 | 登封市新起点汽车维修服务有限公司 | 河南  |
| 156 | 巩义市新顺达汽车修理服务有限公司 | 河南  |
| 157 | 河南安氏汽车服务有限公司     | 河南  |
| 158 | 河南华通实业有限公司       | 河南  |
| 159 | 开封新精英汽车销售有限公司    | 河南  |
| 160 | 洛阳星太汽车服务有限公司     | 河南  |

## 中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员名单

| 序号  | 单位名称               | 所在地 |
|-----|--------------------|-----|
| 161 | 南阳市安吉汽车服务有限公司      | 河南  |
| 162 | 汝州市高峰轿车服务有限公司      | 河南  |
| 163 | 舞钢市恒泰兴汽车销售服务有限公司   | 河南  |
| 164 | 舞钢市万通汽车工程机械修理厂     | 河南  |
| 165 | 新安县新博客汽车服务有限公司     | 河南  |
| 166 | 新乡市苗勇精工汽车修理有限公司    | 河南  |
| 167 | 新乡市宇鑫汽车修理有限公司      | 河南  |
| 168 | 许昌鼎盛轿车维修有限公司       | 河南  |
| 169 | 郑州京威汽修设备有限公司       | 河南  |
| 170 | 郑州天荣物业服务有限公司       | 河南  |
| 171 | 周口市博世汽车维修服务有限公司    | 河南  |
| 172 | 鄂州市云安汽车修理厂         | 湖北  |
| 173 | 恩施新长城汽车销售服务有限公司    | 湖北  |
| 174 | 湖北东信汽车文化管理咨询有限公司   | 湖北  |
| 175 | 湖北华美汽车服务连锁有限公司     | 湖北  |
| 176 | 湖北三环捷通汽车连锁服务有限公司   | 湖北  |
| 177 | 湖北省直机关汽车维修中心       | 湖北  |
| 178 | 唐山市丰润区奥宝星辉汽车维修服务部  | 湖北  |
| 179 | 武汉爱车屋汽车管理服务股份有限公司  | 湖北  |
| 180 | 武汉市公交集团家家梦汽车服务有限公司 | 湖北  |
| 181 | 武汉市江汉区车饰界汽车美容中心    | 湖北  |
| 182 | 武汉市硚口区超越名车维修中心     | 湖北  |
| 183 | 武汉市硚口区科隆修理厂        | 湖北  |
| 184 | 武汉市伍壹汽车服务有限公司      | 湖北  |
| 185 | 武汉铁鑫汽车维修服务有限公司     | 湖北  |
| 186 | 孝感合力安晟汽车销售服务有限公司   | 湖北  |
| 187 | 湖北车百惠汽车销售服务有限公司    | 湖北  |
| 188 | 武汉福康行车业有限公司        | 湖北  |
| 189 | 武汉约哈斯汽车服务有限公司      | 湖北  |
| 190 | 郴州市恒驰汽车贸易有限公司      | 湖南  |
| 191 | 湖南车工场汽车服务有限公司      | 湖南  |
| 192 | 湖南乾阳汽车销售有限公司       | 湖南  |



## 中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员名单

| 序号  | 单位名称                | 所在地 |
|-----|---------------------|-----|
| 193 | 湘潭县易俗河镇粤海汽修厂        | 湖南  |
| 194 | 株洲市华天汽车服务有限公司       | 湖南  |
| 195 | 衡阳市中翔商用汽车服务有限公司     | 湖南  |
| 196 | 恩平市伟明汽车修配美容有限公司     | 广东  |
| 197 | 广东车保姆汽车服务连锁有限公司     | 广东  |
| 198 | 广东省广州市白云区卓捷汽车修配厂    | 广东  |
| 199 | 广州本田汽车第一销售有限公司      | 广东  |
| 200 | 广州好快省汽车服务有限公司       | 广东  |
| 201 | 广州华胜企业管理服务有限公司      | 广东  |
| 202 | 广州市连顺汽车维修服务有限公司     | 广东  |
| 203 | 合众汽车销售服务（中国）有限公司    | 广东  |
| 204 | 粤润汽车服务（深圳）有限公司      | 广东  |
| 205 | 珠海市横琴新区笛威快手汽车服务有限公司 | 广东  |
| 206 | 广东好快省汽车服务有限公司       | 广东  |
| 207 | 广州车顺会汽车服务有限公司       | 广东  |
| 208 | 广州市卓捷汽车服务有限公司       | 广东  |
| 209 | 广州通捷汽车有限公司          | 广东  |
| 210 | 广州粤特汽车技术服务有限公司      | 广东  |
| 211 | 惠州市华茂汽车维修有限公司       | 广东  |
| 212 | 深圳壹伍陆科技有限公司         | 广东  |
| 213 | 英德市泰兴汽车贸易有限公司       | 广东  |
| 214 | 广西恒久汽车服务有限公司        | 广西  |
| 215 | 广西弘狮汽车销售服务有限公司      | 广西  |
| 216 | 广西粮运汽修集团有限公司        | 广西  |
| 217 | 广西南宁得众汽车维修服务有限公司    | 广西  |
| 218 | 广西南宁登丰进口汽车修配有限责任公司  | 广西  |
| 219 | 广西瑞帆汽车销售服务有限公司      | 广西  |
| 220 | 贵港市港兴服务公司进口汽车维修一厂   | 广西  |
| 221 | 桂林市万里顺汽车维修有限公司      | 广西  |
| 222 | 南宁德星汽车服务有限公司        | 广西  |
| 223 | 南宁东茂汽车销售服务有限公司      | 广西  |
| 224 | 南宁市车之缘进口汽车维修有限公司    | 广西  |

