

交通部文件

交公路发〔2006〕719号

关于印发《机动车维修企业 质量信誉考核办法(试行)》的通知

各省、自治区、直辖市交通厅(局、委),新疆生产建设兵团交通局:

现将《机动车维修企业质量信誉考核办法(试行)》印发你们,请遵照执行。

二〇〇六年十二月二十五日

机动车维修企业质量信誉考核办法(试行)

第一章 总 则

第一条 为加强机动车维修市场管理,加快机动车维修市场诚信体系建设,建立和完善优胜劣汰的市场竞争机制及退出机制,引导和促进机动车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务,依据《机动车维修管理规定》及有关规章,制定本办法。

第二条 凡在中华人民共和国境内已获取经营许可的机动车维修企业,均应遵守本办法。

本办法所称的质量信誉考核,是指在考核周期内对机动车维修企业的从业人员素质、安全生产、维修质量、服务质量、环境保护、遵章守纪和企业管理等方面进行的综合评价。

第三条 机动车维修企业质量信誉考核工作应当遵循公平、公正、公开和便民的原则。

第四条 机动车维修企业应当自觉遵守国家有关法律、法规及规章,加强管理,诚信经营,履行社会责任,为社

会提供安全、优质、方便的维修服务。

各级交通主管部门和道路运输管理机构应当鼓励和支持质量信誉等级高的机动车维修企业发展。

第五条 交通部负责全国机动车维修企业质量信誉考核工作。

县级以上人民政府交通主管部门负责组织领导本行政区域的机动车维修企业质量信誉考核工作。

县级以上道路运输管理机构按照本办法规定的职责，负责具体实施机动车维修企业质量信誉考核工作。

第二章 质量信誉等级

第六条 机动车维修企业质量信誉等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

第七条 机动车维修企业质量信誉考核指标包括：

(一)从业人员素质指标：维修技术人员获取从业资格证书情况；

(二)安全生产指标：安全生产制度实施情况及安全生产状况；

(三)维修质量指标:质量保证体系建设和实施情况;

(四)服务质量指标:服务公示情况、有责投诉次数、服务质量事件和用户满意度;

(五)遵章守纪指标:守法经营和违章情况;

(六)环境保护指标:环保设施设备技术状况和运用情况,废气、废水、废油以及空调制冷剂等维修废物回收处理情况;

(七)企业管理指标:质量信誉档案建立情况、企业形象、获奖情况、连锁经营情况。

第八条 机动车维修企业质量信誉考核实行计分制,考核总分为 1000 分,加分为 100 分。

在考核总分中从业人员素质考核占 100 分,安全生产考核占 150 分,维修质量考核占 200 分,服务质量考核占 200 分,遵章守纪考核占 150 分,环境保护考核占 150 分,企业管理考核占 50 分。

企业管理指标中企业形象、获奖情况、连锁经营情况为加分项目。

一、二类汽车维修企业质量信誉考核记分标准见附件,三类汽车维修企业及一、二类摩托车维修企业和其他机动

车维修企业的质量信誉考核记分标准由省级道路运输管理机构参照一、二类汽车维修企业质量信誉考核记分标准统一制定。

第九条 机动车维修企业质量信誉等级，由道路运输管理机构按照下列条件进行考核：

(一)AAA 级企业：

1. 考核期内未发生一次死亡 1 人及以上的安全生产责任事故和重大、特大恶性服务质量事件；

2. 考核期内未出现超越许可事项或使用无效、伪造、变造机动车维修经营许可证件，非法从事机动车维修经营的违法违章行为；

3. 考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修机动车、承修已报废的机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的违法违章行为；

4. 考核总分和加分合计不低于 850 分，且企业从业人员素质、安全生产等考核分数在该项总分的 80% 以上。

(二)AA 级企业：

1. 未达到 AAA 级企业的考核条件；

2. 考核期内未发生一次死亡 1 人及以上的安全生产责

任事故和重大、特大恶性服务质量事件；

3. 考核期内未出现超越许可事项或使用无效、伪造、变造机动车维修经营许可证件，非法从事机动车维修经营的违法违章行为；

4. 考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修机动车、承修已报废的机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的违法违章行为；

