

# 顺德区机动车维修企业质量信誉考核

## 申请（评定）表 (一二类试行)

申请单位: \_\_\_\_\_

考核年度: 2014 年度

申请时间: \_\_\_\_\_

顺德区环境运输和城市管理局编制

# 说 明

1、本表根据交通部《机动车维修管理规定》、《机动车维修企业质量信誉考核办法（试行）》和《广东省交通厅关于机动车维修企业质量信誉考核实施细则（试行）》的有关要求制作，由《机动车维修企业质量信誉考核申请表》、《机动车维修企业质量信誉考核评分表》和《机动车维修企业质量信誉等级评定表》三部分组成。

2、机动车维修企业（含本地分公司及连锁经营网点）应在每年的3月底前，对本企业上年度的质量信誉情况进行总结，在规定时间内向所在辖区交通主管部门（道路运输管理机构）提出年度质量信誉考核申请，填写本表，同时提交企业经营许可证（含本地分公司及连锁经营网点）副本及复印件、工商执照副本复印件、经营场地有效证明（租赁证明、产权证复印件）、从业人员资格证书及复印件、依法需要检定的检测设备检定证书及复印件、各种荣誉证书或获奖文件原件及复印件、反映企业形象的图片、连锁经营网点质量信誉情况的书面保证、异地分公司备案证明复印件及所在地原许可机关出具的信誉考核证明、上年度企业质量信誉考核情况自查总结等与质量信誉考核相关的材料，并对其真实性负责。

3、原许可机关按照《广东省交通厅关于机动车维修企业质量信誉考核实施细则（试行）》规定的程序，对机动车维修企业报送的质量信誉材料进行核实后初评，并在规定的时间内将本表及初评结果等有关考核指标数据和材料上报设区的市级交通主管部门（道路运输管理机构）复核后，按《广东省交通厅关于机动车维修企业质量信誉考核实施细则（试行）》规定的程序予以公布考核结果。

4、设有分公司的企业质量信誉考核分数的计算：企业质量信誉考核分数 = [总公司质量信誉考核分数 +  $\Sigma$ （分公司质量信誉考核分数）]  $\div$ （分公司总数+1）

5、《机动车维修企业质量信誉考核评分表》填写说明如下：（1）安全生产责任事故限于考核周期内汽车维修企业承担同等责任及以上、有人员伤亡的安全生产事故；（2）服务质量的社会投诉是指企业及其从业人员违反有关规定，损害托修方正当权益，托修方向交通主管部门进行的投诉，或新闻媒体对企业的维修服务质量事件曝光，经查属实的（3）重大恶性服务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（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（道路运输管理机构）通报批评的服务质量事件；（4）各项考核指标的有效数据按四舍五入的原则保留到小数点后两位。

6、本表一式三份，需用钢笔填写或计算机打印；考核结束后，应分别存入企业质量信誉档案和县（区）级交通主管部门（道路运输管理机构）的企业档案内。

# 一、机动车维修企业质量信誉考核申请表

企业名称（盖章）					地 址					
法定代表（负责）人		法人电话		企业联系人			联系人电话			
经济类型		经营许可证号		营业执照号			是否 4S 店			
经营标志牌号		开业时间		上年质量信誉等级			维修类别			
经营范围					特约维修品牌					
场地设施情况（平方米）										
总 面 积		厂房面积		停车场面积			接待室面积			
从业人员情况（人数）										
企业（维修）从业人员总数：		人，其中：持（维修）从业资格证的有：			人。					
从业资格证类别：		技术负责人	质量检验员	机修技术人员		电器维修技术人员	钣金维修技术人员	涂漆维修技术人员		
持证人数：										
职业技能情况		工程师：	； 技师：	；高级工：		； 中级工：	； 初级工：			
维修机具设备情况（台、套、件）										
通用设备		专用设备		检测设备			计量设备			
主要手工具		外协设备		其他设备						
考核周期内的维修经营业绩情况										
整车修理		辆次	总成修理		台次	二级维护		辆次	维修救援	辆次
专项维修		辆次	维修产值		万元	（维修）利润		万元	（维修）上缴 国家税金	万元
企业本 地分公 司情况	序号	名 称			地 址				负责人姓名	
	1									
	2									

