

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（汽车维修企业2021版）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
1	一、 接待客户	60	证照齐全，明码标价	10	公示证照	10	在业务大厅显著位置公示：营业执照、维修价目表、质量保证期、服务公约、维修流程、客户抱怨受理程序、投诉电话、从业人员信息、救援电话与收费标准等。证照齐全10分，缺一项不得分	现场检查				
2			服务接待，交接车辆	15	服务接待制度	3	有服务接待制度3分，无服务接待制度扣3分	现场咨询查阅资料				
3					环车检查	3	车辆进厂与出厂时，与客户一起进行环车检查3分，不检查扣3分					
4					客户休息	3	安排需要等待维修车辆的客户休息3分，不安排扣3分					
5					查看车辆	3	客户可实时查看在修车辆					
6					服务接待记录	3	有服务接待记录，且内容规范、完整3分，记录内容不规范、不完整扣1-3分					
7					修前维修、诊断	35	修前维修流程		5	有修前维修工作流程5分，缺项扣5分	查阅资料	
8			专职修前维修人员	5			有专职修前维修人员并知晓维修标准、按工作流程维修5分，否则不得分	现场检查				
9			维修设备、量器具、维修工位	10			设备、专用量器具、维修工位齐全10分，电脑故障诊断仪、废气分析仪、维修工位缺一项不得分。其余设备缺一项扣2分	依据设备、专用量器具配备单进行现场检查				
10			修前维修诊断记录	15			修前维修诊断记录完整（车型、车号、维修项目、日期、签字等）、告知客户车辆技术状况、拟定的维修方案、建议维修项目和需要更换的配件15分，记录不完整缺一项扣3分，无记录一辆次，此项不得分	随机抽查修前维修记录				

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（汽车维修企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
11	二、 签订 合同	100	合同 要件	100	确定维修项目	10	维修项目明确10分，有一项次不明确扣3分，二项次不明确扣6分，三项次以上不明确扣10分	随机抽取合同进行检查。合同可使用维修行业统一文本的合同或满足合同要件的企业合同				
12					确定维修方式	5	汽车大修、总成大修、汽车小修、汽车维护，检查、维修、调整、修复、更换等维修方式确定5分，不明确不得分					
13					确定维修费用	10	料费、工费分项明确，计价有依据10分，有一项不明确扣5分					
14					确定维修工期	10	维修工期明确10分，不明确扣10分					
15					确定验收标准和方法	10	验收标准和方法明确10分，不明确扣10分					
16					确定质量保证期	10	质量保证期明确20分，不明确扣20分					
17					确定违约责任	10	违约责任确定10分，不明确不得分					
18					新增项目的确定方式	5	新增项目的确认方式（客户全权委托厂家、客户部分委托厂家、客户到场协商处理）明确5分，不明确不得分					
19					客户信息及客户财产保全	10	登记核实客户信息（车辆行驶证）5分，缺一项不得分。车辆及车辆外部、内饰、附件、证件、油量、钥匙等项目确认明确5分，缺一项不得分					
20					合同当事人确认	20	车辆承修方、托修方均签字确认得20分，出现一例签字不完整不得分					
21			补充 合同		对新增维修项目签订补充合同		客户委托以外的项目均需签订补充合同。明确补充合同与原合同的关系，补充合同要件同原合同要件相一致。应该有补充合同没有补充合同的扣30分。补充合同要件不全按主合同扣分方式进行扣分	随机抽查补充合同进行检查				

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（汽车维修企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
22			车辆交接	10	要有交接单确认移交	10	手续完备10分，手续不完备扣10分	随机抽查交接单				
23			派工	10	派工程序	10	有派工程序10分，无派工程序扣10分	随机抽查派工单				
24			车辆清洁	5	清洁车辆	5	有清洗设施3分，无清洗设施不得分。有清洗场地2分，无清洗场地不得分	现场检查				
25			安全文明生产	30	安全文明生产管理制度安全操作规程	10	有安全文明生产管理制度、安全操作规程10分，制度、规程不完备扣3-7分，无制度、无规程不得分	查阅相关资料				
26		定期检查记录			10	定期检查记录，真实、完整、有连续性10分，有一项不符合不得分						
27		安全文明生产现场管理			10	维修车间实行定置管理，工具、物料摆放整齐，标识清楚；作业时防尘、防污、防碰伤等防护设施齐备；采用干打磨工艺的有除尘设备，调试车间设置尾气收集排放装置得15分						
28			绿色维修	30	建立健全绿色汽车维修制度体系	10	建立健全绿色汽车维修有关制度，包括质量管理、配件管理、设施设备管理、档案管理、节能环保培训及环保奖惩等系列制度	查阅文件				
29		三废处理及危化品处理			10	按照环保局的相关要求，对废弃物集中收集并有效处理；涂漆车间设专用废水及VOCs排放及处理设施。废铅酸蓄电池、废矿物油等危险废物依法处置。	现场检查					
30		资源节约循环利用			10	采用不解体故障诊断、制冷剂回收净化等技术工艺、修复件、洗车水循环利用等，有一项得5分	现场检查或资料					

