1 范围

本标准规定了机动车维修服务的总要求、维修服务流程、服务质量管理及服务质量控制等内容。

本标准适用于汽车整车维修企业和发动机、车身、电气系统、自动变速器专项维修业户,其他的机动车维修企业可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 3798.1 汽车大修竣工出厂技术条件 第 1 部分:载客汽车

GB/T 3798.2 汽车大修竣工出厂技术条件 第 2 部分:载货汽车

GB/T 3799.1 商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件 第 1 部分:汽油发动机

GB/T 3799.2 商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件 第 2 部分:柴油发动机

GB/T 5624 汽车维修术语

GB/T 16739.1 汽车维修业开业条件 第 1 部分 : 汽车整车维修企业

GB/T 16739.2 汽车维修业开业条件 第 2 部分 : 汽车专项维修业户

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 21338 机动车维修从业人员从业资格条件

3 术语和定义

GB/T 5624 所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 客户 customer

接受机动车维修服务的组织或个人。

3.2 机动车维修服务
service for motor vehicle maintenance and repair

机动车维修经营者(以下简称经营者)向客户提供机动车维护和修理及相关活动的总称。

3.3 整车修理 whole motor vehicle

通过修复或更换机动车零部件(包括基础件),恢复机动车完好技术状况和完全(或接近完全)恢复机动车寿命的修理。

3.4 原厂配件 original equipment manufacturer parts

纳入车辆生产厂家售后服务体系和配件供应体系的配件。

3.5 副厂配件 aftemarket parts

未经车辆生产厂家授权的车辆配件生产厂家生产并符合相关技术标准的配件。

3.6 修复配件 refurnished parts

修复后,经过检验达到相应技术标准要求的配件。

4 总要求

4.1 经营者应按照 GB/T 16739.1 和 GB/T 16739.2 的规定,根据维修车型种类、服务能力和经营项目,具备相应的人员、组织管理、安全生产、环境保护、设施、设备等条件,并取得机动车维修经营许可等相关证件。

4.2 经营者应依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务,在经营场所的醒目位置悬挂全国统一式样的机动车维修标志牌。

4.3 经营者应将主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价报所在地道路运输管理机构备案。发生变动时,应在变动实施前重新报备。

4.4 经营者应在业务接待室等场所醒目位置公示以下信息:

a)机动车维修经营许可证、工商营业执照、税务登记证明;

b)业务受理程序;

c)服务质量承诺;

d)客户抱怨受理程序和受理电话(邮箱);

e)所在地道路运输管理机构监督投诉电话;

f)经过备案的主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价,常用配件现行价格;

g)维修质量保证期;

h)企业负责人、技术负责人及业务接待员、质量检验员、维修工(机修、电器、钣金、涂漆)、价格结算员照片、工号以及从业资格信息等;

i)提供汽车紧急维修救援服务的,应公示服务时间、电话、收费标准。

4.5 汽车整车维修企业应建立维修服务信息化管理系统,对客户信息、维修流程、配件采购与使用、费用结算等进行管理。

4.6 经营者对原厂配件、副厂配件和修复配件应明码标价,并提供常用配件的产地、生产厂家、质量保证期、联系电话等相关信息资料,供客户查询。有条件的经营者可配备计算机、触摸屏等自助电子信息查询设备。