## 二、机动车维修企业质量信誉考核评分表

	考核内容	分值	评分标准	企业自评分	考核组初评分	主管部门复评分
一、从业人员素质 (100分)	持从业资格证满足开业条件（一人一证，要人证相符）	70	满足开业条件要求获 70 分，开业条件要求为： 一类厂：技术负责人 1，质检 3，机修 1，电器 1，钣金 1，涂漆 1； 二类厂：技术负责人 1，质检 2，机修 1，电器 1，钣金 1，涂漆 1。 不能满足开业条件要求， <b>只能评为 B 级。</b> 说明：评审时，因人员流动导致证件暂不满足开业条件的，如能提供相应的劳动合同、人员培训收据以及购买社保的证明，则视作人证相符，但一间企业只允许一名技术人员。			
	超出开业条件要求的按证加分	30	工程师、技师或持从业资格证的技术负责人 10 分；高级工或持从业资格证的质检员 8 分；中级工 6 分，初级工或持从业资格证的机修工、电器工、钣金工、涂漆工 4 分			
	<b>人员分条件：AAA 条件：得分不少于 80 分（含 80 分），AA 条件：得分不少于 75 分（含 75 分），A 条件：得分不得少于 70 分（含 70 分），B 条件：得分少于 70 分。</b>					
二、安全生产 (150分)	1. 有安全生产责任制文本及应急预案文本	10	每缺一项扣 5 分/项。			
	2、企业安全学习培训记录	5	有主持人、学习内容、员工签名，不符合要求的不得分			
	3、从事喷漆、烧焊等作业时使用防护用具	5	不符合要求的不得分（现场发现时扣分）			
	4、无关人员不得进入维修车间	5	必须在醒目位置有相关提示，并由管理或维修人员陪同方可进入车间，不得随意在车间走动			
	5、有专职的门卫值班人员	5	不符合要求的不得分			
	6、有厂内安全监控视频	5	不符合要求的不得分			

7、作业区内没有“三合一”现象	10	出入口在作业厂房内的员工宿舍或在厂区范围内使用明火煮食的不得分，并在安全总得分中倒扣30分， <b>并只能评为B级，并由分局即时开出停业整改通知书。</b>			
8、张挂工种安全操作规程	5	修、电、钣、漆操作规程每缺一项扣1分，根据制作质量、字迹模糊、表面灰尘视情扣分			
9、张挂主要机电设备安全操作规程	5	根据制作质量、字迹模糊、表面灰尘视情扣分			
10、平地维修应做好措施防止车辆位移	5	不符合要求的不得分（现场发现时扣分）			
11、离地维修要做足安全措施	5	不符合要求的不得分（现场发现时扣分）			
12、车辆举升后，不得在举升架上作业	5	不符合要求的不得分（现场发现时扣分）			
13、维修操作时不得穿拖鞋	5	不符合要求的不得分（现场发现时扣分）			
14、作业厂房内不得抽烟	5	不符合要求的不得分（现场发现时扣分）			
15、其余违反操作规范的行为	5	不符合要求的不得分（现场发现时扣分）			
16、有安装要求的机具设备安装牢固	5	不符合要求的，扣1分/台			
17、移动式机具设备定位摆放	5	划格摆放，不符合要求的不得分			
18、电线安装符合安全要求	5	安装整齐，没有老化现象，不符合要求的不得分			
19、插头、插座、开关安装规范、完整、有效	5	不符合要求的不得分			
20、移动照明低于36伏	5	不符合要求的不得分			
21、灭火器配置符合要求，无失效现象	5	存在灭火器失效、或达不到每50平方配置一个4公斤灭火器的都不得分			
22、有灭火器检查记录	5	每月检查记录、悬挂标签，不符合要求的不得分			
23、气焊胶管无明显龟裂	5	不符合要求的不得分			
24、有主要机电设备档案及维护记录	5	无机电设备维护检查记录的不得分			
25、有动火安全制度及作业记录	5	没有制度的不得分，有制度没有记录的扣2分			

