附件1：

**河北省机动车维修企业质量信誉考核申请表**

考核年度： 填表日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 企业全称(章) |  |
| 经营地址 |  |
| 法人代表 |  | 企业负责人 |  |
| 经济类型 |  | 许可证号或备案号 |  |
| 营业执照号 |  | 开业时间 |  |
| 联系电话 |  | 电子邮箱 |  |
|  企业类别及经营范围(请在选中的□内划√) |
| 1、汽车维修企业：(1)一类维修企业:小型车维修□ 大中型客车维修□大中型货车维修□ 危货运输车辆维修□4S店请填写：专修车型(2)二类维修企业:小型车维修□　大中型客车维修□　大中型货车维修□4S店请填写：专修车型(3)三类维修企业：发动机维修□ 车身维修□ 电气系统维修□自动变速箱维修□ 车身清洁维护□ 涂漆□ 四轮定位检测调整□轮胎动平衡和修补□ 供油系统维护和油品更换□ 空调维修□喷油泵和喷油器维修□ 曲轴修磨□ 气缸镗磨□ 散热器(水箱)维修□ 玻璃安装□　装饰(装潢)□2、摩托车和其他机动车维修企业：(1)摩托车维修□　(2)其他机动车维修□3、汽车、摩托车和其他机动车维修企业设立维修连锁网点：(1)汽车维修连锁网点□(2)摩托车维修连锁网点□(3)其他机动车维修连锁网点□ |
| 申报随附材料明细 |
| 1、机动车维修企业质量信誉考核评分标准；2、企业营业执照复印件；3、考核年度质量信誉情况总结；4、其他与质量信誉考核内容相关的企业获得集体荣誉称号等证明材料。 |

附件2:

**河北省汽车整车维修企业质量信誉考核评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **评分标准** | **实得分** | **备注** |
| **一、****经营能力** | 人员条件 | 1、符合《机动车维修技术人员从业资格条件》。 | 35 | 主要管理人员、主要工种从业人员学历、从业经历不符合《机动车维修技术人员从业资格条件》的，扣5分/项。 |  |  |
| 设施条件 | 生产厂房、停车场地、业务接待室面积符合要求，并合理划分作业区域。 | 30 | 扣10分/项。 |  |  |
| 设备条件 | 各种设备应符合整车维修企业开业条件。 | 60 | 通用、专用及检测设备缺一件或无法正常使用扣5分；量具、机工具及手工具缺一件扣3分，扣完为止。 |  |  |
| 安全生产 | 1、安全生产制度。 | 20 | 无安全生产责任制或安全生产预案的，不得分，制度不健全或执行不到位的，扣5分/项。 |  |  |
| 2、安全保护措施和消防设施。 | 20 | 不符合要求，扣5分/项。 |  |  |
| 3、安全事故和隐患。 | 20 | 发生一起生产安全责任事故，扣完。发现一处安全隐患，扣5分。 |  |  |
| 环境保护 | 1、环保设施设备。 | 20 | 环保设施设备技术状况不能满足要求的，扣5分/台（套）。 |  |  |
| 2、维修废物。 | 20 | 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5分/项。 |  |  |
| 3、厂区环保。 | 20 | 通风、吸尘、净化、消声效果不符合要求的，扣5分/项。 |  |  |
| **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **评分标准** | **实得分** | **备注** |
| **二、****基础管理** | 有与汽车维修有关的法规等文件资料。 | 20 | 不齐全酌情扣分。 |  |  |
| 具备国家、行业和地方有关汽车维修技术标准及相关标准。 | 10 | 不齐全酌情扣分。 |  |  |
| 有所维修车型的维修技术资料及工艺文件，确保完整有效并及时更新。 | 20 | 不齐全酌情扣分。 |  |  |
| 人员台账和技术档案。企业有员工台账。每个员工建立独立的人员技术档案。内容包括：职工的工作简历，身份证、学历证件、职称证件、培训证书复印件，劳动合同，培训、考核情况等。 | 30 | 无人员台账，扣5分，档案内容不齐全，扣3分/项，扣完为止。 |  |  |
| 设备台账、档案。建立设备台账，主要设备建立单独的设备档案。内容包括：设备购置日期、设备接受状态、设备的产品格证、设备的使用说明书、检测设备、量卡具的周期计量检定证书、设备的使用记录、日常维护记录、维修记录等。 | 30 | 无设备台账，扣5分。档案内容不齐全，扣3分/项，扣完为止。 |  |  |
| 制定年度人员培训计划，并按计划进行实施。 | 20 | 无计划，扣5分，无培训记录，扣5分，无考核，扣5分，未按计划实施，扣5分。 |  |  |
| **三、****维修质量** | 建立质量保证体系。 | 30 | 质量保证体系建设不完善或执行不到位的，扣10分/项，扣完为止。 |  |  |
| 对车辆返修、返工有完整的记录，并定期进行统计。 | 20 | 记录不完整或无统计，扣5分/项。 |  |  |
| 建立机动车维修竣工出厂合格证使用管理制度，合格证明确专人领用、保管、发放并予以记录。 | 30 | 无管理制度，扣10分。无专人领用、保管、发放，扣10分。无登记、记录，扣10分。 |  |  |
| 实行质量保证期制度，并予以公示。 | 30 | 质量保证期未公开上墙，扣20分；不执行质量保证期制度（经查实），扣10分/辆次。 |  |  |
