D 25-38 (2)

郑州市机动车修配管理处文件

全宗号	年度	页数	室编件号
	2013	17	
机构(问题)	保管期限		馆编件号
质管科	短期		

郑修管[2013]8号

2012年度郑州市机动车维修企业质量信誉考核实施方案

各维修企业、有关单位:

为加强机动车维修市场管理，规范机动车维修市场经营秩序，加快机动车维修市场诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的市场竞争与退出机制，引导和促进机动车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，依据交通运输部《机动车维修管理规定》、《道路运输企业质量信誉考核办法》及河南省交通运输厅《河南省道路运输企业质量信誉考核办法》等有关文件精神要求，结合郑州市实际情况，制定2012年度郑州市机动车维修企业质量信誉考核实施方案。

一、考核原则

机动车维修企业质量信誉考核工作应当遵循公平、公正、公开、便民、高效的原则，材料集中审核与现场查验相结合的原则，真正做到标准公开、方法公平、结果公正。通过考核，促使维修企业树立质量品牌意识，诚信合法经营，履行社会责任，为社会提供安全、优质、方便的全方位服务。

二、组织机构

郑州市机动车修配管理处负责组织、领导郑州市行政区域内的机动车维修企业质量信誉考核工作。

为加强对机动车维修企业质量信誉考核工作的组织领导，保证此项工作顺利进行，成立“郑州市机动车维修企业质量信誉考核领导小组”。

组　长：李群柱

副组长：屈国良

成　员：徐流海　李正光　马建军　魏治国　王　洋

领导小组下设办公室（简称“考核办”）。

主　任：　魏治国

副主任：　马建军

成　员：　尚青阁　郭宏伟　王宇光　彭　涛

牛治江　范振安

“考核办”为质量信誉考核的具体办事机构，设在维修质量管理科，负责郑州市的维修企业质量信誉考核工作的组织、协调、公示、归档等工作。

三、考核对象

1、郑州市内，2012 年 12 月 31 日前已经取得机动车维修经营许可的机动车维修企业（业户）。

2、对 2012 年新办机动车维修企业，依照本规定进行质量信誉考核，首次考核周期为经营许可之日至 2012 年 12 月 31 日，在许可证（副本）质量信誉等级记录栏中注明“新办企业”。

四、时间安排

2012 年度郑州市机动车维修企业质量信誉考核时间为 2013 年 3 月 15 日至 6 月 30 日。

五、考核内容及分值

机动车维修企业质量信誉考核实行计分制，考核总分为 1000 分，

加分为100分。

序号	项 目	一、二类分值	三类及其他分值
1	从业人员素质指标	200分	100分
2	安全生产指标	100分	150分
3	维修质量指标	200分	200分
4	服务质量指标	250分	200分
5	遵章守纪指标	100分	150分
6	环境保护指标	100分	150分
7	企业管理指标	50分	50分
8	加分项目	100分	100分

企业形象、获奖情况、连锁经营情况、参加协会自律组织、参与社会公益活动，并对社会有重大贡献的为加分项目。加大社会满意度调查在考核中所占比重，设为关键项。

六、质量信誉等级标准

1、信誉等级分为优良、合格、基本合格、不合格，分别用AAA级、AA级、A级、B级表示。

2、AAA级企业考核总分和加分不得低于850分，安全评价等级在AA级以上；AA级企业考核总分和加分不得低于700分；A级企业考核总分和加分不得低于600分；

考核周期内有以下关键项其中之一的降一级处理:

(1)技术负责人和质量检验员持证率达不到100%；技术工人持证上岗率达不到100%的；

(2)竣工检验（测）数量和合格证签发达不到规定要求的；

(3)环境设施、设备达不到有关规定的；

(4)安全评价等级为B级的;

(5)2012年度内有有责投诉的;

(6)被新闻媒体曝光，造成恶劣影响；有重大违规行为或重（特）大恶性服务质量事件的。

（7）社会满意度调查，调查服务对象满意度低于85%的。

3、考核期周内有下列情形之一的，质量信誉等级为B级:

（1）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;

（2）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;

（3）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;

（4）考核总分和加分合计低于600分或者企业人员素质、安全生产等考核分数在该项总分60%以下的。

（5）不按要求参加年度质量信誉考核或不按要求提供质量信誉考核材料，在考核过程中弄虚作假，隐瞒情况或提供虚假材料的;在质量信誉考核过程中不配合，导致质量信誉考核工作无法进行的企业直接定为B级。