## 中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员名单

| 序号  | 单位名称               | 所在地 |
|-----|--------------------|-----|
| 225 | 南宁市广胜汽车维修有限公司      | 广西  |
| 226 | 南宁市华桂进口汽车修理厂       | 广西  |
| 227 | 南宁鑫川诚汽车维修有限公司      | 广西  |
| 228 | 凭祥市新广美汽车维修养护中心     | 广西  |
| 229 | 上思县恒润汽车维修服务有限公司    | 广西  |
| 230 | 玉林市宏远汽车维修有限公司      | 广西  |
| 231 | 运德汽车运输集团有限公司保修厂    | 广西  |
| 232 | 广西粮运集团有限公司         | 广西  |
| 233 | 广西运德汽车运输集团有限公司保修厂  | 广西  |
| 234 | 平果县迅鑫汽车销售服务有限公司    | 广西  |
| 235 | 海南海口安捷汽车检测维修服务有限公司 | 海南  |
| 236 | 海南虎拜车友俱乐部有限公司      | 海南  |
| 237 | 璧山区新力汽修厂           | 重庆  |
| 238 | 重庆世纪汽车贸易有限公司       | 重庆  |
| 239 | 重庆市华成汽车维修有限公司      | 重庆  |
| 240 | 重庆市云阳县宏威名车维修中心     | 重庆  |
| 241 | 云阳县宏威汽车维修有限公司      | 重庆  |
| 242 | 重庆欧瑞汽车售后服务有限公司     | 重庆  |
| 243 | 安岳县顺安达运业有限责任公司     | 四川  |
| 244 | 昌杰三联汽车服务有限公司       | 四川  |
| 245 | 成都富吉鑫汽车维修服务有限责任公司  | 四川  |
| 246 | 成都市新都区正大汽车修理厂      | 四川  |
| 247 | 成都市兴昌荣汽车维修有限公司     | 四川  |
| 248 | 洪雅县李氏汽修厂           | 四川  |
| 249 | 江油市贝吉汽修厂           | 四川  |
| 250 | 乐山市红中车业有限公司        | 四川  |
| 251 | 乐山新大河汽车维修有限公司      | 四川  |
| 252 | 泸州海星汽车销售服务有限公司     | 四川  |
| 253 | 泸州市金安汽车修理有限公司      | 四川  |
| 254 | 罗江县蜀乐汽修厂           | 四川  |
| 255 | 眉山超越汽车销售服务有限公司     | 四川  |
| 256 | 四川港宏企业管理有限公司       | 四川  |

## 中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员名单

| 序号  | 单位名称                    | 所在地 |
|-----|-------------------------|-----|
| 257 | 四川贵旺汽车销售有限公司            | 四川  |
| 258 | 四川南充汽车运输（集团）有限公司五十二队修理厂 | 四川  |
| 259 | 四川省通川汽车服务有限公司           | 四川  |
| 260 | 四川银鑫汽车服务有限公司            | 四川  |
| 261 | 小金县大众汽修厂                | 四川  |
| 262 | 雅安市新区汽车技术有限责任公司         | 四川  |
| 263 | 宜宾安仕吉汽车服务有限公司           | 四川  |
| 264 | 中江县元亨汽修厂                | 四川  |
| 265 | 旺苍县宏旺汽车服务有限公司           | 四川  |
| 266 | 成都万竞汽车贸易有限公司            | 四川  |
| 267 | 贵州车之家汽车服务有限公司           | 贵州  |
| 268 | 贵州成黔车辆装配修理有限公司          | 贵州  |
| 269 | 贵州华通汽车贸易服务有限公司          | 贵州  |
| 270 | 贵州普力擎汽车服务有限公司           | 贵州  |
| 271 | 贵州省人民政府办公厅汽车修配厂         | 贵州  |
| 272 | 贵州松明汽车修理设备有限公司          | 贵州  |
| 273 | 迪庆州兴荣汽车工贸有限责任公司         | 云南  |
| 274 | 兰坪县昌鸿汽车服务有限责任公司         | 云南  |
| 275 | 昆明博海汽车服务有限公司            | 云南  |
| 276 | 西藏协合车业有限公司              | 西藏  |
| 277 | 白水县恺泽汽车服务会所有限责任公司       | 陕西  |
| 278 | 城固县燎原大众汽车服务有限责任公司       | 陕西  |
| 279 | 汉中市汉源汽车贸易服务有限公司         | 陕西  |
| 280 | 汉中市荣腾汽车贸易有限责任公司         | 陕西  |
| 281 | 汉中市天顺汽车服务有限责任公司         | 陕西  |
| 282 | 蒲城博驰汽车贸易有限公司            | 陕西  |
| 283 | 陕西车行天下汽车服务有限公司          | 陕西  |
| 284 | 陕西诚信达汽车服务有限公司           | 陕西  |
| 285 | 陕西卡尊汽车服务有限公司            | 陕西  |
| 286 | 陕西省汉中市汽车修配总厂            | 陕西  |
| 287 | 陕西永久汽车服务有限公司            | 陕西  |
| 288 | 西安百援汽车商务服务有限公司          | 陕西  |