| **考核项目** | **考核内容** | 分值 | 评分标准 | 实得分 | 备注 |
| **三、****维修质量** | 车辆维修档案 | 汽车整车修理、主要总成修理、二级维护档案要求一车一档。内容包括：进厂检验单（接车单）、施工单、过程检验单、竣工检验单、维修合同、结算单（附材料单）、竣工出厂合格证（存根联）。 | 80 | 各种单证每缺一项扣5分，填写不规范、检验单数据不合理，扣5分/张，扣完为止。 |  |  |
| 维修配件 | 建立配件采购登记制度，配件应分门别类摆放整齐，采购配件应记录购买日期、供应商名称、地址、产品名称、规格型号、生产厂名和厂址，以及配件合格证。 | 20 | 无制度、无记录，扣10分/项；记录不齐全，扣2分/项。 |  |  |
| 维修更换下的旧配件应归还车主或进行登记。 | 20 | 未登记，扣5分/件，扣完为止。 |  |  |
| 原厂配件、副厂配件和修复配件分别标识，明码标价，供用户选择。 | 20 | 未明码标价，扣5分/件，扣完为止。 |  |  |
| **四、****服务质量** | 有完善的业务接待制度，受理方便，有业务专用电话及24小时值班服务电话；开展提醒跟踪服务，并予以记录。 | 30 | 缺项，扣10分/项。 |  |  |
| 用户对企业服务、收费和维修质量的抱怨，企业有详细的记录，并有处理结果。 | 20 | 无记录，扣20分，有记录无结果，扣10分。 |  |  |
| 在醒目位置悬挂道路运输维修经营许可证和机动车维修标志牌。 | 10 | 无，扣5分/项。 |  |  |
| 公示机动车维修工时定额和收费标准。 | 10 | 未公示，扣5分/项。 |  |  |
| 公示服务流程、监督台（服务人员照片、工号、监督电话）、投诉程序。 | 15 | 未公示，扣5分/项。 |  |  |
| 有责投诉事件。 | 20 | 每投诉一次，扣20分；被媒体曝光，经查实存在损害行业信誉的行为，考核不合格。 |  |  |
| 服务质量事件。 | 20 | 因配件质量、收费、在厂时间等造成用户投诉，扣10分/起，发生重大服务质量事件的，考核不合格。 |  |  |
| **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **评分标准** | **实得分** | **备注** |
| **五、****遵章守纪** | 无虚列维修作业项目或者只收费不维修行为。 | 20 | 发现一起，扣10分，扣完为止。 |  |  |
| 按有关技术规范进行维修作业的。 | 20 | 发现一起，扣10分，扣完为止。 |  |  |
| 无签发虚假竣工出厂合格证或不签发竣工出厂合格证行为。 | 50 | 发现一起扣10分，扣完为止。 |  |  |
| 无倒卖、伪造或转借竣工出厂合格证行为。 | 20 | 发现一起，考核即不合格。 |  |  |
| 按规定报送统计资料。 | 10 | 未报送扣10分。 |  |  |
| 未使用假冒伪劣配件、承修报废车型或擅自改装机动车。 | 20 | 若有此行为，考核即不合格。 |  |  |
| **六、****电子健康档案** | 电子健康档案联网和上传情况 | 100 | 未联网，考核即不合格。未及时上传数据、上传不完整，上传虚假数据，没发现一条扣30分。扣完为止 |  |  |
| **七、****加分项目** | 连锁经营。 | 30 | 连锁经营超过3个网点的，加30分。 |  |  |
| 市厅级以上集体荣誉称号。 | 40 | 获得市、厅级的，加20分，获得省、部级以上的，加40分。 |  |  |
| 企业形象。 | 20 | 员工着装整齐并示证上岗的，加20分。 |  |  |
| **总分** |  |  |  |  |  |