七、考核方法

1、宣传动员

3月15日前发布年度质量信誉考核公告，对质量信誉考核工作的时间安排、要求进行宣传动员。

2、表格领取

考核对象应当自公告发布之日起，到郑州市交通局服务大厅8号窗口或郑州市机动车修配管理处修配服务中心受理窗口领取《郑州市机动车维修企业质量信誉考核申请表》，也可登陆郑州市机动车修配管理处网站（http://www.zzxgc.qxw.cc/）下载表格，填写后进

行申报。考核对象应如实填写。三类业户也可到所在辖区执法大队领取。

3、企业准备考核材料

考核对象应根据考核的具体内容和要求，认真准备好各项考核材料，到郑州市机动车修配管理处修配服务中心受理窗口进行申报。材料主要包括:

（1）《郑州市机动车维修企业质量信誉考核申请表》（两份）（2）《中华人民共和国道路运输经营许可证》（副证）

（3）《郑州市机动车维修行业管理手册》

（4）企业人员统计表及人员《道路运输从业人员从业资格证》原件

（5）本企业质量信誉档案

（6）企业基本情况统计表、价格备案资料

（7）县级以上集体荣誉证书等

4、考核方法

2012年度质量信誉考核实行集中资料受理审核与重点业户上门复核相结合的方式实施。

一、二类企业设立三个工作组，一个集中受理审核组、二个现场复核组，工作人员由主要业务科室人员组成，视情抽调其他科室、部门人员参与，组长由考核办指定。

集中受理审核组设在郑州市机动车修配管理处修配服务中心，负责受理、审核企业提交的考核资料，对符合考核条件可以直接办理的提出初步考核意见，将考核材料整理完善后，提交考核办。两个现场复核组对需要现场考核的企业进行现场复核，提出初步考核意见，将考核材料整理完善后，提交考核办。

三类企业由执法支队所属四个执法大队按照分区，结合维修市场监督检查、洗车业整顿、文明城市创建、城市整治提升工作等情况，采取集中资料受理审核与重点业户上门复核相结合的方式实施考核。

（1）对10年度、11年度质量信誉考核连续评定为AAA级；11年度考核被确定为AA、A级，12年度未提出升级申请的企业；且考核期间经营未发生重大变故的企业，以结合日常掌握的情况，集中审核企业提交资料的方式进行集中考核，初步确定考核等级。

（2）、11年度未按时参加考核的企业；参加考核未定级的企业；考核被确定为B级的企业；12年度提出升级申请的企业；考核期间内经营情况发生重大变化的企业，由两个现场复核组，按照考核标准逐户进行现场考核，初步确定考核等级。

5、结果公示

郑州市区、各县（市）、上街区应将考核对象所得考核分数、初步拟定的考核意见5月30日前提交市考核办进行审核，市考核办对县（市）、上街区按一定比例进行复核，初步确定各企业的质量信誉等级。机动车维修企业的质量信誉等级确定后，在郑州交通信息网、郑州汽修网等媒体上进行为期15天的公示。

6、复核复议

在公示期间，邀请省厅运输局有关领导对郑州市的质量信誉考核情况进行检查指导，同时受理被考核对象及其他单位或个人对公示结果有异议的书面申诉或举报，由市考核办抽调专人进行调查核实。举报情况不属实的，由考核办对举报人进行答复；举报情况属实的，考核办对维修企业质量信誉等级进行重新确定。

7、质量信誉等级发布

经过公示、复核、复议后，获得AA级及以下的由市考核领导小组最终确定质量信誉等级考核结果，进行发布；获得AAA级的由河南省交通厅道路运输局发布。

社会各界可通过登陆相关网站查询机动车维修企业的质量信誉等级。

8、签章发放证牌

机动车维修企业质量信誉等级应当在“道路运输经营许可证”副本的“检查（考核）记录”栏内进行记录，内容为：“XXXX年度质量信誉考核为XX级企业”，并加盖印章，同时发给考核对象质量信誉等级标示牌。

郑州市机动车修配管理处修配服务中心凭确定的考核等级结果办理签章、发放标示牌等手续。

八、奖惩情况

1、机动车维修管理机构根据机动车维修企业质量信誉等级的高低，对企业采取推荐参加政府采购招投标、重大事故车维修、加入机动车维修救援网络等激励措施。

2、连续三年考核为AAA级的机动车维修企业，在许可证件有效期届满时，申请继续经营的，机动车维修管理机构直接办理换证手续。鼓励AAA级的机动车维修企业投资参股（股比超过50%）或以特许经营、品牌连锁等形式扩大维修网点，维修网点可享用原企业的质量信誉等级。