## 中国汽车维修行业协会汽车维修企业会员名单

| 序号  | 单位名称               | 所在地 |
|-----|--------------------|-----|
| 289 | 西安大通百恒汽车服务有限公司     | 陕西  |
| 290 | 西安大通汽车服务有限公司       | 陕西  |
| 291 | 西安捷安通汽车工贸有限公司      | 陕西  |
| 292 | 西安龙达汽车修理有限公司       | 陕西  |
| 293 | 西安市临潼区宏昌汽车服务有限公司   | 陕西  |
| 294 | 西安阎良之星汽车维修服务有限公司   | 陕西  |
| 295 | 咸阳天益汽车服务有限公司       | 陕西  |
| 296 | 陕西伊斯特汽车贸易有限公司      | 陕西  |
| 297 | 陕西运联汽车修配有限公司       | 陕西  |
| 298 | 西安诚发汽车维修服务有限公司     | 陕西  |
| 299 | 甘肃赛亚汽车销售服务有限公司     | 甘肃  |
| 300 | 兰州华祥汽车销售服务有限公司     | 甘肃  |
| 301 | 平凉嘉诚汽车销售维修服务有限责任公司 | 甘肃  |
| 302 | 甘肃新雄亚汽车服务有限公司      | 甘肃  |
| 303 | 甘肃驭驰天下汽车科技有限公司     | 甘肃  |
| 304 | 嘉峪关市顺通汽车贸易有限公司     | 甘肃  |
| 305 | 玉门市辉煌伟业汽贸有限公司      | 甘肃  |
| 306 | 张掖市甘州区福泰汽车修理厂      | 甘肃  |
| 307 | 青海瑞派尔汽车服务有限公司      | 青海  |
| 308 | 湟源汇通汽车服务有限公司       | 青海  |
| 309 | 青海星尚航汽车维修服务有限公司    | 青海  |
| 310 | 银川德天厚汽车服务有限公司      | 宁夏  |
| 311 | 宁夏玉琪车柴配套有限责任公司     | 宁夏  |
| 312 | 新疆天汇华安汽车服务有限公司     | 新疆  |
|     |                    |     |
|     |                    |     |
|     |                    |     |
|     |                    |     |
|     |                    |     |
|     |                    |     |
|     |                    |     |
|     |                    |     |
|     |                    |     |

中国汽车维修行业协会汽车检测企业名单

| 序号 | 单位名称                     | 省份  |
|----|--------------------------|-----|
| 1  | 北京安鹏汽车综合性能检测站            | 北京  |
| 2  | 天津市津南区汽车综合性能检测中心         | 天津  |
| 3  | 天津市六号门检测站                | 天津  |
| 4  | 廊坊市安次区汽车综合性能检测站          | 河北  |
| 5  | 山西交科机动车检验有限公司            | 山西  |
| 6  | 内蒙古鑫运机动车检测有限公司           | 内蒙古 |
| 7  | 大连鹏辉蓝天机动车检测中心            | 辽宁  |
| 8  | 大连汽车综合性能检测中心有限公司         | 辽宁  |
| 9  | 大连市甘井子区汽车综合性能检测站         | 辽宁  |
| 10 | 上海市宝山北部汽车检测维修有限公司        | 上海  |
| 11 | 常州新常荣汽车检测有限公司            | 江苏  |
| 12 | 江苏省东台汽车综合性能检测站           | 江苏  |
| 13 | 江苏省南通市汽车综合性能检测中心         | 江苏  |
| 14 | 江苏省无锡市交通汽车综合性能检测中心有限责任公司 | 江苏  |
| 15 | 江阴市汽车综合性能检测站             | 江苏  |
| 16 | 南京市机动车综合性能检测中心有限责任公司     | 江苏  |
| 17 | 南通市汽车综合性能检测中心            | 江苏  |
| 18 | 如皋市汽车综合性能检测站             | 江苏  |
| 19 | 苏州市狮山机动车综合性能检测有限公司       | 江苏  |
| 20 | 无锡市滨湖安达汽车综合性能检测有限公司      | 江苏  |
| 21 | 无锡市交通汽车综合性能检测中心有限责任公司    | 江苏  |
| 22 | 张家港市金港机动车综合性能检测站有限公司     | 江苏  |
| 23 | 张家口汽车综合性能检测站             | 江苏  |
| 24 | 湖州市车辆综合性能检测站             | 浙江  |
| 25 | 浙江省衢州市车辆综合性能检测有限公司       | 浙江  |
| 26 | 江西长运机动车检测中心有限公司          | 江西  |
| 27 | 安徽蚌埠市汽车综合性能检测站           | 安徽  |
| 28 | 安徽省汽车检测中心                | 安徽  |
| 29 | 合肥顺通市机动车辆综合性能检测总站        | 安徽  |
| 30 | 合肥通顺机动车辆综合性能检测有限公司       | 安徽  |

### 中国汽车维修行业协会汽车检测企业名单

| 序号 | 单位名称               | 省份 |
|----|--------------------|----|
| 31 | 黄山市汽车综合性能检测站       | 安徽 |
| 32 | 泰安市广通机动车检测有限公司     | 山东 |
| 33 | 禹城通达机动车检测有限公司      | 山东 |
| 34 | 淄博市汽车维修质量监督检测站张店分站 | 山东 |
| 35 | 漯河市汽车综合性能检测站       | 河南 |
| 36 | 广西贺州市达安机动车检测有限责任公司 | 广西 |
| 37 | 田东机动车辆综合性能检测有限责任公司 | 广西 |
| 38 | 海口安捷汽车检测维修服务有限公司   | 海南 |
| 39 | 成都蓉双机动车检测有限公司      | 四川 |
| 40 | 乐山市星源汽车综合性能检测有限公司  | 四川 |
| 41 | 绵阳市事兴汽车综合性能检测有限公司  | 四川 |
| 42 | 兰州市汽车综合性能检测指导中心    | 甘肃 |
| 43 | 新疆四平商贸公司           | 新疆 |

