

CAMRA

团 体 标 准

T/CAMRA 002—XXXX  
代替 T/CAMRA 002—2016

放心汽修认证评价规范

Certification evaluation norms for reassurance service of  
automobile maintenance and repair

(修订征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国汽车维修行业协会 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	9
2 规范性引用文件 .....	9
3 术语和定义 .....	9
4 基本要求 .....	9
5 评价内容 .....	10
6 工作规程 .....	11
7 评价结论 .....	12
附录 A（规范性）评价准则 .....	13
参考文献 .....	23

## 前言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替T/CARMA 002-2016《放心汽修认证评价规范》，与T/CARMA 002-2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了标准的适用范围（见第1章，2016版的第1章）；
- b) 更改了放心汽修定义（见3.1，2016年版的3.1）；
- c) 增加了申请方定义（见3.2）；
- d) 删除了同质配件定义，增加了放心汽修认证定义（见3.2，2016年版的3.2）
- e) 更改了汽车维修电子记录定义（见3.3，2016年版的3.3）；
- f) 更改了参评的汽修企业应满足以下要求（见4.1.1，2016年版的4.1.1）；
- g) 更改了评价原则（见4.2，2016年版的4.2）；
- h) 增加了条款4.2.1、4.2.2、4.2.3；
- i) 增加了评价准则（见5.1）
- j) 更改了评价指标，删除了诚信经营要求、规范管理要求、运营能力要求、维修质量要求、服务水平要求、社会责任要求六个评价指标，增加了服务资源、服务过程、服务保障、服务结果、服务跟踪等五个评价指标（见5.2，2016年版的5.1）；
- k) 删除了诚信经营要求（见2016年版的5.2）；
- l) 增加了服务资源（见5.2）；
- m) 增加了服务过程（见5.3）；
- n) 增加了服务保障（见5.4）；
- o) 增加了服务结果（见5.5）；
- p) 增加了服务跟踪（见5.6）；
- q) 删除了一般要求（见2016年版的5.2.1、5.3.1、5.4.1、5.5.1、5.6.1、5.7.1）；
- r) 删除了评价内容（见2016年版的5.2.2、5.3.2、5.4.2、5.5.2、5.6.2、5.7.2）；
- s) 删除了遵章守规（见2016年版的5.2.2.1）；
- t) 删除了信息公开（见2016年版的5.2.2.2）；
- u) 删除了诚信档案（见2016年版的5.2.2.3）；
- v) 删除了商业信用（见2016年版的5.2.2.4）；
- w) 删除了规范管理要求（见2016年版的5.3）；
- x) 删除了文化建设（见2016年版的5.3.2.1）；
- y) 删除了经营规划（见2016年版的5.3.2.2）；
- z) 删除了组织管理（见2016年版的5.3.2.3）；
- aa) 删除了流程管理（见2016年版的5.3.2.4）；
- ab) 删除了信息化管理（见2016年版的5.3.2.5）；
- ac) 删除了运营能力要求（见2016年版的5.4）；
- ad) 删除了设施能力（见2016年版的5.4.2.1）；
- ae) 删除了设备能力（见2016年版的5.4.2.2）；
- af) 删除了技术人员能力（见2016年版的5.4.2.3）；
- ag) 删除了财务能力（见2016年版的5.4.2.4）；
- ah) 删除了维修质量要求（见2016年版的5.5）；