3、机动车维修管理机构应当加强对机动车维修企业质量信誉的宣传工作，引导托修车辆的单位和个人优先选择质量信誉等级高的机动车维修企业，运用市场机制鼓励机动车维修企业注重质量、维护信誉。机动车维修企业可以使用其质量信誉等级进行新闻宣传或者从事相关的商业活动。

4、机动车维修企业质量信誉等级为B级的，机动车维修管理机构责令其进行整改，限期整改不合格的，实施重点监管，同时由机动车维修管理机构予以通报，且企业不得参加政府采购招投标、重大事故车维修，不得加入机动车维修救援网络等。

5、企业不悬挂质量信誉标示牌的，由机动车维修管理机构责令整改，予以通报，并记入下年度考核记录。

九、考核工作要求

1、各级管理部门应提高认识、高度重视，周密组织、合理安排，确保质量信誉考核工作顺利开展。

2、参加质量信誉考核的工作人员应高度认识质量信誉考核工作的重要性，要认真负责、实事求是、不走形式、不送人情、严格把关，做到公开、公平、公正，高标准、严要求，落实考核责任制，谁签字谁负责，实行错案追究制。

3、参加质量信誉考核的工作人员应廉洁自律，树立执政为民意识，不得故意刁难企业，不得吃、拿、卡、要，不得以权谋私。

4、考核对象应对考核工作高度重视、认真准备、如实填报、及时上报、积极配合，不得弄虚作假、隐瞒事实。

5、各类维修企业不得利用信誉等级做虚假广告、虚假宣传，一经发现查实的，由企业所在地机动车维修管理机构收回标志牌，责令其限期改正，消除影响，情节严重的做降级处理，有违规行为的按有关规定查处，造成损失的依法赔偿。

十、各县（市）、上街区可按照此方案要求，结合当地实际同期进行考核。

郑州市机动车修配管理处

二〇二三年三月六日

郑州市机动车修配管理处（发文稿纸）

签发：

核稿：

主办单位和拟稿人：质量管理科 [illegible]

事由：《2012年度郑州市机动车维修企业质量信誉考核实施细则》

法制审核：

附件：

发送机关

打字：　　校对：

发文　　字第　　号　　年　　月　　日封发

第　　页

2012年度郑州市机动车维修企业质量信誉考核实施方案

各维修企业、有关单位:

为加强机动车维修市场管理，规范机动车维修市场经营秩序，加快机动车维修市场诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的市场竞争与退出机制，引导和促进机动车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，依据交通运输部《机动车维修管理规定》、《道路运输企业质量信誉考核办法》及河南省交通运输厅《河南省道路运输企业质量信誉考核办法》等有关文件精神要求，结合郑州市实际情况，制定2012年度郑州市机动车维修企业质量信誉考核实施方案。

一、考核原则

机动车维修企业质量信誉考核工作应当遵循公平、公正、公开、便民、高效的原则，材料集中审核与现场查验相结合的原则，真正做到标准公开、方法公平、结果公正。通过考核，促使维修企业树立质量品牌意识，诚信合法经营，履行社会责任，为社会提供安全、优质、方便的全方位服务。

二、组织机构

郑州市机动车修配管理处负责组织、领导郑州市行政区域内的机动车维修企业质量信誉考核工作。

为加强对机动车维修企业质量信誉考核工作的组织领导，保证此项工作顺利进行，成立“郑州市机动车维修企业质量信誉考核领导小组”。

组　长：李群柱

副组长：屈国良

成　员：徐流海　李正光　马建军　魏治国　王　洋

领导小组下设办公室（简称“考核办”）。

主　任：　魏治国

副主任：　马建军

成　员：　尚青阁　郭宏伟　王宇光　彭　涛

牛治江　范振安

“考核办”为质量信誉考核的具体办事机构，设在维修质量管理科，负责郑州市的维修企业质量信誉考核工作的组织、协调、公示、归档等工作。

三、考核对象

1、郑州市内，2012年12月31日前已经取得机动车维修经营许可的机动车维修企业（业户）。

2、对2012年新办机动车维修企业，依照本规定进行质量信誉考核，首次考核周期为经营许可之日至2012年12月31日，在许可证（副本）质量信誉等级记录栏中注明“新办企业”。

四、时间安排

2012年度郑州市机动车维修企业质量信誉考核时间为2013年3月15日至6月30日。

五、考核内容及分值

机动车维修企业质量信誉考核实行计分制，考核总分为1000分，加分为100分。

序号	项　目	一、二类分值	三类及其他分值
1	从业人员素质指标	200分	100分
2	安全生产指标	100分	150分
3	维修质量指标	200分	200分

3、考核期周内有下列情形之一的，质量信誉等级为B级:

（1）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;

（2）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;

（3）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;

（4）考核总分和加分合计低于600分或者企业人员素质、安全生产等考核分数在该项总分60%以下的。

（5）不按要求参加年度质量信誉考核或不按要求提供质量信誉考核材料，在考核过程中弄虚作假，隐瞒情况或提供虚假材料的；在质量信誉考核过程中不配合，导致质量信誉考核工作无法进行的企业直接定为B级。

七、考核方法

1、宣传动员

3月15日前发布年度质量信誉考核公告，对质量信誉考核工作的时间安排、要求进行宣传动员。

2、表格领取

考核对象应当自公告发布之日起，到郑州市交通局服务大厅8号窗口或郑州市机动车修配管理处修配服务中心受理窗口领取《郑州市机动车维修企业质量信誉考核申请表》，也可登陆郑州市机动车修配管理处网站（http://www.zzxgc.qxw.cc/）下载表格，填写后进行申报。考核对象应如实填写。三类业户也可到所在辖区执法大队领取。

3、企业准备考核材料

4	服务质量指标	250 分	200 分
5	遵章守纪指标	100 分	150 分
6	环境保护指标	100 分	150 分
7	企业管理指标	50 分	50 分
8	加分项目	100 分	100 分

企业形象、获奖情况、连锁经营情况、参加协会自律组织、参与社会公益活动，并对社会有重大贡献的为加分项目。加大社会满意度调查在考核中所占比重，设为关键项。

六、质量信誉等级标准

1、信誉等级分为优良、合格、基本合格、不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级、B 级表示。

2、AAA 级企业考核总分和加分不得低于 850 分，安全评价等级在 AA 级以上；AA 级企业考核总分和加分不得低于 700 分；A 级企业考核总分和加分不得低于 600 分；

考核周期内有以下关键项其中之一的降一级处理:

(1) 技术负责人和质量检验员持证率达不到 100%；技术工人持证上岗率达不到 100%的；

(2) 竣工检验（测）数量和合格证签发达不到规定要求的；

(3) 环境设施、设备达不到有关规定的；

(4) 安全评价等级为 B 级的；

(5) 2012 年度内有有责投诉的；

(6) 被新闻媒体曝光，造成恶劣影响；有重大违规行为或重（特）大恶性服务质量事件的。

（7）社会满意度调查，调查服务对象满意度低于 85%的。

考核对象应根据考核的具体内容和要求，认真准备好各项考核材料，到郑州市机动车修配管理处修配服务中心受理窗口进行申报。材料主要包括：

（1）《郑州市机动车维修企业质量信誉考核申请表》（两份）

（2）《中华人民共和国道路运输经营许可证》（副证）

（3）《郑州市机动车维修行业管理手册》

（4）企业人员统计表及人员《道路运输从业人员从业资格证》原件

（5）本企业质量信誉档案

（6）企业基本情况统计表、价格备案资料

（7）县级以上集体荣誉证书等

4、考核方法

2012年度质量信誉考核实行集中资料受理审核与重点业户上门复核相结合的方式实施。

一、二类企业设立三个工作组，一个集中受理审核组、二个现场复核组，工作人员由主要业务科室人员组成，视情抽调其他科室、部门人员参与，组长由考核办指定。

集中受理审核组设在郑州市机动车修配管理处修配服务中心，负责受理、审核企业提交的考核资料，对符合考核条件可以直接办理的提出初步考核意见，将考核材料整理完善后，提交考核办。两个现场复核组对需要现场考核的企业进行现场复核，提出初步考核意见，将考核材料整理完善后，提交考核办。

三类企业由执法支队所属四个执法大队按照分区，结合维修市场监督检查、洗车业整顿、文明城市创建、城市整治提升工作等情况，采取集中资料受理审核与重点业户上门复核相结合的方式实施考核。