附件 5:

### 诚信企业活动牵头单位联系人表

|                |  |    |  |
|----------------|--|----|--|
| 牵头单位名称<br>(盖章) |  |    |  |
| 通信地址           |  |    |  |
| 联系人姓名          |  | 电话 |  |
| 传 真            |  | 手机 |  |
| E-mail         |  |    |  |

各省级牵头单位联系人信息于 2019 年 5 月 15 日前反馈我会秘书处,

邮箱: camra63313302@sina.com

中国汽车维修行业协会联系方式:

地址: 北京市丰台区莲花池南里 24 号

中盐大厦西塔 808 室

邮编: 100055

传真: 010-64410962

E-mail: camra63313302@sina.com

协会秘书处联系人:

冯延坤 010-63313302 13910901631

附件 6:

### 诚信企业活动地市级协会联系人表

|              |  |    |  |
|--------------|--|----|--|
| 协会名称<br>(盖章) |  |    |  |
| 通信地址         |  |    |  |
| 联系人姓名        |  | 电话 |  |
| 传 真          |  | 手机 |  |
| E-mail       |  |    |  |

各单位联系人信息于 2019 年 5 月 15 日前反馈我会秘书处,

邮箱: camra63313302@sina.com

中国汽车维修行业协会联系方式:

地址: 北京市丰台区莲花池南里 24 号

中盐大厦西塔 808 室

邮编: 100055

传真: 010-64410962

E-mail: camra63313302@sina.com

协会秘书处联系人:

冯延坤 010-63313302 13910901631



附件 7:

## 2019 年汽车维修行业诚信企业审核汇总表

审核汇总单位（公章）：\_\_\_\_\_

| 序号 | 企业名称 |
|----|------|
| 1  |      |
| 2  |      |
| 3  |      |
| 4  |      |
| 5  |      |
| 6  |      |
| 7  |      |
| 8  |      |
| 9  |      |
| 10 |      |
| 11 |      |
| 12 |      |
| 13 |      |
| 14 |      |
| 15 |      |
| 16 |      |

负责人签字：\_\_\_\_\_

填报日期： 年 月 日

## 附件8

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）A体系（一类二类企业）

| 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 |
| 一、接待客户<br>60分 | 1. 证照齐全，明码标价（10） | 公示证照         | 10  | 在业务大厅显著位置公示：营业执照、维修价目表、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。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） | 服务接待制度       | 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            |      |    |     |    |
|               |                  | 环车检查         | 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。                                                               |                     |      |    |     |    |
|               |                  | 客户休息         | 3   | 安排需要等待维修车辆的客户休息3分，不安排扣3分。                                                                    |                     |      |    |     |    |
|               |                  | 查看车辆         | 3   | 客户可实时查看在修车辆。                                                                                 |                     |      |    |     |    |
|               |                  | 服务接待记录       | 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）   | 修前维修流程       | 5   | 有修前维修工作流程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                |      |    |     |    |
|               |                  | 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，电脑故障诊断仪、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、日期、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          |      |    |     |    |

## 附件8

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）A体系（一类二类企业）

| 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 |
| 二、签订合同<br>120分 | 4. 合同要件（120） | 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（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                             |      |    |     |    |

## 附件8

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）A体系（一类二类企业）

| 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 |
| 三、<br>车辆<br>维修<br>250分 | 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             |      |    |     |    |
|                        | 9. 安全文明生产（30） | 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。                                                 |                  |      |    |     |    |
|                        |               | 安全文明生产现场管理       | 10  | 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、防碰伤等防护设施齐备；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， |                  |      |    |     |    |
|                        | 10. 绿色维修（35）  | 建立健全绿色汽车维修制度体系   | 10  | 建立健全绿色汽车维修有关制度，包括质量管理、配件管理、设施设备管理、档案管理、节能环保培训及环保奖惩等系列制度                         | 查阅文件             |      |    |     |    |
|                        |               | 三废处理及危化品处理       | 15  | 按照环保局的相关要求，对废弃物集中收集并有效处理；涂漆车间设专用废水及VOCs排放及处理设施，。废铅酸蓄电池、废矿物油等危险废物依法处置。           | 现场检查             |      |    |     |    |
|                        |               | 资源节约循环利用         | 10  | 采用不解体故障诊断、制冷剂回收净化等技术工艺、修复件、洗车水循环利用等，有一项得5分，不超过15分。                              | 现场检查或资料          |      |    |     |    |
|                        | 11. 维修过程（80）  | 维修标准             | 15  | 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，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             | 15  | 车辆转向、制动、传动、灯光、排放、车架、车身等齐全20分，缺一项扣5分。                                            | 查阅维修工艺           |      |    |     |    |

## 附件8

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）A体系（一类二类企业）

| 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 |
| 三、<br>车辆<br>维修<br>250分 | 11. 维修<br>过程<br>(80) | 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）。 |      |    |     |    |
|                        |                      | 过程检验记录  | 20  | 有过程检验记录单，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，                                                       | 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                              |      |    |     |    |
|                        | 12. 竣工<br>检验<br>(50) | 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                     |      |    |     |    |