- ai) 删除了维修技术 (见2016年版的5.5.2.1) ;
- aj) 删除了配件保障 (见2016年版的5.5.2.2) ;
- ak) 删除了维修管理 (见2016年版的5.5.2.3) ;
- al) 删除了质量保证期 (见2016年版的5.5.2.4) ;
- am) 删除了服务水平要求 (见2016年版的5.6) ;
- an) 删除了客户服务体验 (见2016年版的5.6.2.1) ;
- ao) 删除了维修服务规范 (见2016年版的5.6.2.2) ;
- ap) 删除了救援服务能力 (见2016年版的5.6.2.3) ;
- aq) 删除了互联网服务能力 (见2016年版的5.6.2.4) ;
- ar) 删除了客户满意度 (见2016年版的5.6.2.5) ;
- as) 删除了社会责任要求 (见2016年版的5.7) ;
- at) 删除了安全生产 (见2016年版的5.7.2.1) ;
- au) 删除了环境保护 (见2016年版的5.7.2.2) ;
- av) 删除了节能减排 (见2016年版的5.7.2.3) ;
- aw) 删除了热心公益 (见2016年版的5.7.2.4) ;
- ax) 删除了认证评价准则 (见2016年版的6) ;
- ay) 增加了工作规程 (见6) ;
- az) 更改了认证机构 (见6.1, 2016年版的7.2) ;
- ba) 增加了管理机构 (见6.2) ;
- bb) 增加了认证评价规程 (见6.3) ;
- bc) 删除了认证工作规程 (见2016年版的7) ;
- bd) 增加了评价结论 (见7) ;
- be) 删除了认证评价工作 (见2016年版的7.1) ;
- bf) 增加了认证结论 (见7.1) ;
- bg) 删除了认证机构 (见2016年版的7.2) ;
- bh) 增加了认证证书 (见7.3) ;
- bi) 删除了认证评价程序 (见2016年版的7.3) ;
- bj) 更改了认证评价准则附录A (见表A.1) ;

本文件由中国汽车维修行业协会连锁经营工作委员会提出。

本文件由中国汽车维修行业协会归口并组织实施。

本文件起草单位:

本文件主要起草人:

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为:

——2016年首次发布为T/CARMA 002—2016;

——本次为第一次修订。



# 放心汽修认证评价规范

## 1 范围

本文件规定了针对汽车维修企业实施放心汽修认证评价的基本要求、评价内容、评价准则、工作规程。

本文件适用于认证机构对经备案的汽车维修业经营者开展放心汽修认证活动。汽车维修企业也可依据本文件进行自我评价。不适用于危险货物运输车辆维修经营业务和摩托车维修经营者，其他机动车维修经营者可参照执行。

## 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，仅所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 5624 汽车维修术语

GB/T 16739 汽车维修业经营业务条件

JT/T 1132.1 汽车维修电子健康档案系统 第1部分:总体技术要求

## 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

**放心汽修** *reassurance service of automobile maintenance and repair*

指以本文件为依据，通过认证的汽车维修企业授权使用的品牌。

### 3.2

**申请方** *applicant*

指本文件中的汽车维修经营者。

### 3.3

**汽车维修电子记录** *vehicle maintenance and repair electronic record*

用于记录汽车维修过程相关内容的电子化信息。

注:主要包括汽车维修企业、维修车辆、维修时间、故障描述、维修配件、维修项目以及结算信息等。

[JT/T 1132.1 定义3.2]

## 4 基本要求

### 4.1 企业要求

#### 4.1.1 汽车维修经营者应满足以下要求:

- 企业具有合法的经营资质，并在所在地县级交通运输主管部门进行备案；
- 企业上一年度的质量信誉考核结果在AA级（含）以上；
- 申请评价之日起前一年内未出现重大安全生产责任事故、环保指标严重超标、重大交通责任事故、重大治安事件、重大消防事故、严重违法用工等事件。

4.1.2 具有一个以上经营场所的企业可集中申请，共享经营资质的门店可以统一评价，但非共享经营资质的门店需独立评价。

## 4.2 评价原则

4.2.1 遵循公平公正、诚信透明、合规合法、满意度高、持续改进、动态管理的评价原则。

4.2.2 企业自愿向中国汽车维修行业协会授权的认证机构申请评价。

4.2.3 认证机构可以接受相关方的委托对指定企业进行评价。

## 5 评价内容

### 5.1 评价准则

5.1.1 应按照5.2评价指标制订评价准则，见附录A。

5.1.2 评价准则要求的单项评价结果分为符合、不符合和不适用。

5.1.3 对不符合要求的申请不予受理的认证机构应以书面形式通知申请方。

### 5.2 评价指标

设立服务资源、服务过程、服务保障、服务结果、服务跟踪等五个评价指标。

5.2.1 企业的服务资源指标，内容应包括：

- a) 企业资质；
- b) 企业信用记录；
- c) 企业品牌建设；
- d) 企业文化建设；
- e) 企业财务能力；
- f) 企业制度规范；
- g) 企业信息公开；
- h) 企业信息化管理；
- i) 企业识别的法律法规和标准规范；
- j) 企业设施、设备、人员配置应满足开展业务的要求。