（1）对10年度、11年度质量信誉考核连续评定为AAA级；11年度考核被确定为AA、A级，12年度未提出升级申请的企业；且考核期间经营未发生重大变故的企业，以结合日常掌握的情况，集中审核企业提交资料的方式进行集中考核，初步确定考核等级。

（2）、11年度未按时参加考核的企业；参加考核未定级的企业；考核被确定为B级的企业；12年度提出升级申请的企业；考核期间内经营情况发生重大变化的企业，由两个现场复核组，按照考核标准逐户进行现场考核，初步确定考核等级。

5、结果公示

郑州市区、各县（市）、上街区应将考核对象所得考核分数、初步拟定的考核意见5月30日前提交市考核办进行审核，市考核办对县（市）、上街区按一定比例进行复核，初步确定各企业的质量信誉等级。机动车维修企业的质量信誉等级确定后，在郑州交通信息网、郑州汽修网等媒体上进行为期15天的公示。

6、复核复议

在公示期间，邀请省厅运输局有关领导对郑州市的质量信誉考核情况进行检查指导，同时受理被考核对象及其他单位或个人对公示结果有异议的书面申诉或举报，由市考核办抽调专人进行调查核实。举报情况不属实的，由考核办对举报人进行答复；举报情况属实的，考核办对维修企业质量信誉等级进行重新确定。

7、质量信誉等级发布

经过公示、复核、复议后，获得AA级及以下的由市考核领导小组最终确定质量信誉等级考核结果，进行发布；获得AAA级的由河南省交通厅道路运输局发布。

社会各界可通过登陆相关网站查询机动车维修企业的质量信誉等级。

8、签章发放证牌

机动车维修企业质量信誉等级应当在“道路运输经营许可证”副本的“检查（考核）记录”栏内进行记录，内容为：“XXXX年度质量信誉考核为XX级企业”，并加盖印章，同时发给考核对象质量信誉等级标示牌。

郑州市机动车修配管理处修配服务中心凭确定的考核等级结果办理签章、发放标示牌等手续。

八、奖惩情况

1、机动车维修管理机构根据机动车维修企业质量信誉等级的高低，对企业采取推荐参加政府采购招投标、重大事故车维修、加入机动车维修救援网络等激励措施。

2、连续三年考核为AAA级的机动车维修企业，在许可证件有效期届满时，申请继续经营的，机动车维修管理机构直接办理换证手续。鼓励AAA级的机动车维修企业投资参股（股比超过50%）或以特许经营、品牌连锁等形式扩大维修网点，维修网点可享用原企业的质量信誉等级。

3、机动车维修管理机构应当加强对机动车维修企业质量信誉的宣传工作，引导托修车辆的单位和个人优先选择质量信誉等级高的机动车维修企业，运用市场机制鼓励机动车维修企业注重质量、维护信誉。机动车维修企业可以使用其质量信誉等级进行新闻宣传或者从事相关的商业活动。

4、机动车维修企业质量信誉等级为B级的，机动车维修管理机构责令其进行整改，限期整改不合格的，实施重点监管，同时由机动车维修管理机构予以通报，且企业不得参加政府采购招投标、重大事故车维修，不得加入机动车维修救援网络等。

5、企业不悬挂质量信誉标示牌的，由机动车维修管理机构责令整改，予以通报，并记入下年度考核记录。

九、考核工作要求

1、各级管理部门应提高认识、高度重视，周密组织、合理安排，确保质量信誉考核工作顺利开展。

2、参加质量信誉考核的工作人员应高度认识质量信誉考核工作的重要性，要认真负责、实事求是、不走形式、不送人情、严格把关，做到公开、公平、公正，高标准、严要求，落实考核责任制，谁签字谁负责，实行错案追究制。

3、参加质量信誉考核的工作人员应廉洁自律，树立执政为民意识，不得故意刁难企业，不得吃、拿、卡、要，不得以权谋私。

4、考核对象应对考核工作高度重视、认真准备、如实填报、及时上报、积极配合，不得弄虚作假、隐瞒事实。

5、各类维修企业不得利用信誉等级做虚假广告、虚假宣传，一经发现查实的，由企业所在地机动车维修管理机构收回标志牌，责令其限期改正，消除影响，情节严重的做降级处理，有违规行为的按有关规定查处，造成损失的依法赔偿。

十、各县（市）、上街区可按照此方案要求，结合当地实际同期进行考核。

郑州市机动车修配管理处

二〇一三年三月六日