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（汽车维修企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评价内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
31	三、 车辆 维修	245	维修 过程	80	维修标准	15	国标、行标、地标、企标等相关标准文件齐全，认真执行技术标准，文件不齐全或未全面执行技术标准扣20分	检查相关标准文件，调看技术档案				
32					维修工艺	15	车辆转向、制动、传动、灯光、排放、车架、车身等，缺一项扣5分。	查阅维修工艺				
33					解体检查	10	根据技术标准确定损坏件、修复方式、作业范围，确定更换配件项目，过程检验记录齐全，确定新增项目与用户订立补充合同，合理确定修复方式和作业范围5分，不合格扣2-5分。做好相关记录5分，记录不全扣2-3分，无记录不得分	现场抽查在修车辆，考核修理工，检查相关资料（现场检验记录与合同）				
34					过程检验记录	20	有过程检验记录单，记录单主要项目满足工艺规范的需要，记录单项目填写齐全、清晰得20分，有一项不合格扣5分，	查阅过程检验记录单				
35					维修现场	20	主修人了解维修标准、维修工艺，并按照维修标准、维修工艺进行维修作业，工序过程合理，正确使用设备及工量具20分，出现一项不合格扣4分	现场检查				
36	竣工 检验	50	竣工 检验	50	竣工检验标准	10	国标、行标、地标、企标等相关标准文件齐全，严格执行技术标准，并按规定填写检验记录10分，文件不齐全或未全面执行技术标准扣10分	检查相关标准文件，调看检验记录。				
37					竣工检验规程	10	竣工检验规程文件中应包括检验流程、检验方法、检验设备、检验量仪具等，内容完备10分，缺一项扣5分	查阅文件				
38					竣工检验人员	5	有专职竣工检验人员，并持证上岗，有一项不具备扣5分	查看岗位设置资料及证书				
39					竣工检验记录	5	竣工检验记录单所列项目满足竣工检验标准的需要，记录项目齐全，无漏检无漏项，检验记录单填写工整清晰，维修数据准确，检验结论明确具体5分，有一项不合格扣2分，无检验员签字一辆次，此项不得分	随机抽查竣工检验记录单				
40					竣工出厂合格证	20	填制、签发竣工出厂合格证，且填制完整、清晰20分，缺一项不得分	随机抽查竣工出厂合格证存单				