5. 考核总分和加分合计不低于 700 分，且企业从业人员素质、安全生产等考核分数在该项总分的 65% 以上。

(三)A 级企业：

1. 未达到 AA 级企业的考核条件；

2. 考核期内未发生一次死亡 1 人及以上的安全生产责任事故和特大恶性服务质量事件；

3. 考核期内未出现超越许可事项或使用无效、伪造、变造机动车维修经营许可证件，非法从事机动车维修经营的违法违章行为；

4. 考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修机动车、承修已报废的机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的违法违章行为；

5. 考核总分和加分合计不低于 600 分,且企业从业人员素质、安全生产等考核分数在该项总分的 60%以上。

(四)B 级:

考核期内有下列情形之一的,质量信誉等级为 B 级:

1. 发生一次死亡 1 人及以上的安全生产责任事故或特大恶性服务质量事件;

2. 出现超越许可事项或使用无效、伪造、变造机动车维修经营许可证件,非法从事机动车维修经营的违法违章行为;

3. 出现使用假冒伪劣配件维修机动车、承修已报废的机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的违法违章行为;

4. 考核总分和加分合计低于 600 分或者企业从业人员素质、安全生产等考核分数在该项总分的 60%以下的。

重大恶性服务质量事件是指由于企业原因,对社会造成不良影响,而受到市级交通主管部门或者道路运输管理机构通报批评的服务质量事件;特大恶性服务质量事件是指由于企业原因,对社会造成恶劣影响,而受到省级以上交

通主管部门或者道路运输管理机构通报批评的服务质量事件。

第三章 质量信誉考核

第十条 机动车维修企业应当建立质量信誉档案,并及时将相关内容和材料记入质量信誉档案。主要内容包括:

(一)企业基本情况,包括企业名称、法人代表名称、机动车维修经营许可证件、工商执照、分公司名称及所在地、从业人员情况等;

(二)安全生产事故记录,包括每次事故的时间、地点、事故原因、死伤人数、经济损失及处理情况;

(三)服务质量事件记录,包括每次事件的时间、原因、社会影响、通报部门或机构;

(四)违章经营情况,包括每次违章经营的时间、责任人、违章事实、查处机关、行政处罚和通报情况;

(五)投诉情况,包括每次投诉的投诉人、投诉内容、受理部门、投诉方式、曝光媒体名称、社会影响及处理等情况;

(六)企业管理情况,包括质量信誉档案建立情况、连锁

经营情况、服务人员统一标志及示证上岗情况，以及获得市厅级以上集体荣誉称号的情况。

第十一条 机动车维修企业所在地县级或者设区的市级道路运输管理机构应当通过企业上报、行政执法、纠纷调解、受理投诉和社会举报等多种渠道，收集并汇总有关信息，建立包含机动车维修企业各年度质量信誉考核表及考核结果为主要内容的机动车维修企业诚信档案，并将相关信息存入机动车维修企业管理信息系统。

第十二条 机动车维修企业质量信誉考核工作每年进行一次。考核周期为每年的1月1日至12月31日。考核工作应当在考核周期次年3月至6月进行。

第十三条 机动车维修企业应在每年的3月底前，根据本企业的质量信誉档案对上年度的质量信誉情况进行总结，向所在地县级或设区的市级道路运输管理机构申请考核，并提交质量信誉考核申请表、本企业上年度的质量信誉情况总结及与质量信誉考核指标相对应的相关材料。

道路运输管理机构在日常工作中已经掌握被考核机动车维修企业质量信息考核指标情况的，可不再要求机动车维修企业报送此项指标的相关材料。

(五)公示结束后,设区的市级道路运输管理机构应当对企业的申诉和社会反映的情况进行调查核实,根据调查核实结果对企业的质量信誉等级进行评定,并将考核结果上报省级道路运输管理机构。