5.2.2 企业的服务过程指标，内容应包括：

- a) 企业现场管理；
- b) 维修服务规范；
- c) 维修作业完整；
- d) 维修服务形象；
- e) 维修透明消费；
- f) 维修返修管理。

5.2.3 企业的服务保障指标，内容应包括：

- a) 组织机构;
- b) 人力资源管理;
- c) 设施设备管理;
- d) 人员素质与技能;
- e) 维修技术资料;
- f) 配件保障;
- g) 救援保障;
- h) 安全生产;
- i) 环境保护;
- j) 职业卫生。

5.2.4 企业的服务结果指标，内容应包括：

- a) 维修质量;
- b) 维修档案。

5.2.5 企业的服务跟踪指标，内容应包括：

- a) 客户满意度;
- b) 人文关怀。

## 6 工作规程

### 6.1 认证机构

经国务院认证认可监督管理部门批准，可从事以本标准相对应的服务认证领域，并经中国汽车维修行业协会授权，依据本文件实施放心汽修认证活动的机构。

### 6.2 管理机构

中国汽车维修行业协会作为授权认证机构的管理机构，对通过放心汽修认证评价的企业，在其颁发的放心汽修认证证书上使用中国汽车维修行业协会的标志。

### 6.3 认证评价规程

认证评价规程分为：认证申请、受理、签署合同、文件审查、现场审查、认证决定、发放证书、监督审查等流程，具体流程如图1所示。



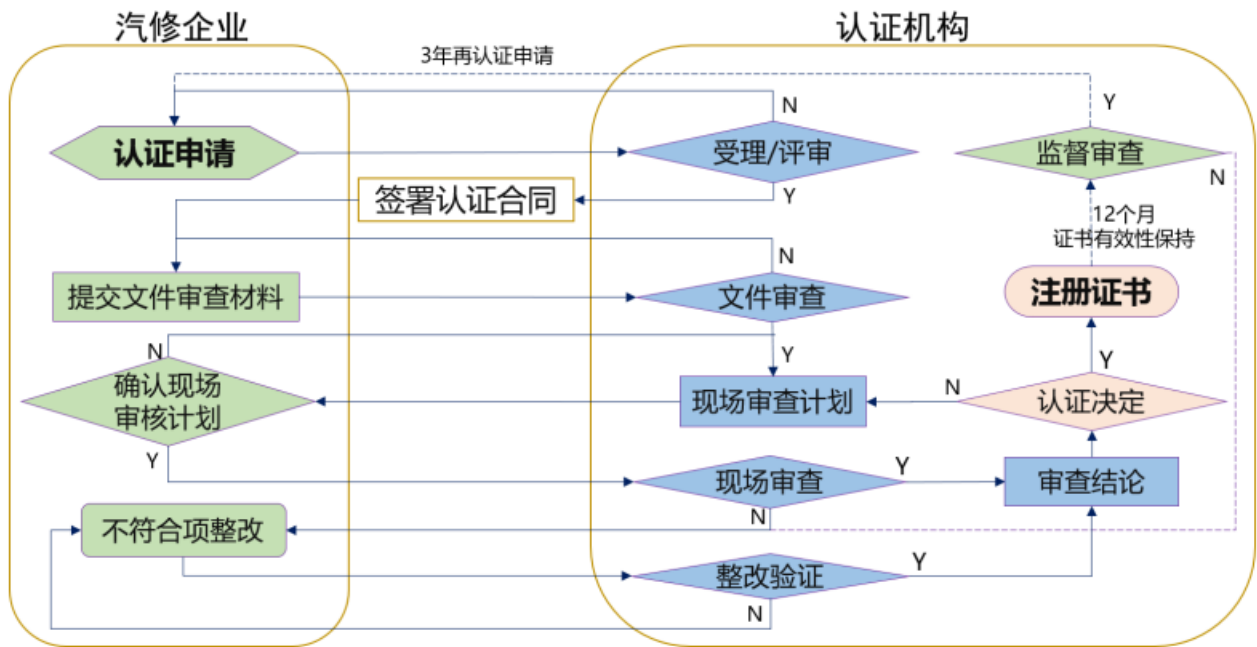


图 1 放心汽修认证评价流程

## 7 评价结论

### 7.1 认证结论

认证机构应根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息进行复核。经复核确认后，认证评价结论分为注册、推荐注册和不推荐注册。