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（汽车维修企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果				
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组		
									意见	得分	意见	得分	
41	三、 车辆 维修		竣工质量 指标	30	竣工车辆一次交 车合格率	15	一次交车合格率 = (修竣工一次交车合格车次/修竣工总车次) × 100%；(月或年)一次交车合格率98%以上15分, 95-97.9%为10分, 90-94.9%为5分, 低于90%不得分, 无交车记录不得分	查看交车记录、竣工检 验单、月统计表					
42					上线维修车辆一次 维修合格率	15	一次维修合格率= 上线维修车一次维修合格车次/修竣工总车次 X 100% 一次维修合格率100%5分, 每减少一个百分点扣1分。维修报告、合格证存根保存齐全5分, 不齐全扣5分。质量监督维修每辆合格得1分, 最多得5分	考核检查期前六个月所有 需上线维修的竣工车辆 和质量监督维修车辆 一次维修合格率					
43	四、 向客 户交 验车 辆	60	验收	10	按合同约定内容交 验车辆	10	完成合同约定内容6分, 未完成约定内容不得分。客户签字确认4分, 客户未签字不得分	查阅相关记录					
44				结算	25	结算依据	15	按照公式并备案的工时价格、配件价格结算费用15分, 违反规定不得分	调看维修合同查验票据				
45						使用规定票据	10	使用规定票据和结算清单, 填写完整、明晰10分, 未使用规定票据和结算清单不得分。填写不完整、不明晰扣5-10分					
46				交车	15	按合同约定时间交 付车辆车辆维修档 案管理制度	15	按合同约定时间交付车辆7分, 发现一辆车交付超过合同规定期限一天扣2分。交车后7日内完成客户跟踪4分, 跟踪率低于95%扣4分。有车辆维修档案管理制度, 并为客户建修车档案4分, 档案资料不全扣1-4分, 无档案资料不得分	检查合同履行情况、客 户跟踪记录、车辆维修 档案管理制度和客户修 车档案				
47				返修	10	返修管理制度, 工 作程序, 返修记录	10	车辆返修有管理制度、有工作程序、有完整的返修记录6分, 不完整的扣3-6分, 没有记录不得分。返修率低于1%得4分, 每增加1%扣1分, 大于或等于5%不得分。	检查返修制度、返修记 录、核算返修率				
48			配件管 理制度	5	有健全的采购、保 管、领用制度	5	有采购制度2分, 无采购制度不得分。有保管制度2分, 无保管制度不得分。有领用制度1分, 无领用制度不得分	检查配件管理制度					
49			采购	30	采购渠道、合格供 方、对合格供方的 定期评价	30	有采购渠道的管理制度、合格供方名册、对合格供方的定期评价制度及评价记录、配件急购保证制度45分, 缺一项扣10分。出现三无、伪劣产品不得分	查阅管理制度、名册、 考评记录。现场检查配 件。					

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（汽车维修企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
50	五、 配件 保证	90	入库 验收	5	入库验收单，质量 抽查记录，按购进 实际价格入库	5	有入库验收单、质量抽查记录，按购进实际价格计价入库5分，入库 验收单项目不全、质量抽查记录不完整、无抽查者签字扣3-5分。无 入库验收单、无质量抽查记录、没有按购进实际价格入库，三项中有 一项没有做到不得分	抽查入库验收单、质量 抽查记录、购进实际价 格入库情况。				
51			建立 台帐	5	台帐清晰帐、物相 符	5	台帐（车型、规格、数量、价格、生产厂家）清晰、帐物相符的5分 。无台帐不得分。帐物不相符的不得分	检查配件台帐抽查核对 实物				
52			保管	10	配件质保期的监控 不合格品的管理	5	有配件质保期的监控程序、不合格退库品的管理程序5分，无监控程 序和管理程序不得分。不合格退库品的摆放无明显标识扣3分。	查阅文件现场检查库房				
53					配件摆放，货架清 洁，建立卡片，标 识正确，有防锈、 防潮、防挤压措施	5	配件摆放整齐，上架（大件不落地），货架清洁，建立卡片（标明车 型、规格、零件号、名称、生产厂家），标示正确，有防锈、防潮、 防挤压措施5分。大件落地扣1-3分。发现有锈蚀、挤压变形的配件扣 1-3分。摆放凌乱且无标识的不得分。	现场检查库房				
54			领用	10	领料程序、领料单	10	有领料程序、有填写齐全（领料人、发料人）的领料单、按规定将旧 件交还客户10分。不按领料程序领料、领料单填写不完整扣3-5分。 旧件处理不明确扣5分。	在结算过的料费单中抽 10件配件进行核查				
55			质保	15	配件标识和明码标 价合格配件使用	15	有配件登记制度，对原厂配件、同质配件、再制造件、修复配件实行 分别标识、明码标价；提供常用配件的产地、生产厂家、质量保证期 、联系电话等信息20分。使用非原厂配件应事先征得托修方同意并在 合同中注明，未征得托修方同意不得分。使用三无、伪劣配件加扣20 分	现场检查资料				
56			价格	10	加价率	10	如实公布加价率10分，未如实公布加价率不得分	随机抽查采购凭证，材 料结算单				

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（汽车维修企业2021版）

(续)