第十五条 省级和设区的市级道路运输管理机构应于6月30日前在当地主要新闻媒体、本机构网站或本级交通主管部门网站上公布上一年度机动车维修企业质量信誉考核结果,并在网站上建立专项查询系统,方便社会各界查询机动车维修企业历年的质量信誉等级。

AAA级机动车维修企业可由省级道路运输管理机构向社会发布,AA级及以下的机动车维修企业可由设区的市级道路运输管理机构向社会发布。具体发布权限由省级道路运输管理机构确定。

第十六条 机动车维修企业下设的分公司与总公司一起进行质量信誉考核;子公司的质量信誉等级由其所在地道路运输管理机构单独考核。

第十七条 具备质量信誉等级的机动车维修企业需要分立或合并,应当按照本办法规定重新进行质量信誉考核,原质量信誉等级自动失效。

第四章 质量信誉管理

第十八条 机动车维修企业质量信誉等级标注在机动车维修经营许可证件(副本)的备注栏内。

第十九条 对新办机动车维修企业,在经营满一个日历年度后,依照本办法规定进行质量信誉考核,首次考核周期为经营许可之日起至考核年度的12月31日,并在质量信誉等级后注明“新办企业”,自第二个考核年度开始直接标注质量信誉等级。

第二十条 机动车维修企业发生名称、法定代表人等事项变更,应当在办理经营许可证变更手续时,一并办理质量信誉管理相关手续,原质量信誉等级不变。

第二十一条 道路运输管理机构可以根据机动车维修企业质量信誉等级的高低,对企业采取推荐参加政府采购招投标、重大事故车维修、加入全国机动车维修救援网络等激励措施。

连续三年考核为AAA级的机动车维修企业,在许可证件有效期届满时,申请继续经营的,可由作出原许可决定

的道路运输管理机构直接办理换证手续。鼓励 AAA 级的机动车维修企业投资参股(股比超过 50%)或以特许经营、品牌连锁等形式扩大维修网点,维修网点可享用原企业的质量信誉等级。

道路运输管理机构应当加强对机动车维修企业质量信誉的宣传工作,引导托修车辆的单位和个人优先选择质量信誉等级高的机动车维修企业,运用市场机制鼓励机动车维修企业注重质量、维护信誉。机动车维修企业可以使用其质量信誉等级进行新闻宣传或者从事相关的商业活动。

第二十二条 机动车维修企业质量信誉等级为 B 级的,道路运输管理机构应当责令其进行整改,实施重点监管,整改不合格且存在重大安全隐患或者因维修质量问题造成一次死亡 3 人以上道路交通事故的,由作出原许可决定的道路运输管理机构予以通报。

第二十三条 机动车维修企业有下列情形之一的,其年度质量信誉等级为 B 级。

(一)不按要求参加年度质量信誉考核或不按要求提供质量信誉考核材料,且不按要求补正的;

(二)在质量信誉考核过程中弄虚作假,隐瞒情况或提

供虚假材料的；

(三)未按要求建立质量信誉档案,或在质量信誉考核过程中不配合,导致质量信誉考核工作无法进行的。

第五章 附 则

第二十四条 各省、自治区、直辖市交通主管部门可依据本办法制定具体的实施细则。

第二十五条 本办法由中华人民共和国交通部负责解释。

第二十六条 本办法自发布之日起施行。

一、二类汽车维修企业质量信誉考核记分标准

考核项目		分值 (分)	评分标准
一、从业人员素质		100	
从业人员 获取从业 资格证件 比例	(1) 技术负责 人员和质 量检验人 员	50	经全国统一考试合格人数占总人数比例 100%起, 每降低 5%, 扣 4 分。
	(2) 其他维 修技术人 员	50	经全国统一考试合格人数占总人数比例 100%起, 每降低 5%, 扣 3 分。
二、安全生产		150	
1. 安全生产制度		60	无安全生产责任制或安全应急预案的, 不得分, 制度不健全或执行不到位的, 扣 10 分/项。
2. 安全保护措施和消防设施		30	不符合要求的, 扣 10 分/项。
3. 安全事故		60	发生生产安全责任事故, 造成人员住院的, 扣 30 分/起; 造成人员死亡的, 扣 60 分。
三、维修质量		200	
1. 质量保证体系		40	质量保证体系建设不完善或执行不到位的, 扣 10 分/项。
2. 维修配 件	(1) 采购登 记	20	采购的维修配件未按要求进行登记的, 扣 5 分/件。
	(2) 旧件处 理	20	换下的配件、总成未交托修方自行处理的, 扣 5 分/件。
	(3) 配件明 示	20	未将原厂件、副厂件、修复件分别明码标价的, 扣 5 分/件。
3. 质量保证		50	未按规定执行机动车维修质量保证制度的, 扣 10 分/辆次。
4. 出厂合格证		50	未按规定签发出厂合格证的, 扣 10 分/辆次。
四、服务质量		200	
1. 服务公示		20	未公示服务机构、流程、监督台(包括服务人员照片、工号、监督电话)以及投诉程序的, 扣 5 分/项。
2. 维修透明度		40	维修项目未与车主沟通的, 扣 10 分/辆次; 修车现场不可视的, 扣 10 分。
3. 用户满意度		30	用户满意度 100%起, 每降低 5%, 扣 3 分。
4. 有责投诉		60	扣 30 分/次, 被媒体曝光, 经查实存在严重损害维修行业信誉行为的, 扣 60 分/次。
5. 服务质量事件		50	发生重大服务质量事件的, 扣 50 分/起。
五、遵章守纪		150	
1. 未将机动车维修经营许可证和《机动车维修标志牌》悬挂在经营场所的醒目位置的		10	扣 10 分。
2. 变更名称、法定代表人、地址等事项, 未按规定备案		10	扣 10 分。

的		
3.未按规定公布机动车维修工时定额和收费标准的	15	扣15分。
4.机动车维修工时单价未按规定备案的	10	扣10分。
5.只收费不维修或者虚列维修作业项目的	20	扣10分/辆次。
6.未使用规定的结算清单格式的	10	扣5分/辆次。
7.未按规定报送统计资料的	10	扣10分/次。
8.伪造、倒卖或转借机动车维修合格证的	25	扣5分/张。
9.未按照有关技术规范进行维修作业的	15	扣5分/辆次。
10.非法转让、出租机动车维修经营许可证件的	25	扣25分。
六、环境保护	150	
1.环保设施设备	30	环保设施设备技术状况不能满足要求的,扣10分/台(套)。
2.维修废物	80	废气、废水、废油、空调制冷剂、废蓄电池、废轮胎及垃圾等有害维修废物回收处理不符合要求的,扣20分/项。
3.厂区环保	40	通风、吸尘、净化、消声效果不符合要求的,扣10分/项。
七、企业管理	50	
质量信誉档案建立	50	未建立,扣50分,建立不完善,扣30分
八、加分项目	100	
1.企业形象	30	员工统一标志并持证上岗的,加30分。
2.连锁经营	20	连锁经营超过3个网点的,加20分。
3.市厅级以上集体荣誉称号	50	获得市、厅级的,加20分,获得省、部級以上的,加50分。

说明: 1. 所有项目的考核分, 不计负分, 扣完本项目规定分数为止。

2. 连锁经营是指企业总部按照统一采购、统一配送、统一标识、统一经营方针、统一服务规范和价格的要求, 建立连锁经营的作业标准和管理手册, 并由企业总部对连锁经营服务网点经营行为实施监管和约束。

主题词：机动车 维修 企业 考核 办法 通知

抄送：各省、自治区、直辖市交通厅(局、委)道路运输管理局(处)。

交通部办公厅

2006年12月28日印发