	25、油、气、漆等易燃品有专仓存放并有警示标志	5	未按要求存放的不得分，未有警示标志的扣5分			
	26、没有发生安全事故	10	发生安全生产责任事故造成人员重伤或死亡的不得分，并在安全分总得分中倒扣30分/宗，且只能评为B级，该项目由分局主管维修业务工作人员评分			
<b>安全分条件：AAA条件：得分不少于120分（含120分），AA条件：得分不少于100分（含100分），A条件：得分不少于90分（含90分），B条件：得分低于90分。</b>						
三、维修质量（200分）	1、有质量管理体系文本	15	没有质量管理体系文本不得分			
	2、有“三级检验”制度并在醒目位置张挂	10	未建立的扣5分，无张挂的扣5分			
	3、建立车辆技术档案管理制度文本	5	不符合要求的不得分			
	4、建立配件管理制度文本	5	不符合要求的不得分			
	5、建立标准和计量管理制度文本	5	不符合要求的不得分			
	6、维修项目悬挂随车维修单	10	不符合要求的不得分			
	7、项目维修后有主修人员签名	10	不符合要求的不得分（抽查5份，不符合要求的，每份扣2分）			
	8、车辆报修单有完整记录和双方签名	20	未登记外观、油表、随车物品、进厂里程表、进厂日期、报修项目、双方签名的扣5分/辆次（抽查5份）			
	9、维修单检验记录栏要有专职质检人员签名	20	不符合要求的不得分（抽查5份，不符合要求的，每份扣4分）			
	10、车辆维修记录使用电脑管理，可查询	10	不符合要求的不得分（有电脑，但无用软件管理的，不得分）			
	11、报修单、派工单、结算单（含工时、材料）、出厂合格证一车一档装订保管备查	20	不符合要求的不得分（抽查5份，不符合要求的，每份扣4分）			
	12、二级维护、总成修理、整车大修须签发出厂合格证或有相关质量维修承诺协议文本	20	不符合要求的不得分（抽查5份，不符合要求的，每份扣4分）			
	13、在醒目位置张挂质量保证期制度并在报修单或结算单明示	10	未张挂的扣5分，未明示扣5分			

	14、采购配件按要求进行登记，并注明名称、供应商、型号、价格、正副厂	10	没有登记扣5分，没有注明扣5分			
	15、资料柜摆放相应维修车型维修技术资料或汽车维修技术标准	10	书籍、光盘等均可，			
	16、设立专门的学习室	10	有相应设施如黑板、台凳等，不符合要求的不得分			
	17、有维修技术培训记录	10	有主持人、学习内容、员工签名，不符合要求的不得分			
四、服务质量(200分)	1、企业有醒目的厂名或标志	10	未明示厂名或明示的厂名和证照名称不一致的不得分			
	2、接车大厅宽敞明亮整洁	10	未设的不得分，接车大厅不够宽敞明亮整洁的，视情扣分			
	3、有客服结算台	10	可视情扣分			
	4、客服台有醒目厂名厂标背板	10	可视情扣分			
	5、大厅有客户休息区	20	未配备台凳、茶水、报刊杂志、电视的扣5分/项			
	6、有客户满意度调查	15	没有收集客户意见的不得分；有收集的：100份以内的得5分；101-200份的得10分；201份以上的得15分。			
	7、明示组织机构图	10	没有的不给分，根据制作质量、字迹模糊、表面灰尘视情扣分			
	8、有告知换下旧件的处理方式	15	不符合要求的不给分			
	9、明示业务流程图	10	没有的不给分，根据制作质量、字迹模糊、表面灰尘视情扣分			
	10、明示服务质量承诺	10	没有的不给分，根据制作质量、字迹模糊、表面灰尘视情扣分			
	11、明示客户抱怨受理制度及受理电话	10	没有的不给分，根据制作质量、字迹模糊、表面灰尘视情扣分			
	12、明示全体服务人员的相片、工号、职务	10	没有的不给分，根据制作质量、字迹模糊、表面灰尘视情扣分，每缺一扣1分			
	13、设立专门报修停车区位有醒目指示	10	不符合要求的不得分			
	14、车辆报修时有专人接车问询记录	10	不符合要求的不得分(抽查5份，不符合要求的，每份扣2分)			
	15、有客户回访记录及对客户意见统计分析	10	没有回访记录不得分，没有统计分析的扣5分			

	16、服务质量投诉、服务质量事件	30	(以主管部门及协会统计为准)发生服务质量投诉和服务质量事件的不得分,并在服务质量总得分中倒扣:发生有责投诉的倒扣 25 分/宗;被媒体曝光经查存在严重损害行业信誉的倒扣 50 分/宗;发生重大以上服务质量事件的倒扣 50 分/宗			
五、遵纪守法 (200分)	1、使用合法发票结算	10	不符合要求的不得分(抽查5份,不符合要求的,每份扣2分)			
	2、不占道经营和停放车辆	15	不符合要求的不得分(现场发现时扣分)			
	3、不超越道路运输经营许可证的范围经营	30	不符合要求的不得分(现场发现时扣分)			
	4、结算时付带工时、材料明细单	30	结算单未分别列明诊断费、工时费、材料费、加工费、配件名称、数量、单价、正副厂件的扣6分/份(抽查5份)			
	5、张挂道路运输经营许可证	20	不符合要求的不得分			
	6、张挂营业执照、税务登记证	20	不符合要求的不得分			
	7、悬挂维修标志牌	20	不符合要求的不得分			
	8、明示收费标准或电脑查阅	15	有电脑查阅的得满分,只有明示收费标准的得10分			
	9、使用规范的接车单	10	不符合要求的不得分			
	10、维修工时费报备案	10	不符合要求的不得分			
	11、车辆出厂有放行手续	10	不符合要求的不得分(抽查5份,不符合要求的,每份扣2分)			
	12、有建立员工档案(含员工录用表、用工合同、身份证复印、资格证复印件、学历证明复印件、社保证明)	10	未建立的不得分,不完善的扣5分/项			
六、环境保护 (150分)	1、车间生产环境	10	作业厂房整洁,采光、通风良好,无明显噪音,可视情扣分。			
	2、设置机电、钣金校正、磨灰、涂漆工位,划分明晰,标识清楚	20	每缺一工位扣5分,没有明晰或标识不清的,扣5分/项			
	3、磨灰工位废水不外流	10	不符合要求或未设立磨灰工位的不得分			
	4、采用干打磨的要有吸尘设备	10	没有采用干打磨或没有吸尘设备不给分			



	5、作业工位“三不”落地	20	工具、配件、废料油污落地的，扣5分/项			
	6、维修工具整齐摆放无油污	10	不符合要求的不得分			
	7、废油有专桶存放，位置合理	10	未有或不符合安全规范的不得分			
	8、废料有专位堆放，位置合理	10	未有或不符合安全规范的不得分			
	9、有冷媒回收装置	10	不符合要求的不得分			
	10、有废气抽排系统	10	不符合要求的不得分			
	11、无露天作业	10	有露天作业不得分			
	12、设置过滤池，废油、废水不直接外排	20	不符合要求的不得分			
七、加分扣 分项目 (100分)	1、荣誉称号	30	企业或单位人员代表企业参加的评比活动获得嘉奖，获得市、厅级的，加20分；获省、部级以上的，加30分			
	2、操作人员统一服装并持证上岗的	10	符合要求的，加10分			
	3、连锁经营	10	连锁经营网点超过3个网点的，加10分			
	4、参加维修救援网络且出车率高的	15	年度出车达到6次(含)以上，且出车率达到70%(含)以上的加10分，80%(含)以上的加20分，90%(含)以上的加40分			
	5、设备配置符合开业条件要求	25	详细设备见附件			
	6、通过ISO质量认证体系认证的	10	通过国家ISO9001质量体系认证的，加10分			
总评分						

被检查企业（签章）确认：

日期： 年 月 日

### 三、机动车维修企业质量信誉等级评定表

考核项目及标准分	初评得分	比值	复核得分	比值	考核组初评意见：  依据对企业质量信誉考核得分及有关考核评定规则，该企业被初定为_____企业。 考核组成员签名：  年 月 日（章）
一、人员素质（100分）		%		%	
二、安全生产（150分）		%		%	
三、维修质量（200分）		%		%	
四、服务质量（200分）		%		%	
五、遵纪守法（200分）		%		%	
六、环境保护（150分）		%		%	
七、加分项目（100分）		---		---	
合 计（分）		---		---	
在质量信誉考核期内或考核过程中企业有下列情况评为 B 级				有/无	
1、发生重大、特大恶性服务质量事件或一次死亡 1 人及以上的安全生产责任事故					
2、使用无效、伪造、变造经营许可证件，非法从事机动车维修经营的违法违章行为。					
3、使用假冒伪劣配件维修机动车、承修报废机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的违法行为。					
4、不按要求参加考核或不按要求提供质量信誉考核材料的。					
5、在质量信誉考核过程中弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况经查证属实的。					
6、未按要求建立质量信誉考核档案，导致质量信誉考核工作无法进行的。					
7、企业变更名称、法人代表、地址不按要求办理变更备案以及变更作业场所未按要求重新申请许可的。					
8、场地面积不符合开业条件要求，一类：接待室 ≥ 40 m <sup>2</sup> ；停车场 ≥ 200 m <sup>2</sup> ；生产厂房 ≥ 800 m <sup>2</sup> 。二类：接待室 ≥ 20 m <sup>2</sup> ；停车场 ≥ 150 m <sup>2</sup> ；生产厂房 ≥ 200 m <sup>2</sup> 。					
					区交通主管部门（道路运输管理机构）复核及评定意见：  经复核，该企业被评定为_____企业。  负责人签名：  年 月 日（章）

## 附件：一、二类机动车维修企业开业设备条件

### 通用设备配备表

序号	设备名称
1	钻床
2	电焊及气体保护焊设备
3	气焊设备
4	压力机
5	空气压缩机

### 专用设备

序号	设备名称	大中型 客车	大型货车	小型车	其它要求
1	换油设备		√		
2	轮胎轮辋拆装设备		√		大型货车可外协
3	轮胎螺母拆装设备	√	√	-	
4	车轮动平衡机		√		
5	四轮定位仪	-	-	√	
6	转向轮定位仪	√	√	-	
7	制动鼓和制动盘维修设备		√	-	允许外协
8	制动蹄摩擦片修理设备	√	√	-	
9	汽车空调冷媒加注回收设备	√	-	√	
10	总成吊装设备		√		
11	汽车举升机	-	-	√	应不少于5台
12	地沟设施	√	√	-	应不少于2个

13	发动机检测诊断设备	√			可不用整机，但应具备示波器、转速表、发动机检测专用真空表的功能，其中示波器大容、大货可外协。
14	数字式万用电表	√			
15	故障诊断设备	-	-	√	
16	气缸压力表	√			
17	汽油喷油器清洗及流量测量仪	-	-	√	
18	正时仪	√			
19	燃油压力表	-	-	√	
20	液压油压力表	√			
21	连杆校正器	√			允许外协
22	无损探伤设备	√			大型货车、小车允许外协
23	车身清洗设备	√			
24	打磨抛光设备	√			大型货车为打磨设备
25	除尘除垢设备	√			
26	型材切割机或工具	√			
27	车身整形设备	√			
28	车身校正设备	-	-	√	
29	车架校正设备	√	√	-	
30	悬架试验台	-	-	√	
31	喷烤漆房及设备	-	-	√	
32	喷油泵试验设备	√			允许外协
33	喷油器试验设备	√			
34	调漆设备	√	-	√	允许外协
35	自动变速器维修设备 (具体设备见自动变速器专项修理条件)	-	-	√	允许外协

36	立式精镗床	√	允许外协
37	立式珩磨机	√	
38	曲轴磨床	√	
39	曲轴校正设备	√	
40	凸轮轴磨床	√	
41	激光淬火设备	√	
42	曲轴、飞轮与离合器总成动平衡机	√	

注：√——要求具备， ——不要求具备。

## 主要检测设备

序号	设备名称	其它要求
1	声级计	
2	排气分析仪或烟度计	
3	汽车前照灯检测设备	允许外协
4	侧滑试验台	允许外协
5	制动检验台	允许外协
6	车速表检验台	允许外协
7	底盘测功机	允许外协