附件3：

**河北省汽车三类（专项）、摩托车维修企业质量信誉考核评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **评分标准** | **实得分** | **备注** |
| **一、****经营能力** | 人员条件 | 1、符合《机动车维修技术人员从业资格条件》。 | 35 | 主要管理人员、主要工种从业人员学历、从业经历不符合《机动车维修技术人员从业资格条件》的，扣5分/项。 |  |  |
| 设施条件 | 生产厂房、停车场地、业务接待室面积符合要求，并合理划分作业区域。 | 30 | 扣10分/项。 |  |  |
| 设备条件 | 各种设备应符合整车维修企业开业条件。 | 60 | 通用、专用及检测设备缺一件或无法正常使用扣5分；量具、机工具及手工具缺一件扣3分，扣完为止。 |  |  |
| 安全生产 | 1、安全生产制度。 | 20 | 无安全生产责任制或安全生产预案的，不得分，制度不健全或执行不到位的，扣5分/项。 |  |  |
| 2、安全保护措施和消防设施。 | 20 | 不符合要求，扣5分/项。 |  |  |
| 3、安全事故和隐患。 | 30 | 发生一起生产安全责任事故，不得分。发现一处安全隐患，扣5分。 |  |  |
| 环境保护 | 1、环保设施设备。 | 20 | 环保设施设备技术状况不能满足要求的，扣5分/台（套）。 |  |  |
| 2、维修废物。 | 30 | 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5分/项。 |  |  |
| 3、厂区环保。 | 20 | 通风、吸尘、净化、消声效果不符合要求的，扣5分/项。 |  |  |
| **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **评分标准** | **实得分** | **备注** |
| **二、****基础管理** | 有与汽车维修有关的法规等文件资料。 | 20 | 不齐全酌情扣分。 |  |  |
| 具备国家、行业和地方有关汽车维修技术标准及相关标准。 | 20 | 不齐全酌情扣分。 |  |  |
| 有所维修车型的维修技术资料及工艺文件，确保完整有效并及时更新。 | 20 | 不齐全酌情扣分。 |  |  |
| 人员台账和技术档案。企业有员工台账。每个员工建立独立的人员技术档案。内容包括：职工的工作简历，身份证、学历证件、职称证件、培训证书复印件，劳动合同，培训、考核情况等。 | 30 | 无人员台账，扣5分，档案内容不齐全，扣3分/项，扣完为止。 |  |  |
| 设备台账、档案。建立设备台账，主要设备建立单独的设备档案。内容包括：设备购置日期、设备接受状态、设备的产品格证、设备的使用说明书、检测设备、量卡具的周期计量检定证书、设备的使用记录、日常维护记录、维修记录等。 | 30 | 无设备台账，扣5分。档案内容不齐全，扣3分/项，扣完为止。 |  |  |
| 制定年度人员培训计划，并按计划进行实施。 | 20 | 无计划，扣5分，无培训记录，扣5分，无考核，扣5分，未按计划实施，扣5分。 |  |  |
| **三、****维修质量** | 建立质量保证体系。 | 50 | 质量保证体系建设不完善或执行不到位的，扣10分/项，扣完为止。 |  |  |
| 对车辆返修、返工有完整的记录，并定期进行统计。 | 30 | 记录不完整或无统计，扣5分/项。 |  |  |
| 建立机动车维修竣工出厂合格证使用管理制度，合格证明确专人领用、保管、发放并予以记录。 | 50 | 无管理制度，扣10分。无专人领用、保管、发放，扣10分。无登记、记录，扣10分。 |  |  |
| 实行质量保证期制度，并予以公示。 | 50 | 质量保证期未公开上墙，扣20分；不执行质量保证期制度（经查实），扣10分/辆次。 |  |  |
| **考核项目** | **考核内容** | 分值 | 评分标准 | 实得分 | 备注 |
|  | 维修配件 | 建立配件采购登记制度，配件应分门别类摆放整齐，采购配件应记录购买日期、供应商名称、地址、产品名称、规格型号、生产厂名和厂址，以及配件合格证。 | 30 | 无制度、无记录，扣10分/项；记录不齐全，扣2分/项。 |  |  |
| 维修更换下的旧配件应归还车主或进行登记。 | 30 | 未登记，扣5分/件，扣完为止。 |  |  |
| 原厂配件、副厂配件和修复配件分别标识，明码标价，供用户选择。 | 30 | 未明码标价，扣5分/件，扣完为止。 |  |  |
| **四、****服务质量** | 有完善的业务接待制度，受理方便，有业务专用电话及24小时值班服务电话；开展提醒跟踪服务，并予以记录。 | 30 | 无，扣10分/项。 |  |  |
| 用户对企业服务、收费和维修质量的抱怨，企业有详细的记录，并有处理结果。 | 20 | 无记录，扣20分，有记录无结果，扣10分。 |  |  |
| 在醒目位置悬挂机动车维修标志牌。 | 10 | 未公示，扣5分/项。 |  |  |
| 公示机动车维修工时定额和收费标准。 | 10 | 未公示，扣5分/项。 |  |  |
| 公示服务流程、监督台（服务人员照片、工号、监督电话）、投诉程序。 | 15 | 未公示，扣5分/项。 |  |  |
| 有责投诉事件。 | 20 | 扣20分/次；被媒体曝光，经查实存在损害行业信誉的行为，考核即不合格。 |  |  |
| 服务质量事件。 | 20 | 因配件质量、收费、在厂时间等造成用户投诉，扣10分/起，发生重大服务质量事件的，考核即不合格。 |  |  |
| **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **评分标准** | **实得分** | **备注** |
| **五、****遵章守纪** | 无虚列维修作业项目或者只收费不维修行为。 | 20 | 每发现一起，扣10分，扣完为止。 |  |  |
| 按有关技术规范进行维修作业的。 | 20 | 未按规定作业，扣10分/辆次，扣完为止。 |  |  |
| 无签发虚假竣工出厂合格证或不签发竣工出厂合格证行为。 | 50 | 没发现一起扣10分，扣完为止。 |  |  |
| 无倒卖、伪造或转借竣工出厂合格证行为。 | 10 | 发现一起，考核即不合格。 |  |  |
| 按规定报送统计资料。 | 10 | 未按规定报送，扣10分。 |  |  |
| 未使用假冒伪劣配件、承修报废车型或擅自改装机动车。 | 20 | 发现一起，考核即不合格。 |  |  |
| 电子健康档案联网和上传情况 | 80 | 未及时上传数据、上传不完整，上传虚假数据，没发现一条扣10分。 |  |  |
| **六、****加分项目** | 连锁经营。 | 40 | 连锁经营超过3个网点的，加40分。 |  |  |
| 市厅级以上集体荣誉称号。 | 40 | 获得市、厅级的，加20分，获得省、部级以上的，加40分。 |  |  |
| 企业形象。 | 20 | 员工着装整齐并示证上岗的，加20分。 |  |  |
| **总分** |  |  |  |  |  |