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评价内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
57	六、 质量 保证	130	组织机构	10	有分管领导和质量技术管理人员	10	有分管领导和质量技术管理人员10分，分管领导和质量技术管理人员缺一项均不得分	检查相关资料，验证组织机构的落实				
58			管理制度	30	质量管理体系，工作记录和台帐	30	有“预防”、“把关”、“质量信息反馈”三个方面内容的岗位职责、检验制度和考核办法齐全的质量管理制度，工作记录、台帐完整的30分，岗位职责、检验制度和考核办法缺一项扣30分。	检查相关制度、会议记录和符合性、有效性				
59			人员 素质	45	企业经营者资质	5	企业经营者有相关专业中专以上的学历或相关专业职称及从事汽车维修三年以上经历5分，有一项不符合扣5分	检查人员统计表，相关证书、证件				
60					技术质量负责人、质量检验员、价格核算员的岗位资质	10	有符合岗位资质要求的技术负责人，质量检验员、价格核算员人数达到岗位资质要求10分，达不到岗位资质要求扣5-10分					
61					人员培训制度员工培训机制	20	企业员工培训有主管领导、有专门工作人员、有员工培训工作计划、有制度、有教材、有培训设施设备、有培训实施记录及培训效果评价记录10分，缺一项扣4分。	检查员工培训的相关资料				
62					技能比赛形成机制	10	企业技能比赛有主管部门组织进行，建有规章制度，形成长效机制，有记录，有成效	检查技能比赛相关资料				
63			质量管 理依据 及保障 手段	25	标准依据	10	相关标准、技术规范不齐全的扣3-6分	检查标准、技术规范文本				
64					设备管理制度设备条件	15	有设备管理制度6分，无制度扣6分。有与承修车型相适应的量具仪表齐全，保管良好，示值正确，有效计量检定合格证7分。示值不正确、无有效计量检定合格证、与承修车型相适应的量具仪表不齐全不得分。保管不良扣4分，无专人保管扣7分。设备、仪器齐全、技术状况良好可用、并在实际工作中使用7分。喷油嘴维修清洗机，汽车电脑故障维修仪，尾气分析仪，冷媒回收、净化、加注设备，轮胎动平衡机，车身外形修复机，汽车万用表，缺一项扣3分，缺4台以上不得分。设备技术状况不完好或实际工作中不使用，视同无此设备	现场检查量具仪表、设备等；查阅管理制度及台帐等资料				
65					设施条件	10	厂区环境清洁，布局合理，各类指示标志清楚，保证车辆行驶通畅；安全、消防设施和器材配置合理，标志齐全。厂房、停车场面积符合GB/T 16739.1-2014的规定10分，低于国标不得分	现场检查设施				
66			质量管理依据及保障手段	20	计算机联网程度	10	有计算机，采用计算机用于生产经营管理5分。无计算机0分。与运管、公安、工商、税务等系统联网并按时上传信息5分	现场检查				

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（汽车维修企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
67	七、 服务保证	65	服务宗旨、理念	10	用户至上、优质服务、诚信修车、争创一流	10	有以“客户至上、优质服务、诚信修车、争创一流”为核心的服务宗旨、理念，有标识并落实在全体员工的实际工作中10分。有宗旨理念但落实不到位扣3-5分，没有宗旨理念不得分	现场检查询问职工				
68			组织保证	10	服务守则，服务流程，服务管理制度和工作记录	10	有明确的服务岗位、服务守则、服务流程齐全5分，缺一项扣5分。提供24小时服务，有管理制度，有服务工作记录5分，无记录扣2分。不提供24小时服务扣5分	检查服务守则、服务流程、管理制度和服务工作记录。				
69			设施保证	25	服务设施，24小时服务电话，抢修车，抢修记录，便捷服务	25	业务接待大厅、客户休息场所等服务设施齐备，基本服务功能齐全。有24小时服务电话，有抢修车和抢修记录，有便捷服务（如上门回访、提示服务、预约服务、上门服务、代办服务等）30分。服务设施不齐备、基本服务功能不齐全扣10分。无24小时服务电话扣4分。无抢修车扣4分。无抢修记录扣4分。无便捷服务扣8分	现场察看，检查抢修记录、便捷服务记录				
70			投诉机制	10	客户抱怨与投诉处理机制	10	有客户抱怨与投诉处理的管理规定、工作程序，有客户抱怨与投诉的处理记录，有相关取证资料10分。无管理规定、工作程序不得分	检查管理规定、工作程序，检查处理记录				
71			服务接待	10	态度热情、语言文明，行为端庄	10	态度热情，语言文明，行为端庄，用户反映良好10分。查访中发现问题扣5-10分	检查接待记录，现场询问客户				
72	八、 财务和 社会资信	50	企业信用	10	工商年检银行信用	10	工商年检通过并按约定支付银行贷款和利息10分。年检未通过或银行还贷拖欠不得分	查阅年检证书和银行信贷				
73			健全的财务管理	20	财务管理	20	财务管理制度 财务处理流程规范 财务人员配置完备	现场核查				
74			经营状况	10	企业利税增长率	10	企业利税年增长5%以上得10分，增长3-4%得5分，增长1-2%得1分，零增长不得分	上年度的损益表和资产负债表				
75			社会资信	10	行政处罚公示	10	没有运管、市场监管、税务、物价、劳动、环保等行政部门网上处罚公示的10分，有处罚的扣10分	上网查询各行政部门行政处罚公示				



