

汽车维修业是交通运输业的重要组成部分,关系到全社会机动车安全可靠、节能环保运行,关系到社会公众的生活质量,关系到汽车产业可持续发展,是重要的民生服务业。近年来,我国汽车维修业取得了长足发展,较好地适应了汽车社会发展、满足了广大消费者的汽车维修需求,但是也存在市场结构不优、竞争不充分,市场消费不透明、不诚信等问题。未来五至十年,将是我国全面建设小康社会的关键时期,汽车维修业将获得更为广阔的发展空间,也必将在服务人民群众快捷、舒适汽车生活方面发挥更大作用。面对新的形势和要求,我国汽车维修业在发展方式、服务能力和质量等方面还存在一定的差距和不足。为促进汽车维修业转型升级、不断提升服务质量,满足人民群众日益增长的汽车维修服务需求,现提出如下指导意见。

一、总体要求

(一) 指导思想。

深入贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神,以最大限度地服务经济社会发展,不断改善人民群众汽车生活品质为宗旨,以促进行业发展方式转变、提升行业服务能力为主线,尊重市场规律,锐意改革创新,优化市场结构,激发市场活力,推进汽车维修业健康可持续发展,为人民群众提供放心、满意的汽车维修服务。

(二) 主要目标。

通过五年左右的努力,汽车维修业基本完成从规模扩张型向质量效益型的转变,市场布局和层次结构更趋合理优化,市场秩序更加公

平有序，资源配置更加优质高效；基本完成从服务粗放型向服务品质型的转变，为人民群众提供更加诚信透明、经济优质、便捷周到的维修服务。

二、促进行业转型升级

（三）鼓励连锁经营，促进市场结构优化升级。

各地交通运输主管部门和道路运输管理机构要按照“合理布局、连锁优先、供需平衡、便民利民”的原则，积极协调发展改革、规划等部门，编制发布本行政区的《汽车维修行业发展规划》，将汽车维修园区、网点布局纳入城市建设、经济社会发展总体规划，促进汽车维修业发展与人民群众维修服务需求相适应。鼓励汽车维修、配件供应等优势企业在大型社区、公共停车场、客货运输站场周边布设连锁网点。对于开办连锁维修网点的，在经营场所所在的地级市主城区或者县、市行政区范围内，可以共享技术负责人和《汽车维修业开业技术条件》（GB/T16739）规定的大型维修设施、设备。

（四）鼓励规模化发展，提升资源配置效率。

鼓励骨干、龙头企业通过资本纽带、市场运作等手段，积极开展重组、并购、扩张，不断创新服务模式，延伸企业价值链，实现企业的规模化、集团化发展。鼓励大型企业建立配件集中采购平台、钣喷中心等专业化支持体系，提升企业运作效率和效益。鼓励中小企业组建企业联盟，在维修装备、技术信息共享和配件联合采购等方面形成优势互补，壮大发展实力。

（五）鼓励专业化维修，提升业态发展水平。

鼓励发展事故汽车、变速器、轮胎、玻璃维修等技术有特长、服务有特色的专修企业，不断满足市场多样化、个性化需求。要加强液化天然气（LNG）、电动汽车等新型、新能源汽车维修服务能力建设，加大维修技术储备、推广力度，加快维修网点建设，不断满足新的市场需求；鼓励电动汽车生产企业积极开展技术培训，拓展授权维修服务网点。要加强营运车辆维修服务能力建设，鼓励公交、大型客货运输企业建立专业化的维修机构或部门，加大基础设施投入和改造，推动技术能力升级。

要会同环保部门，建立实施汽车检测和维护（I/M）制度。要建立健全汽车检测和维护体系，制定完善相关技术政策标准，开展I/M技术及装备研究，提升全社会汽车尾气排放治理能力；各地道路运输管理机构要结合本地实际，选择、扶持一批维修企业发展成为维护站（M站）网点。

（六）鼓励品牌化发展，充实行业发展内涵。

要围绕企业诚信经营，树立绿色维修理念、积极履行企业社会责任等主题，按照“政府引导、企业创建、社会满意”的原则，积极推进企业和行业品牌建设。要建立健全行业品牌培育、发展、激励、保护的政策和机制，营造良好的品牌成长环境。要着力扶持、培育一批维修服务质量高、质量信誉优（AAA）的企业尽快成长为地方品牌，并逐步向区域、全国扩展。鼓励企业增强品牌意识，提高品牌创建内生动力；鼓励优质企业依法进行商标注册、品牌保护，不断提升品牌

价值和形象。鼓励维修企业积极开展维修技术骨干人员亮牌服务，打造企业核心竞争力，树立企业品牌和形象。

要积极推进行业品牌建设，积极围绕营造诚信放心修车环境、加强社会公益公共服务等主题，积极打造具有地方特色的行业服务品牌，树立优良行风和文明形象。

（七）促进维修行业安全发展，筑牢行业发展基石。

维修企业要牢固树立“安全汽修”理念，建立健全安全生产管理制度，有效落实安全生产主体责任。要依据相关从业人员安全生产培训教材等加强安全作业培训。要建立健全安全操作规程，加强对在用汽车喷烤漆房、举升机等重点维修装备的维护管理，并依据相关标准定期开展安全检查和评价，对安全隐患较大的维修装备要限期整改或更新。各地道路运输管理机构要加强行业安全生产监管，按照相关规定推进安全生产达标考评工作。

（八）树立绿色维修理念，促进行业可持续发展。

要按照《绿色汽车维修指南》要求，建立健全行业绿色汽修生产管理体系。企业要制定落实环境保护和资源节约的规章制度。要鼓励企业进行绿色汽修设施设备及工艺的升级改造，推广使用符合节能环保要求的新设备、新工艺和新材料，形成维修废弃物和有害排放少、资源利用率高的成套工艺规范。维修企业要做好废机油、制动液、制冷剂废弃物的回收处置，力争3年内实现全国一、二类维修企业维

修危险废物规范处置率达到 100%。要不断拓展绿色汽修作业的深度和广度，促进绿色汽修常态化、长效化发展。

三、提升维修服务质量

（九）加强行业诚信建设，营造放心修车环境。

要发挥消费者评价对市场的导向作用，运用互联网和信息化手段，构建企业经营行为和服务质量动态监管机制及信息化监管平台，用市场信息透明和消费者口碑倒逼和推动市场诚信建设。要发挥专业机构对社会消费的指引作用，鼓励第三方机构开展维修服务质量和客户满意度调查，促进市场服务更加规范、优质。各地道路运输管理机构要将消费者和授权的第三方评价作为企业质量信誉考核和诚信企业评比的重要内容。要加强对考核和评比结果的宣传和应用，积极协调政府用车主管部门、保险监管部门，制定鼓励性政策，推动公务车、事故车维修优先选择诚信企业。在国家信用体系建设框架下，探索建立企业信用制度，将企业经营失范、违规行为纳入企业信用记录，会同社会征信、工商管理部门定期向社会公布违规情况，并依法严肃处理。

要加强舆论宣传和引导。要积极树立、宣传各类行业服务的典型和标兵，总结推广企业经营管理的好经验、好做法，带动行业整体进步，展示行业精神风貌。要会同消费者权益保护部门，曝光消费者权益侵害行为，宣传维权知识案例，提高消费者自我保护意识，促进消费者理性消费。

（十）加强维修行业标准化建设，提升维修服务质量。

各地交通运输主管部门和道路运输管理机构要按照《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739-2014）标准要求严把市场准入关，确保企业维修能力达标。维修企业要遵照《汽车维护、检测、诊断技术规范》（GB/T18344）等标准及汽车维修技术文件开展汽车维修服务，确保维修质量合格。要遵照《机动车维修服务规范》（JT/ T816）开展规范化的维修服务，提升维修服务质量和水平。

（十一）广泛开展便民服务，提升行业服务效能。

各地交通运输主管部门和道路运输管理机构要结合本地实际，积极组织企业开展服务质量公约、服务质量承诺和阳光维修服务活动，加强行业自律，抵制市场不良风气。要结合消费者权益保护日、道路交通安全日、节能宣传周等公益主题载体，组织开展形式多样的公益服务活动，让汽车维修常识、消费者维权知识、汽车故障义诊及咨询等公益服务真正走进群众。维修企业要切实站在消费者角度，不断增强服务意识，创新服务形式，优化服务流程，提升便民服务能力。鼓励企业通过电话、互联网等手段，广泛开展预约式修车服务，提升修车时效；通过提供代步汽车、上门接送车等延伸服务，为消费者提供便利服务。

（十二）建立健全汽车维修救援体系，提供有效出行保障。

要按照“统一平台、统一调度、统一服务、快速响应”的原则，逐步建立覆盖全国的汽车维修救援体系。要在“12328”全国交通运

输服务监督电话中设置汽车救援服务功能，便于呼叫和施救；要合理布设救援网点，确保救援服务快速、高效。要建立部、省、市协调运行的信息服务平台，制定救援企业入网条件和服务标准。各地道路运输管理机构要鼓励符合条件的救援企业积极加入救援网络，统一调配运行。救援企业要配备专业化的救援装备和技术人员，提升救援能力。各地道路运输管理机构要注重打造本地的汽车维修救援的社会公共服务品牌，并加强服务质量监督。

（十三）建立健全维修质量纠纷调解和投诉处理机制，保障消费者合法权益。

各地要按照“渠道畅通、处理及时、技术权威、裁决公正”的原则，建立健全汽车维修质量纠纷调解、投诉处理的工作平台和机制。各地道路运输管理机构要委托行业协会等机构成立第三方的公益性机构，开展汽车维修技术咨询，受理维修质量投诉和纠纷调解。要公布投诉电话、网站，设立接待服务场所，确保投诉渠道畅通。要公布投诉受理范围、处理流程及处理时效，及时反馈处理结果。要不断提高专业技术能力、鉴定能力和纠纷调解水平，善于化解各类投诉和纠纷。要建立投诉举报处理与部门执法的联动机制，道路运输管理机构要依据线索依法查处各类违法违规行为，切实保护消费者合法权益。

四、保障措施

（十四）破除维修配件渠道垄断。

鼓励汽车维修配件自由流通。鼓励原厂配件生产企业向汽车售后市场提供原厂配件和具有自有品牌、商标或标识的独立售后配件；鼓励授权维修企业向非授权维修企业转售、提供原厂配件；要贯彻落实国家法律法规，保障所有维修企业享有使用同质配件维修汽车的权利。鼓励汽车维修配件供应电子商务发展，创新流通模式，加深与维修业的融合。要建立汽车维修配件追溯体系，透明配件供应渠道，实现汽车维修配件可溯源、可追踪。全国二类以上维修企业在维修车辆时，要优先使用可追溯配件。要制定实施汽车维修配件分类及编码规则技术标准。鼓励发展第三方的汽车维修配件认证机构，强化配件质量和信誉保证。鼓励发展配件共同品牌。

（十五）加强维修人才队伍建设。

要完善维修从业人员考试内容，增加实际维修操作技能考核。要强化维修企业关键岗位和工种持证上岗制度，逐步提高技术负责人和质量检验员等关键岗位持证上岗比例。要继续实施汽车维修紧缺人才培养工程，支持大专院校、中职学校汽车维修类专业优化培养体系，开展校企联合办学，培养实用型技能人才。鼓励汽车生产企业、第三方机构举办社会化维修技术培训、举办各类维修技能大赛、开发汽车维修技术学习交流网络平台，促进从业人员职业技能水平提升。鼓励探索形成从业人员技能水平与职业发展、薪酬待遇相挂钩的激励机制。

（十六）提高维修装备技术水平。

鼓励汽车保修设备开展第三方认证。建立汽车保修设备推荐制度，组织对列入《交通运输行业重点监督管理产品目录》的汽车维修检测设备进行评价和推荐，为企业提升维修装备水平提供参照。鼓励维修装备生产企业积极研发、生产各类先进适用的汽车维修诊断检测设备，不断增强我国汽车维修业的核心竞争力。鼓励维修企业采购、使用经认证和推荐的维修检测设备，保证维修质量和作业安全。

（十七）推进维修行业信息化建设。

坚持监管与服务并举、发挥政府和市场两个积极作用的原则，充分运用互联网、大数据、云计算等技术手段，创新机制和模式，积极推进行业信息化建设。围绕加强行业服务能力，建立覆盖全国的汽车“电子病历”系统；围绕加强行业监管能力，鼓励各地道路运输管理机构建立汽车维修服务质量评价网络平台。鼓励维修企业建立健全维修服务管理信息系统，提升企业管理效率和水平。

（十八）依法加强维修市场监管。

各地交通运输主管部门和道路运输管理机构要加强对维修企业经营资质监管，确保企业符合开业许可条件。要加强对维修企业经营行为和服务质量的监管，切实保护消费者合法权益。要强化实施维修质量保证体系，督促企业严格执行汽车维修合同管理、“三检”管理、维修竣工合格证和质量保证期等制度，切实做到行业经营管理制度化、规范化。要依法查处各类非法经营、超范围经营、非法改装及承修报废汽车等行为，规范和净化市场环境。要加强对道路运输管理人员的业务培训，全面提升行业管理队伍素质和能力。

（十九）加强部门联动和市场监管。

汽车维修业是民生服务业，事关道路交通安全和人民群众汽车生活品质，要积极纳入地方政府“民生工程”和“民心工程”。各级交通运输主管部门和道路运输管理机构要切实加强与发改、工商、质检、环保、工信、商务、城市建设及公安交通等部门的沟通协调，形成齐抓共管局面和市场监管合力，共同推进汽车维修业和汽车后市场健康、可持续发展，为人民群众满意修车、放心开车提供有利保障。

（二十）发挥行业中介组织积极作用。

要充分发挥行业协会、中介组织的桥梁纽带、行业自律、社会服务等功能和作用。各级行业协会要深入开展调查研究，及时掌握行业动态和企业诉求，回应企业和消费者关切。要配合行业主管部门，在诚信体系建设、服务质量提升、人才队伍建设、技术装备推广、加强行业自律、履行社会责任以及增强行业凝聚力、弘扬行业正能量等方面发挥积极作用。要在发布行业信息、提供便民服务、开展纠纷调解、创建放心修车环境等方面发挥积极作用，搭建有效的社会公益和公共服务平台。