## 附件8

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）A体系（一类二类企业）

| 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 |
| 三、<br>车辆<br>维修<br>250分           | 13. 竣工<br>质量指标<br>(30) | 修竣工车辆一次<br>交车合格率              | 15  | 一次交车合格率 = (修竣工一次交车合格车次/修竣工总车次) × 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<br>检验单、月统计表。                                |      |    |     |    |
|                                  |                        | 上线维修车辆一<br>次维修合格率             | 15  | 一次维修合格率= 上线维修车一次维修合格车次/修竣工总车次<br>X 100%<br>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<br>所有需上线维修的竣<br>工车辆和质量监督维<br>修车辆一次维修合格<br>率 |      |    |     |    |
| 四、<br>向客<br>户交<br>验车<br>辆60<br>分 | 14. 验收<br>(10)         | 按合同约定内容<br>交验车辆               | 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                                                |      |    |     |    |
|                                  | 15. 结算<br>(25)         | 结算依据                          | 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<br>据                                        |      |    |     |    |
|                                  |                        | 使用规定票据                        | 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。                                                            |                                                       |      |    |     |    |
|                                  | 16. 交车<br>(15)         | 按合同约定时间<br>交付车辆车辆维<br>修档案管理制度 | 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、<br>客户跟踪记录、车辆<br>维修档案管理制度和<br>客户修车档案。        |      |    |     |    |
|                                  | 17. 返修<br>(10)         | 返修管理制度,<br>工作程序, 返修<br>记录     | 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<br>记录、核算返修率。                                |      |    |     |    |

## 附件8

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）A体系（一类二类企业）

| 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 |
| 五、配件保证<br>105分 | 18. 配件管理制度（5） | 有健全的采购、保管、领用制度                   | 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                   |      |    |     |    |
|                | 19. 采购（40）    | 采购渠道、合格供方、对合格供方的定期评价             | 40  | 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。     |      |    |     |    |
|                | 20. 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。 |      |    |     |    |
|                | 21. 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。                                                                             | 检查配件台帐抽查核对实物               |      |    |     |    |
|                | 22. 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                 |      |    |     |    |
|                |               | 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. 领用（10）    | 领料程序、领料单                         | 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. 质保（20）    | 配件标识和明码标价合格配件使用                  | 20  | 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、伪劣配件加扣20分。 | 现场检查资料                     |      |    |     |    |
|                | 25. 价格（10）    | 加价率                              | 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。            |      |    |     |    |

## 附件8

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）A体系（一类二类企业）

| 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 |
| 六、质量<br>保证<br>135分 | 26. 组织机构<br>(10)        | 有分管领导和质量技术管理人员        | 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           |      |    |     |    |
|                    | 27. 管理制度<br>(30)        | 质量管理制度，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20分。                                                                                                                                                            | 检查相关制度、会议记录和符合性、有效性。       |      |    |     |    |
|                    | 28. 人员素质<br>(45)        | 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。                                                                                                                                                                                              | 检查人员统计表，相关证书、证件。           |      |    |     |    |
|                    |                         | 技术质量负责人、质量检验员、价格核算员的岗 | 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。                                                                                                                                                                                         |                            |      |    |     |    |
|                    |                         | 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、有员工培训计划、有制度、有教材、有培训设备设施、有培训实施记录及培训效果评价记录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                 |      |    |     |    |
|                    | 29. 质量管理依据及保障手段<br>(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，车身外形修复机，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。 |      |    |     |    |



## 附件8

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）A体系（一类二类企业）

| 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 |
| 六、质量<br>保证<br>135分 | 29. 质量管理依据及保障手段（50） | 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                     |      |    |     |    |
| 七、服务<br>保证<br>70分  | 30. 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实际工作中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                 |      |    |     |    |
|                    | 31. 组织保证（10）        | 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。提供24小时服务，有管理制度，有服务工作记录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。 |      |    |     |    |
|                    | 32. 设施保证（40）        | 服务设施，24小时服务电话，抢修车，抢修记录，便捷服务 | 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。      |      |    |     |    |
|                    |                     | 客户抱怨与投诉处理机制                 | 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. 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。           |      |    |     |    |

## 附件8

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）A体系（一类二类企业）

| 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 |
| 八、财务和社会资信30分 | 34. 企业信用（10） | 工商年检银行信用  | 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                             |      |    |     |    |
|              | 35. 经营状况（10） | 企业利税增长率   | 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                           |      |    |     |    |
|              | 36. 社会资信（10） | 行政处罚公示    | 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。                                                                                                   | 上网查询各行政部门行政处罚公示                         |      |    |     |    |
| 九、客户评价150分   | 37. 价格（30）   | 客户意见反馈    | 30  | 见客户意见反馈表（附后）                                                                                                                                   | 由评价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） |      |    |     |    |
|              | 38. 周期（30）   |           | 30  |                                                                                                                                                |                                         |      |    |     |    |
|              | 39. 质量（30）   |           | 30  |                                                                                                                                                |                                         |      |    |     |    |
|              | 40. 服务（60）   |           | 60  |                                                                                                                                                |                                         |      |    |     |    |
| 十、守法评价20分    | 41. 守法经营（20） | 法律法规的执行情况 | 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                      |      |    |     |    |