注 1：注册是指在评价过程中未发现不符合项。

注 2：推荐注册是指在评价过程中发现的不符合项数量低于总项数的 10%（含），且申请方自审查结束之日起 90 天内自行全部整改并验证有效的。

注 3：不推荐注册是指在评价过程中发现的不符合项数量高于总项数 10%；或不符合项数量虽低于总项数 10%（含），但申请方自审查结束之日起 90 天内未能自行全部有效整改的。

7.1.1 注册和推荐注册的，认证机构应做出批准认证的决定。

7.1.2 不推荐注册的，认证机构应将不批准认证的决定通知申请方，并说明该决定的理由。

### 7.2 认证证书

7.2.1 认证机构应向符合要求的申请方颁发正式的放心汽修认证证书。

7.2.2 认证证书的有效期限自认证机构做出认证决定之日算起，有效期三年。

7.2.3 认证机构对获得认证证书的企业实施动态监管。

附 录 A  
(规范性)  
评价准则

表 A.1 评价准则

评价项目	评价内容	判定方法	评价结果			说明
			符合	不符合	不适用	
<b>5.2 服务资源</b>						
企业资质	营业执照	营业执照的经营范围是否覆盖企业的经营活动。	现场检查			
	备案证明	机动车维修经营备案证明是否与实际生产业务一致。				
企业信用记录	诚信档案	企业应向监管机构报送统计资料,配合监管部门建立企业诚信档案。(新开业未满一年的企业不适用,未开展质量信誉考核的地区不适用)。	现场检查 资料查询			
	社会资信	企业无负面公共信用记录,包括公安、工商、税务、安监、质检、劳保、环保、银行、保险、消费者投诉、诉讼、虚假广告等。				
企业文化建设	品牌建设	企业应重视品牌建设和传播,拥有品牌标识,有明确品牌理念和核心价值。	领导访谈 现场检查			
	文化建设	企业应确立发展使命、经营理念并树立核心价值观,有明确的企业文化建设方案和实施计划,在企业的制度建设、服务流程中得到具体体现。				
企业财务能力	资金保障	企业的财务状况应保障企业正常运营。	领导访谈			
企业制度规范	规章制度	企业应建立完善的规章制度,各类制度文件应集中汇编、专人维护并适时更新。包括并不限于人力资源管理制度、行政管理制度、职业卫生管理制度、质量管理制度、安全生产管理制度、环境保护管理制度、车辆	现场检查 资料审查			

评价项目		评价内容	判定方法	评价结果			说明
				符合	不符合	不适用	
		返修管理制度、车辆维修档案管理制度、人员培训制度、设备管理制度及配件管理制度。					
企业信息 公开	悬挂证照	在经营场所醒目位置悬挂有效的机动车维修标志牌、工商营业执照等资质证照。	现场检查				
	价格公示	在醒目位置公示报所在地道路运输管理机构备案的主要维修项目价格、维修工时定额、工时单价和常用配件价格。					
	服务承诺	在醒目位置公开业务受理程序、服务质量承诺、维修质量保证期、客户抱怨受理程序和受理电话（邮箱）、监管机构电话。公示投诉受理负责人照片、姓名、职务、电话。					
	人员亮牌	员工须亮牌服务，关键人员要公示上墙，展示岗位、照片、工号以及专业技术资格、职（执）业资格或从业资格等内容。					
	救援信息	公示救援服务时间、救援热线电话、收费标准等内容。					
	质量保证期	企业应公示质量保证期的承诺内容。					
企业信息 化管理	办公 信息化	企业应利用计算机网络技术，内部管理流程可实现电子化办公。	现场查看				
	维修服务 管理系统	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。 维修管理软件的技术构架应具有网络化的功能属性，与监管系统联网并上传信息。（监管系统不支持的地区不适用）					
企业识别 的法律法 规和标准 规范	政策法规	应对汽车维修行业的相关政策、法律法规、行业规章等文件进行汇总，并及时更新。	资料审查				
		具备上述文件的培训机制。					
技术标准	应对汽车维修行业相关标准文件进行汇总，并及时更新。						
	具备上述标准文件的培训机制。						

评价项目		评价内容	判定方法	评价结果			说明
				符合	不符合	不适用	
企业设施 设备、人员 配置满足 开展业务 的要求	设施达标	按照 GB/T 16739 要求，根据企业类别和经营范围，对接待室（含客户休息室）、停车场、生产厂房与场地是否达标进行评价，场地属于租赁经营的要有合法的书面租赁合同。	现场检查 资料审查				
	设备配置	按照 GB/T 16739 要求，根据企业类别和经营范围，评价仪表工具、专用设备是否达标，从事新能源汽车维修的要具备电动汽车维修专用工具是否达标。租赁或外协设备要有书面合同。					
	技术人员 配备	根据企业类别和经营范围，各类维修技术人员配备应同时满足《机动车维修管理规定》和 GB/T 16739 要求。					

表 A.1 评价准则 (续)

评价项目		评价内容	判定方法	评价结果			说明
				符合	不符合	不适用	
<b>5.3 服务过程</b>							
企业现场管理	现场管理	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, 各类指示标志标识清晰可见, 做到工作台、配件、工具清洁, 工具、配件、废料油污不落地。	现场检查				
维修服务规范	服务流程	依据 JT/T 816 的要求: a) 建立规范的服务流程 b) 客户接待规范 c) 进厂检验规范 d) 签订维修合同规范 e) 维修作业与过程检验规范 f) 竣工检验规范 g) 结算交车规范 h) 返修与抱怨处理规范 i) 跟踪回访服务规范	抽查维修档案 现场观摩				
维修作业完整	维修作业	企业应按照 GB/T 18344 的要求进行汽车维护作业, 执行检测 (进厂检验单)、故障诊断、确定基本作业项目与附加作业项目、维护作业、过程检验 (过程检验单)、作业完成、竣工检验 (竣工检验单)、填写《机动车维修竣工出厂合格证》等核心流程, 基本作业项目要完整无漏项。	抽查维修档案				
维修服务形象	企业员工	企业员工: 统一着装, 佩戴工牌, 干净整洁; 仪容仪表端庄大方, 举止得体; 对客户礼貌热情, 微笑服务, 语言规范; 尊重客户, 耐心服务, 业务熟练;	现场查看				
	企业厂区	厂容厂貌: 厂牌厂标规范醒目, 便于寻找; 建筑外观干净整洁, 宣传展示内容规范不凌乱;					

		<p>停车场：环境清洁，标识线清楚，车辆停放整齐；不占用道路或公共场所停放车辆；</p> <p>用户接待区：环境清洁，合理布局，划分工位，光线充足；</p> <p>用户休息区：干净整洁，氛围温馨，座位舒适；提供 Wifi、饮品等备客户享用，各类指示标志清楚；</p>					
	结算标识	收银区应明示各种结算标识。					
维修透明消费	透明消费	应在维修服务前对客户进行维修项目和费用解释，签订维修合同时确定维修方式、维修费用、维修工期并得到客户确认、签字。	抽查维修档案				
		维修过程应可视或提供客户可随时了解或查看的手段；追加维修项目时应告知客户追加项目工时费和零件费，以及所需维修时间，得到客户的确认并签字。					
		使用合规的结算票据，并向托修方交付维修结算清单，工时费与材料费应当分项计算，不得虚列维修作业项目；客户可查阅自己的维修档案；客户对于更换旧件可查看并带走。					
维修返修管理	返修记录	企业对车辆返修有工作程序、有完整记录，对返修原因及时分析并制定具体的改进措施。	抽查维修档案				

表 A.1 评价准则 (续)

评价项目		评价内容	判定方法	评价结果			说明
				符合	不符合	不适用	
<b>5.4 服务保障</b>							
组织机构	部门职责	企业应制定完备的组织机构图, 关键职能负责人的分工合理, 管理人员工作关系明确, 部门设置合理, 部门职责描述清晰。	资料审查 现场检查				
人力资源管理	人力资源	企业应建立人力资源管理体系, 编制岗位说明书, 建立员工招聘、培训、考核、激励、晋升、退出的相关制度, 并制订员工异常流动的应急措施。					
设施设备管理	设施管理	企业环境清洁, 重要区域和特种设备设立警示标志。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。各类设施能够正常使用, 管理与维护落实到人。	现场检查 资料审查				
	设备管理	企业应制定设备操作工艺规程, 制定设备维修保养制度; 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。设备工具使用与保管要责任到人。各类设备安全操作规程应明示在工位或设备处。					
		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。检测设备、计量器具应依规定期检定、校准并做好记录。					
人员素质与技能	技术人员素质	在册技术人员素质条件应同时满足《机动车维修管理规定》和GB/T 21338 要求, 根据岗位要求应具备相应的专业技术资格证书、职业资格证书或汽车维修专项职业能力测评认证。	现场检查 资料审查				
	技术培训	企业应通过内训、外训、技能比赛、校企合作等形式, 按照 JT/T 698 的要求, 制定和实施维修技术人员在职培训计划, 总结车辆的故障案例, 不断提高职业素质和工作能力。					
维修技术资料	主修车型技术资料	企业应具有获取主修车型或经营项目技术资料, 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	现场检查 资料审查				

		技术资料，并结合维修案例实践而逐步积累并丰富维修技术资料的知识库。					
配件保障	正规配件	企业应向有合法资质的配件经销商采购维修配件，并建立配件质量保证和追溯制度，保证消费者合法权益受到损害时可追偿、可追责。修复配件要分类标识，供客户自愿选择。	现场检查库房 资料审查				
	配件管理	企业应做好配件采购、登记、使用和报废等各项记录（购买日期、供应商名称、地址、生产厂名和厂址、入库单、配件名称、规格型号、合格证、质量保证期等）。					
		配件摆放整齐，货架清洁，建立卡片，标识正确，有防锈、防潮、防挤压措施。					
救援保障		企业应开展紧急维修救援服务或提供应急救援处理措施。	现场检查 资料审查				
安全生产	安全生产 管理	企业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，对员工进行安全生产教育和安全操作培训。	资料审查 现场检查				
		企业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。					
		企业应实行安全生产例会制度，定期组织开展安全生产检查和消防演习。					
	安全生产 措施	公开悬挂安全生产相关的各项制度与规定。	资料审查 现场检查				
		使用与存储有毒、易燃、易爆物品和粉尘、腐蚀剂、污染物、压力容器等，分别有单独存放地点，并具有相应的安全防护措施和设施，并有明显的警示、禁令标识，专人负责。					
		企业应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，比如面罩、防毒面具、防护服、安全鞋、耳塞等。					
		生产厂房和停车场应符合安全生产、消防的各项要求，按照规定配置消防设施和器材，定点放置，设置消防、安全标志，设置地					



		点应明示管理要求和操作规程。					
		应设置应急急救箱，并配备相应的应急药品，定期更新，专人负责。					
		对特定岗位（如压力容器、强弱电、焊接或切割作业等）的技术工作人员必须持证上岗。					
环境保护	环保管理	企业应制定并落实环境保护的规章制度，加强员工环保意识和绿色汽修理念的宣传教育，开展环境保护制度的培训，落实环境保护责任制。	资料审查 现场检查				
		应对维修产生的废弃物进行分类收集，重点包括废油、废液、废气、废蓄电池、废轮胎、废水及垃圾等有害物质集中收集和定点存放，有害物质存储区域应界定清楚，必要时应有隔离、控制措施。					
		企业应委托有合法资质的机构定期回收废弃物，并留存废弃物处置记录，规范处置废弃物，废弃物处理协议应在有效期内。					
	环保设备 设施	废水、废机油、制动液、制冷剂、防冻液、废铅酸蓄电池等废弃物回收处置或再利用设备。	现场检查				
		调试车间或调试工位应设置汽车尾气收集净化装置。					
		涂漆车间应设有专用废水排放及处理设施，采用干打磨工艺的，应有粉尘收集装置和除尘设备。					
		厂区保持清洁，作业车间具有通风、换气、照明设施设备，并能正常工作。					
职业卫生	职业卫生 管理	企业应建立职业卫生管理制度；建立从业人员健康监护档案；定期对接触职业病危害的劳动者进行职业卫生培训。如职业病作业外包的应与接收方签订职业卫生管理协议。	资料审查				
	职业卫生 标识	作业现场设置相适应的职业病危害告知卡；公示有关职业病防治的规章制度、职业病危害事故应急救援措施。	现场检查				

表 A.1 评价准则 (续)