附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（汽车维修企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评价内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
76	九、 客户 评价	100	价格	20	客户意见反馈	20	见客户意见反馈表（附件6附表（1））	由评价组对客户意见反馈表进行审核评分（团体客户3-5份，自然人客户5-7份）				
77			周期	20	客户意见反馈	20						
78			质量	20	客户意见反馈	20						
79			服务	40	客户意见反馈	40						
80	十、 企业 管理	100	商标	5	商标标志	5	统一使用商标或标志 加盟连锁服务，使用连锁品牌	证书或协议				
81			合规性 认证	15	体系认证	15	有效持证（质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等之一）	有效持证				
82			企业组 织机构	5	机构设置齐全	5	企业的机构设置按经营管理需要设置齐全，名称公示清晰，人员配置完成	机构表				
83			培训 教育	10	技能教育培训管理	10	技能培训制度5分、继续教育制度5分	现场核查				
84			集中 采购	15	集中采购服务	15	党政机关、社会组织和集团单位集中采购和服务单位	公示内容或合同				
85			安全生 产标准 化	20	交通运输企业安全 生产标准化评价	20	证书或公示文件	现场核查				
86			服务 设施	10	设施设备器材条件	10	设施设备器材配置齐全，按标准规范要求定期检测（记录）	现场核查				
87	守法 经营	20	法律法规执行情况	20	严格执行与机动车维修行业相关的法律法规，企业依法经营，诚实守信，规范用工制度，注重环境保护，保障生产安全，无重大治安刑事案件，有紧急事件应急处理预案等20分。出现虚假广告，出现违法用工，不按规定缴纳社会保险，出现生产安全事故，生产现场环保指标不达标，出现交通、治安、消防事故等不得分。	检查相关管理制度、工作记录及相关资料						

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（汽车维修企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
88	其他	100	加分项	100	放心汽修认证	40	有效持证	有效持证				
89					技能比赛获奖	15	每参加比赛1次得5分，获奖1次得15分，最高15分	参加报名获奖证书				
90					上传数据到国家“汽车维修电子健康档案”系统	15	积极参加培训和测试15分，定期上传15分。最高15分	现场核查公示文件				
91					曾获得过“全国诚信企业”表彰的	10	每获得过一次加10分，最多10分	现场核查				
92					县以上政府部门荣誉奖励	20	每个有效证书10分，最高20分	现场核查				
93					出现下列情况之一的，不能评为诚信企业：严重违法用工；重大生产安全责任事故；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；其他重大负面信息							