## 附件8

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）A体系（一类二类企业）

| 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 |
| 备注1 | 42. 加分项                                                                        | 1. 物流统一配送                  | 10  | 参加和享用物流统一采购配送平台                                                                         | 查阅物流统一配送相关资料     |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 2. 质量管理体系认证                | 20  | 有效持证                                                                                    | 有效持证             |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 3. 放心汽修认证                  | 25  | 有效持证                                                                                    | 有效持证             |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 4. 技能比赛获奖                  | 15  | 每参加比赛1次得5分，获奖1次得15分，最高15分                                                               | 参加报名获奖证书         |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 5. 质量信誉考核                  | 20  | 有效持证或公示内容                                                                               | 证书               |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 6. 积极上传数据到国家“汽车维修电子健康档案”系统 | 25  | 积极参加培训和测试15分，定期上传25分。最高25分                                                              | 现场核查公示文件         |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 7. 通过交通运输企业安全生产标准化评价       | 20  | 证书或公示文件                                                                                 | 现场核查             |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 8. 集中采购                    | 25  | 党政机关、社会组织和集团单位集中采购和服务单位                                                                 | 公示内容或合同          |      |    |     |    |
| 备注1 | 42. 加分项                                                                        | 9. 相关负责人和维修工高中级工的比例        | 10  | 机修、电器、钣金、涂漆相关负责人具有5年以上工作经历，持有技师（及以上）证书、维修工程师证书加10分；维修工持有中级工（及以上）证书比例达到1/2以上加5分。加分最高10分。 | 检查人员统计表，相关证书、证件。 |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 10. 曾获得过“全国诚信企业”表彰的        | 10  | 每获得过一次加10分，最多10分                                                                        | 现场核查             |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 11. 县级以上政府部门荣誉奖励           | 20  | 每个有效证书10分，最高20分                                                                         | 现场核查             |      |    |     |    |
| 备注2 | 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；重大交通责任事故；重大治安事件；重大消防事故；其他重大负面信息。 |                            |     |                                                                                         |                  |      |    |     |    |

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）B体系（三类企业）

| 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 |
| 一、接待客户<br>60分 | 1. 证照齐全，明码标价（10） | 公示证照悬挂标志牌     | 10  | 在业务大厅显著位置公示：营业执照、维修价目表、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。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） | 服务接待制度        | 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             |      |    |     |    |
|               |                  | 服务接待程序        | 3   | 有服务接待程序3分，无服务接待程序扣3分。                                                              |                      |      |    |     |    |
|               |                  | 服务咨询          | 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。                                                  |                      |      |    |     |    |
|               |                  | 服务接待人员        | 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。                                                        |                      |      |    |     |    |
|               |                  | 服务接待记录        | 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）   | 修前维修流程        | 5   | 有修前维修工作流程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                 |      |    |     |    |
|               |                  | 维修设备、量仪具、维修工位 | 10  | 设备、专用量仪具、维修工位符合专项维修规定10分，缺一项不得分。                                                   | 依据设备、专用量仪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（维修项目、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           |      |    |     |    |

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）B体系（三类企业）

| 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 |
| 二、签订合同<br>120分 | 4. 合同要件<br>(120) | 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。<br>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。                                                           |                                              |      |    |     |    |
|                | 5. 补充合同<br>(如果有) | 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                                 |      |    |     |    |

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）B体系（三类企业）

| 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 |
| 三、车辆或总成维修250分 | 6. 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. 安全文明生产（40）  | 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。                                                                                  |                                   |      |    |     |    |
|               |                | 安全文明生产现场管理       | 20  | 作业时防尘、防污、防碰伤等防护设施齐备                                                                                             |                                   |      |    |     |    |
|               | 9. 绿色维修        | 三废处理及危化品处理       | 25  | 按照环保局的相关要求，对废弃物集中收集并有效处理；涂漆车间设专用废水及VOCs排放及处理设施，废铅酸蓄电池、废矿物油等危险废物依法处置。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 | 现场检查                              |      |    |     |    |
|               |                | 资源节约循环利用         | 25  | 采用不解体故障诊断、制冷剂回收净化等技术工艺、修复件、洗车水循环利用等                                                                             | 现场检查                              |      |    |     |    |
|               | 10. 维修过程-1（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  | 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）。 |      |    |     |    |

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）B体系（三类企业）

| 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 |
| 三、车辆或总成维修250分 | 10. 维修过程-2（90） | 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             |      |    |     |    |
|               | 11. 竣工检验（50）   | 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      |      |    |     |    |
|               |                | 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    |      |    |     |    |
|               |                |         |     |                                                                                              |                  |      |    |     |    |

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）B体系（三类企业）

| 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 |
| 四、向客户交验车辆或总成60分 | 12. 验收（10）    | 按合同约定内容交验车辆或总成         | 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                           |      |    |     |    |
|                 | 13. 结算（25）    | 按合同约定结算                | 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                       |      |    |     |    |
|                 |               | 使用规定票据                 | 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、不明晰扣5-10分。                                                               |                                  |      |    |     |    |
|                 | 14. 交付（15）    | 按合同约定时间交付车辆或总成维修档案管理制度 | 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、维修档案管理制度和客户修理档案。 |      |    |     |    |
|                 | 15. 返修（10）    | 返修管理制度，工作程序，返修记录       | 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。               |      |    |     |    |
| 五、配件保证105分      | 16. 配件管理制度（5） | 有健全的采购、保管、领用制度         | 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                         |      |    |     |    |
|                 | 17. 采购（40）    | 采购渠道、合格供方、对合格供方的定期评价   | 40  | 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。           |      |    |     |    |
|                 | 18. 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。       |      |    |     |    |
|                 | 19. 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                       |      |    |     |    |



## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）B体系（三类企业）

| 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 |
| 五、配件保证<br>105分 | 20. 保管<br>(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           |      |    |     |    |
|                |                  | 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               |      |    |     |    |
|                | 21. 领用<br>(10)   | 领料程序、领料单                         | 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  |      |    |     |    |
|                | 22. 质保<br>(20)   | 配件标识和明码标价合格配件使用                  | 20  | 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、伪劣配件加扣20分。                      | 现场检查资料               |      |    |     |    |
|                | 23. 价格<br>(10)   | 加价率                              | 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。      |      |    |     |    |
| 六、质量保证<br>135分 | 24. 组织机构<br>(10) | 有分管领导和质量技术管理人员                   | 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     |      |    |     |    |
|                | 25. 管理制度<br>(30) | 质量管理制度，工作记录和台帐                   | 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。 |      |    |     |    |
|                | 26. 人员素质<br>(60) | 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。                                                           | 检查人员统计表              |      |    |     |    |

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）B体系（三类企业）

| 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 |
| 六、质量保证<br>135分 | 26. 人员素质（60）        | 岗位设置         | 10  | 技术负责人、质量检验员、价格核算员按岗位要求合理配置10分，达不到岗位要求扣5-10分。                                                                                                                                | 检查人员统计表                             |      |    |     |    |
|                |                     | 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、有培训设备设施、有培训实施记录及培训效果评价记录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                          |      |    |     |    |
|                |                     | 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。                        |      |    |     |    |
|                | 27. 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。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。设备技术状况不完好或实际工作中不使用，视同无此设备。 | 根据专项维修规定，现场检查量具仪表、设备等；查阅管理制度及台帐等资料。 |      |    |     |    |
|                |                     | 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                                |      |    |     |    |

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）B体系（三类企业）

| 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、服务保障<br>70分    | 28. 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实际工作中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                 |      |    |     |    |
|                  | 29. 组织保证（10）    | 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。 |      |    |     |    |
|                  | 30. 设施保证（40）    | 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                     |      |    |     |    |
|                  |                 | 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。      |      |    |     |    |
|                  | 31. 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<br>30分 | 32. 企业信用（10）    | 工商年检银行信用              | 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              |      |    |     |    |
|                  | 33. 经营状况（10）    | 企业利税增长率               | 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            |      |    |     |    |
|                  | 34. 社会资信（10）    | 行政处罚公示                | 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。（建议一票否决）                               | 上网查询各行政部门行政处罚公示          |      |    |     |    |

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）B体系（三类企业）

| 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 |
| 九、客户评价<br>150分 | 35. 价格<br>(30) | 客户意见反馈                     | 30  | 见客户意见反馈表（附后）                                                                                                                                   | 由评价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） |      |    |     |    |
|                | 36. 周期<br>(30) |                            | 30  |                                                                                                                                                |                                         |      |    |     |    |
|                | 37. 质量<br>(30) |                            | 30  |                                                                                                                                                |                                         |      |    |     |    |
|                | 38. 服务<br>(60) |                            | 60  |                                                                                                                                                |                                         |      |    |     |    |
| 十、守法评价<br>20分  | 39. 守法经营（20）   | 法律法规的执行情况                  | 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            | 40. 加分项        | 1. 物流统一配送                  | 10  | 参加和享用物流统一采购配送平台                                                                                                                                | 查阅物流统一配送相关资料                            |      |    |     |    |
|                |                | 2. 质量管理体系认证                | 20  | 有效持证                                                                                                                                           | 有效持证                                    |      |    |     |    |
|                |                | 3. 放心汽修认证                  | 25  | 有效持证                                                                                                                                           | 有效持证                                    |      |    |     |    |
|                |                | 4. 技能比赛获奖                  | 15  | 每参加比赛1次得5分，获奖1次得15分，最高15分                                                                                                                      | 参加报名获奖证书                                |      |    |     |    |
|                |                | 5. 质量信誉考核                  | 20  | 有效持证或公示内容                                                                                                                                      | 证书                                      |      |    |     |    |
|                |                | 6. 积极上传数据到国家“汽车维修电子健康档案”系统 | 25  | 积极参加培训和测试15分，定期上传25分。最高25分                                                                                                                     | 现场核查公示文件                                |      |    |     |    |

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）B体系（三类企业）

| 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 |
| 备注1 | 40. 加分项                                                                        | 7.通过交通运输企业安全生产标准化评价 | 20  | 证书或公示文件                                                                                 | 现场核查             |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 8.集中采购              | 25  | 党政机关、社会组织和集团单位集中采购和服务单位                                                                 | 公示内容或合同          |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 9.相关负责人和维修工高中级工的比例  | 10  | 机修、电器、钣金、涂漆相关负责人具有5年以上工作经历，持有技师（及以上）证书、维修工程师证书加10分；维修工持有中级工（及以上）证书比例达到1/2以上加5分。加分最高10分。 | 检查人员统计表，相关证书、证件。 |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 10. 曾获得过“全国诚信企业”表彰的 | 10  | 每获得过一次加10分，最多10分                                                                        | 现场核查             |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 11. 县以上政府部门荣誉奖励     | 20  | 每个有效证书10分，最高20分                                                                         | 现场核查             |      |    |     |    |
| 备注2 | 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；重大交通责任事故；重大治安事件；重大消防事故；其他重大负面信息。 |                     |     |                                                                                         |                  |      |    |     |    |

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）C体系（检测企业）

| 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 |
| 一、接待客户<br>100分 | 1. 证照齐全<br>(20)        | 公示证照悬挂标志牌   | 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<br>(40)   | 服务接待制度      | 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 |      |    |     |    |
|                |                        | 客户休息        | 10  | 安排需要等待检测车辆的客户休息10分，不安排不得分。                                           |          |      |    |     |    |
|                |                        | 查看车辆        | 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。                                  |          |      |    |     |    |
|                |                        | 服务设施        | 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<br>(40) | 检测车辆数据查询    | 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     |      |    |     |    |
|                |                        | 监控探头        | 20  | 检测车间、停车场地、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<br>120分 | 4. 服务要求<br>(120)       | 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、佩证上岗、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。                       |          |      |    |     |    |