评价项目		评价内容	判定方法	评价结果			说明
				符合	不符合	不适用	
<b>5.5 服务结果</b>							
维修质量	质量保证	企业应根据《机动车维修管理规定》要求落实质量保证期制度。告知用户质量保证期的相关内容，并严格执行。	现场检查 抽查维修档案 抽查投诉记录				
维修档案	档案建立	企业应建立汽车维修档案，并妥善保存，建议实行档案电子化管理。汽车维修档案应包括：维修合同(托修单)、维修项目、维修人员及维修结算清单等。对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的，汽车维修档案还应当包括：质量检验单、质量检验人员、竣工出厂合格证(副本)等。保存期限不应少于两年。	现场检查 抽查维修档案				
	档案上传	企业应优化检测、诊断、维修的工艺流程，实现维修过程中数据采集及直接传输，执行统一的维修结算工单内容和格式，一车一档，并按照规定如实填报、及时上传承修机动车的维修电子数据记录至监管部门有关汽车电子健康档案系统，维修服务管理系统应当向系统开放相应数据接口。	现场检查				

表 A.1 评价准则 (续)

评价项目	评价内容	判定方法	评价结果			说明
			符合	不符合	不适用	
<b>5.6 服务跟踪</b>						
客户满意度		依据 JT/T 900 的客户满意度调查办法, 客户样本量不低于 3 名, 客户满意度指数平均大于 85 分, 达到满意水平。	客户调查			
人文关怀	客户服务	a) 提供电话或网络预约服务; b) 提供车辆竣工出厂前的洗车服务; c) 提供及时贴心的提醒服务; d) 提供接送车服务;	资料审查 现场检查			
	热心公益	企业应积极参加政府部门或行业组织开展的服务质量公约、服务质量标准承诺、阳光维修以及消费者权益保护日、道路交通安全日、节能宣传周和质量月等公益主题活动, 并结合自身实际积极参与社会公益或慈善活动中。	领导访谈 资料审查			

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国道路运输条例（国务院令752号）
- [2] 中华人民共和国认证认可条例（国务院令390号）
- [3] 中华人民共和国大气污染防治法（（2000）主席令第三十二号）
- [3] 国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常秩序的若干意见（国发〔2014〕20号）
- [4] 国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）的通知（国发〔2014〕21号）
- [5] 国务院办公厅关于运用大数据加强对市场主体服务和监管的若干意见（国办发〔2015〕51号）
- [6] 关于促进汽车维修业转型升级提升服务质量的指导意见（交运发〔2014〕186号）
- [7] 关于推进行业协会商会诚信自律建设工作的意见（民发〔2014〕225号）
- [8] 交通运输部关于加强交通运输行业信用体系建设的若干意见（交政研发〔2015〕75号）
- [9] 关于进一步做好行业信用评价工作的意见（商信用字〔2015〕1号）
- [10] 机动车维修管理规定（交通运输部令2023年第14号）
- [11] 道路运输车辆技术管理规定（交通运输部令2023年第3号）
- [12] 汽车维修技术信息公开实施管理办法（交运发〔2015〕146号）
- [13] 道路运输从业人员管理规定（交通部令2022年第38号）
- [14] 国家职业技能鉴定中心汽车维修专项技能认证标准（人社部2002）
- [15] 机动车检测维修专业技术人员职业水平评价暂行规定（交通部2006）
- [16] 认证机构管理办法(国家质监总局令第193号)
- [17] CNAS-CC02 产品、过程和服务认证机构要求
- [18] CNAS-SC25 服务认证机构认可方案
- [19] CNAS-GC25 服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南
- [20] GB 7258 机动车运行安全技术条件
- [21] GB 26877 汽车维修业水污染物排放标准
- [22] GB/T 15746 汽车修理质量检查评定方法
- [23] GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
- [24] GB/T 19001 质量管理体系要求
- [25] GB/T 21338 机动车维修从业人员从业资格条件
- [26] GB/T 23794 企业信用评价指标
- [27] GB/T 24001 环境管理体系要求及使用指南
- [28] GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- [29] GB/T 36733 服务质量评价通则
- [30] JT/T 640 汽车维修管理信息系统技术规范
- [31] JT/T 698 机动车维修技术人员从业资格培训技术要求
- [32] JT/T 795 事故汽车修复技术规范
- [33] JT/T 816 机动车维修服务规范
- [34] JT/T 900 汽车售后服务客户满意度评价方法
- [35] JT/T 1413 汽车维修技术信息公开规