5 维修服务流程

5.1 建立服务流程

机动车维修服务流程见图 1。经营者可依据自身规模、作业特点建立适用本企业的维修服务流程。

5.2 客户维修接待

5.2.1 客户接待

5.2.1.1 客户接待主要包括进厂维修接待、预约维修接待、紧急维修救援接待。

5.2.1.2 业务接待员应遵守礼仪规范,主动热情,真诚友好,仪表端庄,语言文明,自报工号,认真听取客户关于车况和维修要求的陈述,并做好记录。

5.2.1.3 业务接待员应能及时为客户提供咨询服务。

5.2.2 维修接待

5.2.2.1 进厂维修接待

5.2.2.1.1 车辆进厂时,业务接待员应查验车辆相关证件,与客户一起进行环车检查,并办理交接手续.检查时，对于可能造成污损的车身部位,应铺装防护用品。

5.2.2.1.2 客户寄存随车物品，应在车辆交接单上详细记录,并妥善保管。车辆交接单经客户签字确认。

5.2.2.1.3 业务接待员应安排需要等待维修车辆的客户休息。

5.2.2.2 预约维修接待

5.2.2.2.1 经营者可通过电话、短信、网络等渠道受理预约维修服务,可采用回访、告示等方式提示客户采用预约维修服务。

5.2.2.2.2 业务接待员应根据客户意愿和企业条件，合理确定维修车辆维修项目和进厂时间。经双方确认后，做好人员、场地、设备、配件准备，按时安排车辆维修。

5.2.2.2.3 车辆进厂时，按 5.2.2.1 的要求进行。

5.2.2.3 紧急维修救援接待

5.2.2.3.1 经营者可通过电话、短信、网络等渠道受理紧急维修救援业务。

5.2.2.3.2 业务员接待员接到求救信息后，应详细记录求救客户姓名、车牌号码、品牌型号、故障现象、车辆所在地、联系电话等。

5.2.2.3.3 经营者应区别不同情况实施救援：

——与客户对话可以解决的，应详细解答，具体指导，及时帮助处理；

——确需现场救援的，应提出最佳救援方案，主动告知救援收费标准，组织救援人员在规定时间内赶到救援现场；

——现场不能修复的车辆，经客户同意可拖车入厂，及时安排修理。车辆进厂时，按 5.2.2.1 的要求进行。

5.3 进厂检验

5.3.1 质量检验员应根据车辆技术档案和客户陈述进行技术诊断。

5.3.2 进厂检验应在专用的工位或区域,按照相关技术标准或规范对车辆进行检验,并做好进厂检验记录。

5.3.3 需要解体检查或者路试的,应征得客户同意。

5.3.4 进厂检验后,应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。

5.4 签订合同

5.4.1 业务接待员应根据车辆进厂检验结果和客户需求,本着自愿、合法、适用的原则,与客户协商签订汽车维修合同。

5.4.2 维修合同应包含以下主要内容:

a)经营者、客户的名称

b)签约日期;

c)车辆基本信息;

d)维修项目;

e)收费标准、预计维修费用及费用超出的解决方式;

f)交车日期、地点、方式;

g)质量保证期。

5.4.3 经营者对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的,宜使用当地主管部门推荐的汽车维修合同示范文本。

5.4.4 维修过程应严格按照合同约定进行。确需增加维修项目的,经营者应及时与客户沟通,征得同意后,按规定签订补充合同。 .

5.4.5 经营者应将维修合同存入机动车维修档案。

5.5 维修作业与过程检验

5.5.1 经营者根据维修合同确认的维修项目,开具维修施工单。维修施工单应详细

注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。

5.5.2 视情对待维修车辆进行车身清洁。

5.5.3 维修过程中,应采用合理措施保护车身内外表面等部位。

5.5.4 维修人员应执行相关的技术标准,使用技术状况良好的设备,按照维修施工单进行操作。不应擅自扩大作业范围,不应以次充好换用配件。作业后,应进行自检,并签字确认。

5.5.5 质量检验员应核查配件更换情况,并依据车辆维修标准或维修手册的技术要求实施车辆维修过程检验 ,按规定填写并留存过程检验记录。

5.5.6 维修过程检验不合格的作业项目,不应进入下一道工序,应重新作业。

5.5,7 经营者宜采用可视窗或视频设备等方式,供客户实时查看在修车辆。

5.5.8 业务接待员应掌握车辆维修情况,及时向客户反馈维修进度。

5.5.9 车辆维修完工后，维修人员应对车辆外表和内饰进行清洁,将车辆停放在工区域。

5.6 竣工检验

5.6.1 质量检验员应核查维修项目完成情况,按 GB/T3798.1、、GB/T3798.2、GB/T3799.1、GB/T3799.2 和 GB/T18344 等标准进行竣工检验,并填写维修竣工检验记录。对竣工检验中发现的不合格项目，应填写返工单，由维修人员返工作业。

5.6.2 经营者应执行《机动车维修竣工出厂合格证》制度。

5.7 结算交车

5.7.1 检验合格的车辆，业务接待员应查看外观，清点随车物品，做好交车准备，通知客户验收接车，并将维修作业项目、配件材料使用、维修竣工检验情况，以及出厂注意事项、质量保证期等内容以书面记录形式告知客户。

5.7.2 业务接待员应配合客户验收车辆,填写验收交接单,并引导客户办理结算手续。

5.7.3 价格结算员应严格按照公示并备案的维修工时定额及单价、配件价格等核定维修费用，开具机动车维修结算清单、维修发票。维修结算清单应将维修作业的检测诊断费、材料费、工时费、加工费及其它费用分项列出，并注明原厂配件、副厂配件或修复配件，由客户签字确认。

5.7.4 客户对维修作业项目和费用有疑问时，业务接待员或价格结算员应认真听取客户的意见，做出合理解释。客户完成结算手续后，业务接待员为客户办理出门手续，交付车辆钥匙、客户寄存物品、客户支付费用后剩余的维修材料，以及更换下的配件。

5.8 返修与抱怨处理

5.8.1 经营者应严格执行车辆返修制度,建立车辆返修记录,对返修项目进行技术分析。

5.8.2 在质量保证期内,因维修质量原因造成车辆无法正常使用,且经营者在三日内不能或无法提供因非维修原因而造成车辆无法使用的相关证据的,经营者应当优先安排,无偿返修,不应故意拖延或无理拒绝。

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

5.8.4 经营者应严格执行客户抱怨处理制度,明确受理范围、受理部门或人员、处理部门或人员及其职责、受理时限、处理时限等。

5.8.5 经营者应留存抱怨办理的记录,定期进行分析、总结。

5.9 跟踪服务

5.9.1 车辆维修竣工出厂后,经营者可通过客户意见卡、电话、短信或登门等方式回访客户,征询客户对车辆维修服务的意见,并做好记录。对客户的批评意见,应及时沟通并妥善处理。

5.9.2 跟踪服务应覆盖所有客户。回访人员应统计分析客户意见,并及时反馈给相关部门处理。对返修和客户抱怨处理后的结果应继续跟踪。

6 服务质量管理

6.1 人员管理

6.1.1 企业负责人、技术负责人及质量检验员、业务接待员、价格结算员,以及从事机修、电器、钣金、涂漆、车辆技术评估(含检测)作业的技术人员条件应符合 GB/T21338 的规定。机动车维修技术人员配备应满足有关要求。

6.1.2 维修从业人员应按照作业规范进行维修作业。

6.1.3 经营者应根据维修服务活动和从业人员能力,制定和实施培训计划,做好培训记录。

6.2 设施设备管理

6.2.1 厂区环境清洁,各类指示标志清楚,重要区域和特种设备设立警示标志。

6.2.2 维修作业区应合理布局,划分工位,有充足的自然采光或人工照明。

6.2.3 维修、检测设备的规格和数量应与维修车型、维修规模和维修工艺相适应。

6.2.4 经营者应依据设备使用书,制定设备操作工艺规程。

6.2.5 经营者应制定设备维护计划,并认真实施。特种设备应重点维护。

6.2.6 检测设备、量具应按规定进行检定、校准。

6.2.7 经营者应建立设备档案,做好设备购置、验收、使用、维修、检定和报废处理记录。

6.3 配件管理

6.3.1 经营者应向具有合法资质的配件经销商采购配件。

6.3.2 经营者应建立采购配件登记制度,组织采购配件验收,查验产品合格证等相关证明,登记配件名称、规格型号、购买日期及供应商信息。

6.3.3 经营者应建立配件质量保证和追溯体系。原厂配件和副厂配件按制造厂规定执行质量保证。经营者与客户协商约定的原厂配件和副厂配件的质量保证期不得低于上述规定。修复配件的质量保证期,按照经营者与客户的约定执行。

6.3.4 经营者应制定配件检验分类制度，保留配件的更换、使用、报废处理的记录。

6.3.5 客户自带配件，经营者应与客户做好约定，使用前查验配件合格证明，提出使用意见，由客户确认签字，并妥善保管配件合格证明和签字记录，保存期限不得低于该配件质量保证期和维修质量保证期。

6.4 安全管理

6.4.1 经营者应建立安全生产组织机构和安全生产责任制度，明确各岗位人员安全职责。

6.4.2 经营者应制定安全生产应急预案，内容包括应急机构组成、责任人及分工应急预案启动程序、应急救援工作程序等。

6.4.3 经营者应开展安全生产教育与督促检查,为员工提供国家规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品

6.4.4 经营者应确保生产设施、设备安全防护装置完好，按照规定配置消防设施和器材，设置消防、安全标志。有毒、易燃、易爆物品，腐蚀剂，压力容器的使用与存放应符合国家有关规定的要求。

6.4.5 机动车维修作业场所相应位置应张贴维修岗位与设备安全操作规程及安全注意事项。

6.5 环保管理

6.5.1 经营者应对维修产生的废弃物进行分类收集,及时对有害物质进行隔离、控制,委托有合法资质的机构定期回收,并留存废弃物处置记录。

6.5.2 维修作业环境应按环境保护标准的有关规定配置用于处理废气、废水的通风、吸尘、消声、净化等设施。

6.6 现场管理

经营者应制定现场管理规范,作业场所实行定置管理,工具、物料摆放整齐,标识清楚,做到工作台、配件、工具清洁,工具、配件、废料油污不落地,废油、废液、固体废弃物分类存放。

6.7 资料档案管理

6.7.1 经营者应了解并收集与维修服务相关的技术文件,具备有效的车辆维修标准和承修车型的技术资料。必要时,应制定车辆维修所需的各种工艺、检验指导文件。

6.7.2 经营者应建立机动车维修档案,并妥善保存。

6.7.3 车辆二级维护、总成修理、整车修理档案主要应包括:维修项目、维修合同、具体维修人员及质量检验员、进厂检验记录、过程检验记录、竣工检验记录、出厂合格证副本、结算清单等。保存期限不应少于两年。

7 服务质量控制

7.1 经营者应按规定建立维修服务质量管理体系,制定服务质量方针,加以实施并持续改进。

7.2 经营者应开展客户满意度调查,收集、整理客户反馈信息。

7.3 经营者应定期对维修服务实际成果进行检查,并记录检查结界。对检查中发现的问题,应采取有效的整改措施。