## 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）C体系（检测企业）

| 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 |
| 三、检测质量<br>190分 | 5. 安全文明生产（35） | 安全文明生产管理制度<br>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                                                                                                 | 查阅相关资料及现场检查      |      |    |     |    |
|                |               | 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，安全保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生产操作规程10分，违反操作规程扣10分                         |                  |      |    |     |    |
|                | 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；所有仪器设备都应有操作规程；所有仪器设备都应有状态标识；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，实验结果应能上传到计算机联网系统20分，缺一项扣10分                                                                  | 现场检查             |      |    |     |    |

### 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）C体系（检测企业）

| 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 |
| 四、经营行为<br>120分 | 7. 收费<br>(30)    | 收费依据             | 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                                                      | 现场检查        |      |    |     |    |
|                | 8. 结算<br>(30)    | 结算依据             | 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                                                                               |             |      |    |     |    |
|                |                  | 使用规定票据           | 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。                                                               | 现场检查        |      |    |     |    |
|                | 9. 规范检测<br>(30)  | 检测项目及规范服务        | 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调修或强卖配件，检测人员不得故意刁难业户及索要财物30分，不符合不得 | 现场检查        |      |    |     |    |
| 五、企业管理<br>150分 | 10. 统计报表<br>(30) | 统计报表             | 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      |      |    |     |    |
|                | 11. 档案管理<br>(40) | 车辆档案             | 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        |      |    |     |    |
|                |                  | 设备档案             | 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<br>(40) | 质量体系             | 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<br>(30)   | 人员培训制度<br>员工培训机制 | 30  | 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、有培训设备设施、有培训实施记录及培训效果评价记录20分，缺一项扣4分。                                | 检查员工培训的相关资料 |      |    |     |    |
|                | 14. 精神文明<br>(40) | 检测站环境            | 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        |      |    |     |    |



**汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）C体系（检测企业）**

| 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 |
| 六、质量保证<br>110分 | 15. 组织机构（20） | 有分管领导和质量技术管理人员     | 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） | 质量管理体系，工作记录、台帐     | 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。                    |      |    |     |    |
| 六、质量保证<br>110分 | 17. 人员素质（60） | 企业经营者资质            | 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。                        |      |    |     |    |
|                |              | 技术质量负责人、质量监督员的岗位资质 | 10  | 有符合岗位资质要求的技术负责人、质量负责人，检验员人员达到岗位资质要求10分，达不到岗位资质要求扣10分。                                                                                          |                                         |      |    |     |    |
|                |              | 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                              |      |    |     |    |
| 七、客户评价<br>150分 | 18. 价格（30）   | 客户意见反馈             | 30  | 见客户意见反馈表（附后）                                                                                                                                   | 由评价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<br>60分  | 22. 守法经营（60） | 法律法规的执行情况          | 60  | 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，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                      |      |    |     |    |

**汽车维修行业诚信企业评价指标体系（2019版）C体系（检测企业）**

| 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 |
| 备注1 | 23. 加分项                                                                        | 1.质量管理体系认证          | 20  | 有效持证                                                                                    | 有效持证             |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 2.放心汽修认证            | 25  | 有效持证                                                                                    | 有效持证             |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 3.技能比赛获奖            | 15  | 每参加比赛1次得5分，获奖1次得15分，最高15分                                                               | 参加报名获奖证书         |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 4.质量信誉考核            | 20  | 有效持证或公示内容                                                                               | 证书               |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 5.通过交通运输企业安全生产标准化评价 | 20  | 证书或公示文件                                                                                 | 现场核查             |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 6.相关负责人和维修工高中级工的比例  | 10  | 机修、电器、钣金、涂漆相关负责人具有5年以上工作经历，持有技师（及以上）证书、维修工程师证书加10分；维修工持有中级工（及以上）证书比例达到1/2以上加5分。加分最高10分。 | 检查人员统计表，相关证书、证件。 |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 7.曾获得过“全国诚信企业”表彰的   | 10  | 每获得过一次加10分，最多10分                                                                        | 现场核查             |      |    |     |    |
|     |                                                                                | 8.县级以上政府部门荣誉奖励      | 20  | 每个有效证书10分，最高20分                                                                         | 现场核查             |      |    |     |    |
| 备注2 | 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；重大交通责任事故；重大治安事件；重大消防事故；其他重大负面信息。 |                     |     |                                                                                         |                  |      |    |     |    |

附件8附表(1)

维修企业客户意见反馈表

|                                       |                                   |       |     |     |       |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-------|-----|-----|-------|
| 维修企业                                  |                                   | 资质证号  |     | 日期  | 年 月 日 |
| 送(修)单位                                |                                   | 送(修)人 |     | 电话  |       |
| <div>评分</div> <div>调查项目</div>         |                                   | 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需要                     | 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                                  |                                   |       |     |     |       |
| 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“√” |                                   |       |     |     |       |

附件8附表(2)

检测企业客户意见反馈表

|                                        |                            |      |          |     |       |     |
|----------------------------------------|----------------------------|------|----------|-----|-------|-----|
| 检测企业                                   |                            | 资质证号 |          | 日期  | 年 月 日 |     |
| 送检单位                                   |                            | 送检人  |          | 电话  |       |     |
| 评分项目                                   |                            |      | 调查 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检测人员是否在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                                   |                            |      |          |     |       |     |
| 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“√”。 |                            |      |          |     |       |     |