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（检测企业2021版）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
1	一、接待客户	100	证照齐全	20	公示证照悬挂标志牌	20	在业务大厅显著位置公示：营业执照（或三证合一）、道路运输经营许可证（如果有）、税务登记证、计量认证证书等。证照齐全20分，缺一项不得分	现场检查				
2			服务接待，交接车辆	40	服务接待制度	10	有车辆接检制度并行之有效10分，有制度但实施存在问题或无法实施扣5分，无制度不得分	现场咨询查阅资料				
3					客户休息	10	安排需要等待检测车辆的客户休息10分，不安排不得分					
4					查看车辆	10	客户可在业务大厅监控显示设备上实时查看在检车辆10分，无法查看不得分					
5					服务设施	10	业务大厅配备座位、饮水设备、空调或供暖设备等10分，缺一项扣3分，扣完为止					
6			检测数据查询及监控系统	40	检测车辆数据查询	20	在营业大厅内设有车辆状态查询设备，可查询被检车辆信息（包括前次检测的信息数据）20分，缺项不得分	现场检查				
7					监控探头	20	检测车间、停车场地、营业大厅等重点部位装有监控探头，并进行实时录像20分，缺一项扣10分，扣完为止。未安装不得分	现场检查				
8	二、服务质量	120	服务要求	60	公示相关信息	30	在经营场所醒目位置公示经营范围、公正性声明、服务流程、服务承诺、监督台以及投诉程序、投诉电话30分，缺一项扣8分，扣完为止	现场检查				
9					30	在经营场所醒目位置公示检测项目价格表、服务公约、检测流程、检测标准、从业人员信息等30分，每缺一项扣6分						
10				30	统一着装	30	从业人员统一着装、佩证上岗、文明服务30分，未达到扣30分					
11				15	设置业务咨询和服务窗口	15	营业大厅内设置业务咨询窗口或服务台并设置岗位标识牌或有明显提示15分，未设置扣15分					

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（检测企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
12				15	引导服务	15	设置检测场平面图，并在相应区域有足够的标志牌提示。车辆停车、行驶线路标线清晰明确，业务大厅各功能窗口标识明确15分，每缺一项扣5分，扣完为止					
13	三、检测质量	190	安全文明生产	70	安全文明生产管理制度 安全操作规程	20	有安全文明生产管理制度、安全操作规程20分，缺一项扣10分	查阅相关资料及现场检查				
14					定期检查记录	20	定期检查记录，真实、完整、有连续性20分，有一项不符合不得分					
15					安全文明生产现场管理	30	检测车间实行定置管理，有安全生产责任制或安全应急预案，安全保护措施和消防设施符合要求。检测线和设备区域有安全警示标志20分，有一项不合格不得分。检测员严格执行安全生产操作规程10分，违反操作规程扣10分					
16			检测能力	120	检测标准	20	国标、行标、地标、企标等与本站业务相关标准文件齐全，认真执行技术标准20分，文件不齐全或未全面执行技术标准不得分	检查相关标准文件，调看技术档案。				
17					仪器设备	20	按规定配备与检测项目相适应的检测仪器设备；所有仪器设备应在检定合格周期内；所有仪器设备都应有操作规程；所有仪器设备都应有状态标识；重点检测仪器、设备都应有运行检查记录、维护保养记录以及期间核查记录，全部20分，每缺一项扣8分，扣完为止	现场检查及查看资料				
18	联网系统	20			主要仪器设备应实现计算机联网、自动检测；计算机联网系统应具备车辆信息登录、检测数据传输与存档、检测报告与统计报表自动生成、指定信息查询统计的功能；计算机联网系统应建立使用的车型数据库、发动机数据库和检测项目的评价标准数据库，全部20分，每缺一项扣5分	现场检查						
19	检测记录	20			原始记录表不得有缺项、空项，原始记录表需填写工整，不得涂改；原始记录表应有各相关岗位人员签字20分，一项不符合扣8分，扣完为止	现场检查						

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（检测企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
20					检测报告	20	应使用统一的检测报告单，报告单不得涂改；检测报告应由授权签字人签发；检测报告应可随时查询打印20分，一项不符合扣8分	现场检查				
21					道路实验	20	应有适合于被检车辆的道路实验跑道；按规定使用相应仪器实施道路实验，实验结果应能上传到计算机联网系统20分，缺一项扣10分	现场检查				
22	四、经营行为	120	收费	30	收费依据	30	按实际检测项目收费，不得只收费不检测；按照公示标准收费，不得乱收费或擅自调整收费价格30分，不符合不得分	现场检查				
23			结算	30	结算依据	15	按照公示的检测项目及价格结算费用15分，违反规定不得分	现场检查				
24					使用规定票据	15	使用规定票据，填写完整、明晰15分，未使用规定票据不得分。填写不完整、不明晰扣5分					
25			规范检测	30	检测项目及规范服务	30	技术等级评定和二级维护竣工检测不得缺项、漏项；不得出具虚假检测报告；按国家有关技术规范进行检测；不得超范围经营，不得对检测不合格车辆进行强制调修或强卖配件；检测人员不得故意刁难业户及索要财物30分，不符合不得分。	现场检查				
26			统计报表	30	统计报表	30	检测系统每天应能生成各类数据报表，定期进行备份，并按规定向管理部门报送检测统计报表30分，不符合不得分。	查看统计报表				
27			五、企业管理	150	档案管理	40	车辆档案	20	建立车辆检测技术档案并规范管理20分，不符合不得分。	查看资料		
28	设备档案	20					建立设备管理台账和档案20分，不符合不得分。	查看资料				
29	质量管理	40			质量体系	40	建立质量体系文件（包括质量手册及其标准文件、主要仪器设备操作规程、检测作业指导书、生产安全保障制度、检验人员守则、服务公约、事故、差错控制程序文件）40分，不符合不得分	查看资料 现场核查				
30	培训	30			人员培训制度 员工培训机制	30	企业员工培训有主管领导、有专门工作人员、有员工培训工作计划、有制度、有教材、有培训设备设施、有培训实施记录及培训效果评价记录20分，缺一项扣4分	检查员工培训的相关资料				