附件4：

汽车维修企业质量信誉考核等级评定标准

**1、AAA级企业：**

⑴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；

⑵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；

⑶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；

⑷考核总分和加分合计不低于850分。

**2、AA级企业：**

⑴未达到AAA级企业的考核条件；

⑵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;

⑶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；

⑷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；

⑸考核总分和加分合计不低于700分。

**3、A级企业：**

⑴未达到AA级企业的考核条件；

⑵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；

⑶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；

⑷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；

⑸考核总分和加分合计不低于600分。

**4、B级企业：**

考核期内有下列情形之一的，质量信誉等级为B级：

⑴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；

⑵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；

 ⑶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；

⑷考核总分和加分合计低于600分。

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交通运输局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交通运输局通报批评的服务质量事件。

对于考核总分和加分合计低于600分的企业，市行监科将责令其限期整改（时限为一个月），整改完毕需重新考核，仍不合格的将抄告执法部门给予停业整顿。本次考核中成绩突出的，将作为企业年度评优的重要依据。对于不按要求参加年度质量信誉考核或者不按要求提供质量信誉考核材料的，该企业的年度质量信誉考核为不合格。

## 附件5：

## 维修业户质量信誉档案

## 业户名称：

## 经营地址：

## 法定代表人：

## 经营类别： 经营范围：

## 开业日期： 年 月 日 建档日期： 年 月 日

## 说 明

## 档案主要内容包括：

## 1、企业基本情况，包括企业名称、法人代表名称、机动车维修备案表、工商执照、分公司名称及所在地、从业人员情况等；

## 2、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；

## 3、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；

## 4、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；

## 5、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；

## 6、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。

**机动车维修业户质量信誉考核档案**

经营基本情况表

|  |
| --- |
| **基本情况** |
| 企业名称 |  |
| 法人代表 |  | 道路运输备案号 |  |
| 工商执照号 |  | 经济性质 |  | 联系电话 |  |
| 业户详细地址 |  |
| 邮政编码： | 经营类别 |  |
| 经营范围 |  |
| **从业人员情况** |
| 类别 | 人数 | 统一考试合格人数 | 统一考试合格人数所占比例 |
| 技术负责人员 |  |  |  |
| 质量检验人员 |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| **安全事故情况** |
| 安全生产事故宗数 |  | 其中一次死亡1人及以上安全责任事故宗数 |  |
| 死亡人数 |  | 受伤人数 |  |
| **经营情况** |
| 违法违章经营行为次数 |  |
| **服务质量情况** |
| 服务质量投诉次数 |  | 重、特大恶性服务质量事件次数 |  |
| **稳定情况（填写“是”或“否”，以下相同）** |
| 是否发生严重扰乱社会秩序，造成恶劣社会影响的群众事件 |  |
| **管理情况** |
| 是否建立质量信誉档案 |  | 从业人员是否统一服装 |  | 从业人员是否示证上岗 |  |
| **受表彰情况** |
| 受到地市级党政机关及交通主管部门表彰次数 |  |
| 受到省级以上党政机关及交通主管部门表彰次数 |  |

## 安全生产事故记录表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 事故时间 | 事故地点 | 事故原因 | 死亡人数 | 受伤人数 | 经济损失 | 处理情况 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## 服务质量事件记录表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 事件时间 | 事件原因 | 涉及部门 | 社会影响 | 通报部门或机构 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## 违章经营情况记录表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 违章经营时间 | 责任人 | 违章事实 | 查处机关 | 行政处罚 | 通报情况 | 处理结果 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## 投诉情况记录表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 处理情况 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |