附件2

一、二类汽车维修企业质量信誉考核计分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考 核 项 目 | 分值（分） | 评 分 标 准 |
| 一、设施、设备 | 50 | 接待室、停车场、生产厂房等设施有一项不能满足要求的，扣10分，全部不满足要求的，不得分；设备每缺一项（或没有外协的）扣10分。 |
| 二、从业人员素质 | 100 |  |
| 从业人员配备 | (1)技术负责人 | 30 | 人员需具有机动车维修或者相关专业大专以上学历，或者具有机动车维修或相关专业中级以上专业技术职称；熟悉机动车维修业务，掌握机动车维修及相关政策法规和技术规范。不符合条件不得分。 |
| （2）质量检验人员 | 30 | 人员应具有高中以上学历；熟悉机动车维修检测作业规范，掌握机动车维修故障诊断和质量检验的相关技术，熟悉机动车维修服务收费标准及相关政策法规和技术规范。质量检验员人数不得低于两名，每缺少一名，扣15分。 |
| (3)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 | 40 | 人员应具有初中以上学历；熟悉所从事工种的维修技术和操作规范，并了解机动车维修及相关政策法规。每缺少一人扣10分，扣完为止。 |
| 三、安全生产 | 100 |  |
| 1.安全生产制度 | 35 | 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。各工位设备无安全操作规程的，扣5分/工位，不上墙的扣5分/工位。 |
| 2.安全保护措施和消防设施 | 35 | 对有毒、易燃、易爆物品，腐蚀剂、压力容器等未单独存放，或无防护措施，或设施无效的，扣10分/项；生产厂房和停车场不符合安全和消防要求的，扣10分/项。 |
| 3.安全事故 | 30 | 发生生产安全责任事故，造成人员轻、重伤的，扣15分/起。 |
| 四、维修质量 | 220 |  |
| 1.质量保证体系  | 60 | 无质量管理机构，无国家、行业汽车维修标准及相关技术标准、维修技术资料和工艺文件的，扣10分/项；质量管理和质量检验制度（质量承诺、进出厂登记、检验、竣工出厂合格证管理、技术档案管理、标准和计量管理、设备管理及维护、人员技术培训制度等）不完善或执行不到位的，扣10分/项；维修车辆档案没有一车一档的扣10分；记录不完善的扣5分。发生维修质量问题责任在企业的不得分。 |
| 2.维修配件 | （1）采购登记 | 30 | 采购的维修配件未按要求进行登记的，扣5分/件；发现一起使用假冒伪劣产品或配件无合格证的，不得分。 |
| （2）旧件处理 | 15 | 换下的配件、总成未交托修复方或未经托修方允许（登记）自行处理的，扣5分/件；旧配件或修复件无明确标识的，扣5分/件。 |
| （3）配件明示 | 15 | 未将原厂件、副厂件、修复件分别表识、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；未公示质量保证期的，扣10分；公示的质量保证期低于国家有关规定的，不得分。 |
| 4.出厂合格证 | 50 | 未按规定签发维修车辆进厂检验单、过程检验单、竣工检验单和竣工出厂合格证的，扣10分/辆次；填写不规范或填写内容不全的，扣5分/辆次；车辆返修无返修记录或记录不完整的，扣5分/辆次。 |
| 五、服务质量 | 210 |  |
| 1.服务明示 | 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  | 20 | 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 | 20 | 用户满意度（以随机征求用户意见为准）100%起，每降低5%，扣3分。未建立用户跟踪、回访制度和用户抱怨受理制度的，扣10分/项；有制度无记录的，扣5分/项。 |
| 4.有责投诉 | 150 | 发生一起向行业管理部门投诉且责任在企业的，扣50分/次；被媒体曝光，经查实为企业责任的且存在严重损害维修行业信誉行为的，不得分。 |
| 六、遵章守纪 | 170 |  |
| 遵章守纪 | 170 | 1、未将《机动车维修标志牌》悬挂在经营场所的醒目位置的扣10分/次.2、变更名称、法定代表人、地址等事项，未按规定变更备案的扣20分/次。3、未按规定公布机动车维修收费项目、结算工时单价向托修方收费的扣15分/辆次。4、企业维修工时单价和工时定额未按规定备案或执行标准高于备案工时定额标准的扣10分/辆次。5、只收费不维修或者虚列维修项目的扣20分/辆次。6、未使用规定的结算清单格式的扣5分/辆次。7、未按规定报送统计资料的扣10分。8、签发虚假机动车竣工出厂合格证，或者伪造、倒卖或转借机动车维修出厂合格证的扣5分/张。9、未按照有关技术规范进行维修作业的扣5分/辆次。10、非法转让、出租机动车维修经营许可证件的扣25分/次。 |
| 七、环境保护  | 120 |  |
| 1.环保设施设备 | 50 | 环保设施设备（主要包括废气、废水、废油、空调制冷剂、废蓄电池、废轮胎及垃圾等收集、处理设施设备；车间通风、除尘、净化、消声等设施设备）配备或技术状况不能满足要求的，扣10分/台（套）。 |
| 2.维修废物 | 50 | 废水、废油、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。空调制冷剂回收、废气排放不符合要求的扣50分/项。 |
| 3.厂区环保 | 20 | 厂区卫生不达标，通风、吸尘、净化、消声效果不符合要求的，扣10分/项。 |
| 八、企业管理 | 30 |  |
| 1.质量信誉档案建立 | 20 | 未建立质量信誉档案的，扣20分；企业基本情况、安全生产事故记录、服务质量事件记录、违章经营情况、投诉情况、企业管理情况、企业设施设备情况不完善的，扣10分/项。 |
| 2.计算机管理  | 10 | 管理系统与山东省汽车电子健康档案系统连接，并实时传输数据。 |
| 九、加分项目  | 50 |  |
| 1.快修经营 | 20 | 发展快修连锁经营服务的加20分。 |
| 2.大气污染治理  | 20 | 考核周期内获区市级以上政府部门认定大气污染治理项目的奖励加分，具体为：市级及以上加20分，区市级加10分。 |
| 3.安全生产标准化  | 10 | 获得安全生产标准化达标证书的，加10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。