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（检测企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
31			精神文明	40	检测站环境	40	检测车间、业务大厅、档案室、服务器机房、卫生间等场所应整洁卫生，地板、办公台、窗台等没明显杂物、灰尘；垃圾桶设置合理；厂区内有绿化；厂区内标语、警示等使用文明用语40分，一项不符合扣10分	现场检查				
32	六、质量 保证	120	组织机构	20	有分管领导和质量技术管理人员	20	有分管领导和质量技术管理人员20分，分管领导和质量技术管理人员缺一项均不得分	检查相关资料，验证组织机构的落实				
33			管理制度	40	质量管理体系，工作记录和台帐	40	有检测各岗位的岗位职责、检验制度和考核办法齐全的质量管理制度，工作记录、台帐完整的40分，岗位职责、检验工作程序和考核办法缺一项扣40分	检查相关制度、会议记录和符合性、有效性				
34			人员素质	60	企业经营者 资质	20	检测站最高管理者有相关专业中专以上的学历或相关专业技术职称及从事汽车检测三年以上经历10分，有一项不符合扣5分	检查人员统计表，相关证书、证件。				
35					技术质量负责人、质量 监督员的岗位 资质	10	有符合岗位资质要求的技术负责人、质量负责人，检验员人员达到岗位资质要求10分，达不到岗位资质要求扣10分					
36					检测人员持 证上岗率	20	检测人员持证上岗达到100% 20分，低于100%不得分		检查人员统计表，相关证书 证件。			
37	技能比赛形 成机制	10			企业技能比赛由主管部门组织进行，建有规章制度，形成长效机制，有记录，有成效10分，缺一项扣10分	检查技能比赛 相关资料						
38	七、客 户评价	100	价格	20	客户意见反 馈	20	见客户意见反馈表（附件6附表（2））	由评价组对客户意见反馈表进行审核评分（团体客户3-5份，自然人客户5-7份）				
39			周期	20		20						
40			质量	20		20						
41			服务	40		40						

附件6 汽车维修行业诚信企业评价指标体系（检测企业2021版）（续）

序号	项目			分类 分值	评价分类	标准 分值	评介内容	评价方法	评价结果			
	名称	项目 分值	项目						自评		考评组	
									意见	得分	意见	得分
42	八、守法评价	100	守法经营	100	法律法规的执行情况	100	严格执行与机动车检测行业相关的法律法规，企业依法经营，诚实守信，规范用工制度，注重环境保护，保障生产安全，无重大治安刑事案件，有紧急事件应急处理预案等40分。出现虚假报告，出现违法用工，不按规定缴纳社会保险，出现生产安全事故，生产现场环保指标不达标，出现交通、治安、消防事故等不得分	检查相关管理制度、工作记录及相关资料				
43	备注	100	加分项	100	技能比赛获奖	20	每参加比赛1次得5分，获奖1次得15分，最高15分	参加报名获奖证书				
44					质量信誉考核	25	有效持证或公示内容	证书				
45					交通运输企业安全生产标准化评价	20	证书或公示文件	现场核查				
46					曾获得过“全国诚信企业”表彰的	10	每获得过一次加10分，最多10分	现场核查				
48					县以上政府部门荣誉奖励	25	每个有效证书10分，最高25分	现场核查				
51	说明	出现下列情况之一的，不能评为诚信企业：严重违法用工；重大生产安全责任事故；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；其他重大负面信息。										

附件6附表(1)

维修企业客户意见反馈表

维修企业		资质证号		日期	年 月 日
送(修)单位		送(修)人		电话	
调查项目		评分			
		4 选 1			
		6分	4分	2分	0分
价格20分	①维修项目价格公开	公开			未见
	②维修费用收取	合理	一般		不合理
	③价格咨询答复	满意	较满意	一般	不满意
	④发票内容工料费详实	详实	较详实	一般	不详实
	⑤有无价格欺诈行为	没有			有
	得分合计				
周期20分	①办理维修手续接待时间	很短	较短	一般	太慢
	②维修服务工作进展	很快	较快	一般	慢
	③遵守交车约定时间	满意		可接受	不满意
	④几分钟的小修会尽快解决且十分认真	满意	较满意	一般	不满意
	⑤提车等待时间	很短	较短	一般	长久
	得分合计				
质量20分	① 向客户说明故障原因和维修执行情况	详细	较细	不细	未做
	②维修人员技术水平和技能	好	较好	尚可	不好
	③对维修质量的评价	满意	较满意	一般	不满意
	④车辆返修情况	无返修		有返修	多次返修
	⑤维修和交车时车辆清洁情况	很好	较好	尚可	不好
	得分合计				
服务40分	①服务态度评价	很好	较好	一般	不好
	②是否有不必要的或未经同意的维修项目	没有		有时有	经常有
	③车辆维修后回访情况	经常	有时		没有
	④车辆维修时的态度	满意	较满意	一般	不满意
	⑤你是否感到你是修理厂的重要客户		是	一般	不是
	⑥维修人员向客户提出维修建议、提供信息	耐心真实	尚可		没有
	⑦广告和促销活动做得好			较好	不好
	⑧维修工作人员满足客户要求	努力	较好	一般	未满足
	⑨维修服务人员索取物品	没有		有时	经常
	⑩特色服务(如:24小时服务、外出急修、拖车服务、免费WIFI等)	良好		尚可	没有
得分合计					
得分总计					

备注: 资质证号由维修企业填写, 其余由客户填写, 请客户在选项栏划“√”



附件6附表(2)

检测企业客户意见反馈表

检测企业		资质证号		日期	年 月 日	
送检单位		送检人		电话		
评分 项目			调查			
			4 选 1			
			6分	4分	2分	0分
价格20分	①检测项目价格公开		公开			未见
	②检测费用收取		合理	一般		不合理
	③价格咨询答复		满意	较满意	一般	不满意
	④发票内容详实		详实	较详实	一般	不详实
	⑤有无价格欺诈行为		没有			有
	得分合计					
周期20分	①办理检测手续接待时间		很短	较短	一般	太慢
	②检测服务工作进展		很快	较快	一般	慢
	③遵守交车约定时间		满意		可接受	不满意
	④检测流程顺畅		满意	较满意	一般	不满意
	⑤检测等待时间		很短	较短	一般	长久
	得分合计					
质量20分	① 客户说明检测结果情况		详细	较细	不细	未做
	②检测人员技术水平和技能		好	较好	尚可	不好
	③对检测质量的评价		满意	较满意	一般	不满意
	④检测中对车辆的保护情况		满意	较满意	一般	不满意
	⑤检测人员是否在客户需要时讲解检测报告相关内容、数据		详细	较细	不细	未做
	得分合计					
服务40分	①服务态度评价		很好	较好	一般	不好
	②是否有不必要的或未经同意的检测项目		没有		有时有	经常有
	③车辆检测后回访情况		经常	有时		没有
	④车辆检测时的态度		满意	较满意	一般	不满意
	⑤你是否感到你是检测站(场)的重要客户			是	一般	不是
	⑥检测人员向客户提出维修建议、提供信息		耐心真实	尚可		没有
	⑦安全生产宣传活动做得好				较好	不好
	⑧检测人员满足客户需要		努力	较好	一般	未满足
	⑨检测人员索取物品		没有		有时	经常
	⑩特色服务(如:免费带检服务等)情况		良好		尚可	没有
	得分合计					
得分总计						
备注: 资质证号由检测企业填写, 其余由客户填写, 请客户在选项栏划“√”。						