

D 25-38 (2)

全宗号	年度	页数	室编件号
	2013	24	
机构(问题)	保管期限	馆编件号	
质管科	短期		

郑州市机动车修配管理处文件

郑修管[2013]30号



关于开展创建“百佳”诚信规范 机动车维修企业活动的通知

各县(市)、上街区运(修)管所、各维修企业:

根据河南省道路运输管理局《关于在全省开展机动车维修“百佳”诚信规范企业创建活动的通知》(豫交运车【2013】78号)文件通知精神,经处领导班子研究,决定在全市范围内开展机动车维修企业“百佳”诚信规范创建活动,现将活动方案印发你们,望认真落实。



二〇一三年七月十五日

郑州市机动车修配管理处《关于在全市开展 机动车维修企业创建“百佳”诚信规范活动》 实 施 方 案

开展“百佳”诚信规范创建活动，是根据省局统一部署，深入推进规范管理年活动开展，全面贯彻落实交通运输部发布的《机动车维修服务规范》（JT/T816-2011，以下简称《规范》），加强全市机动车维修行业诚信体系建设，提升行业服务质量，促进行业转型发展的具体举措，为确保创建活动顺利实施，特制定本方案。

一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，以“重服务、讲诚信”为主题，以加强行业诚信体系建设为目标，结合我市机动车维修企业发展现状，加快推进维修企业规范化、标准化建设，促进行业转型发展，进而推动我市机动车维修行业又好又快发展。

二、组织领导

为加强对创建“百佳”诚信规范机动车维修企业的组织领导，成立创建“百佳”活动领导小组：

组 长：李群柱

副组长：徐流海 李正光 魏治国 马建军

成 员：王 洋 卫江波 尚青阁 郭宏伟
范振安 牛治江 彭 涛 王庆安

领导小组下设办公室，办公室设在处质量管理科，主要负责日常性及创建考评成绩的统计、上报、总结、建档等工作，办公室主任由魏治国兼任，范振安、郭宏伟任副主任，联系电话：68711513。

创建活动办公室根据活动需要，抽调资审科、质管科、培训科、协会以及社会有关专业技术人员组成考核检查组，负责企业考评的评分和问卷调查等工作。

三、参加范围

郑州市范围内取得机动车维修经营许可证、经工商管理部门注册登记、具有独立法人资格、从事机动车维修业务 2 年以上的一、二类机动车维修企业。

四、方法步骤

创建活动自 2013 年 7 月开始，到 11 月底结束，活动分为三个阶段进行：

（一）宣传发动阶段（2013 年 7 月 15 日—7 月 31 日）

组建创建活动领导小组，制定创建活动实施方案，细化创建考评标准，召开动员大会，组织符合创建条件的相关企业深入学习创建活动内容。在郑州晚报、中原汽车后市场报、中原网、郑州修管处网站、河南交通广播电台、郑州电视台等媒体上广泛宣传，同时号召各维修企业利用板报、专栏、

班前会等时机学习相关法规、标准、文件，让管理部门和行业全体职工积极参与创建工作，确保创建活动的效果。

(二) 组织实施阶段(2013年8月1日—9月30日)

创建活动采取千分制考评、业户满意度调查和质量信誉考核相结合的方式进行。

8月1日至8月31日为企业自查阶段，参加创建的企业对照《机动车维修“百佳”诚信规范企业考评标准》(见附件1)自查自纠，自我完善和改进；对在本企业维修车辆的车主，按照《车主满意度问卷调查表》(见附件2)的内容开展问卷调查，对自查中发现的问题，及时整改，并将自查结果于8月31日前书面报创建办公室。

9月1日至9月30日为检查抽查阶段。创建办公室集中审查企业自查报告，并组织考核工作组对申报企业进行抽查、检查，发现问题及时纠正，企业整改后再进行复查。

(三) 总结评比阶段(2013年10月1日—11月30日)

根据企业自查情况、检查抽查情况以及企业申报情况，创建办公室组织相关人员按照《机动车维修“百佳”诚信规范企业考评标准》对申报企业进行综合评比，评比采取现场打分、满意度问卷调查等方式进行。

创建考核检查工作组深入企业进行现场考评，严格按照考评标准逐项进行打分，统计得分后按分值先后进行排名，并将得分情况通报到相关企业。业主满意度调查分别采取现

场问卷、电话访问、网络问卷等方式进行，调查对象为去年至今年上半年维修车辆的车主。现场问卷可与考评打分同时进行，在客户休息室邀请车主现场填写《车主满意度问卷调查表》，每个企业问卷调查人数不少于 20 人。

创建办公室根据诚信考核得分高低和问卷调查情况统计核实后，结合年度质量信誉考核和企业自查情况，按照申报企业数 3% 的比例推荐“百佳”诚信规范企业名单。

各县（市）、上街区依照本方案，结合当地实际情况认真抓好落实，于 11 月 10 日前将创建总结及推荐“百佳”诚信规范企业名单（附资料）报市机动车修配管理处创建办公室。

创建领导小组对创建结果进行复查研究，最终确定推荐“百佳”诚信规范企业名单并上报省局。“百佳”诚信规范企业名单确定后，分别在郑州晚报、中原汽车后市场报、中原网、郑州修管处网站等媒体进行公示，公示期 15 天，公示期满核实无异议后，组织相关企业填写《机动车维修“百佳”诚信规范企业申报表》（见附件 3）。

五、考评内容

本次创建考评主要从以下几个方面进行：一是企业资质认证及公示服务（150 分），二是维修服务流程（450 分），三是维修质量管理（300 分），四是社会满意度（100 分）。具体评分标准和分值按照《机动车维修“百佳”诚信规范企

业考评标准》执行。

六、工作要求

（一）高度重视，精心组织。开展“百佳”诚信规范创建活动是全面落实《规范》和规范管理年活动要求，推动机动车维修行业转型发展的有效载体，是推动诚信建设、促进行业和谐发展的一项重要举措，各部门、各企业要高度重视，把创建活动与“创先争优”活动有机结合起来，精心组织，务求实效。

（二）合理安排，积极参与。各部门、各企业要积极参与创建活动，办公室要认真筹划，合理安排，做好创建各阶段的准备和统计工作；全市一、二类维修企业要积极申报参与创建活动，对在创建活动中发现的问题要及时纠正，不断完善和提高企业的服务水平。

（三）加强宣传，营造氛围。要利用创建活动积极开展诚信教育，努力增强企业诚信规范经营意识和遵纪守法观念，使诚信规范经营成为行业的核心理念；要充分利用报纸、电视、电台、网络等媒体，做好创建活动的舆论引导，积极发动和组织广大车主参与创建和监督，营造行业诚信规范经营的良好氛围。

附件：1、《机动车维修“百佳”诚信规范企业考评标准》

2、《车主满意度问卷调查表》

3、《机动车维修“百佳”诚信规范企业申报表》

主题词：开展 “百佳” 诚信规范 维修企业 通知

郑州市机动车修配管理处 2013年7月15日印发

附件 1

机动车维修“百佳”诚信规范企业考评标准

企业名称：机构代码：得分：

考核项目	序号	标 准	扣 分	备 注
公 示 内 容 150 分	1	经营者应在醒目场所公示机动车维修经营许可证、工商营业执照、税务登记证明及悬挂全国统一式样的机动车维修标志牌。未公示的每项扣 10 分，证件到期不更换、不年审的每项扣 10 分。		
	2	经营者应公示服务流程、业务受理程序、服务质量承诺。未公示的每项扣 10 分。		
	3	经营者应公示客户抱怨受理程序和受理电话（邮箱）及所在地道路运输管理机构监督投诉电话。未公示的每项扣 10 分。		
	4	经营者应公示经过备案的主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价，常用配件现行价格。公示内容不全每项扣 10 分，未在管理部门备案的扣 50 分。		
	5	经营者应公示维修质量保证期制度。未公示的扣 20 分。		
	6	经营者应公示企业负责人、技术负责人及业务接待员、质量检验员、维修工（机修、电器、钣金、涂漆）、价格结算员照片、工号以及从业资格信息等内容。未公示的每项扣 5 分。		
	7	提供汽车紧急维修救援服务的企业，应公示服务时间、电话、收费标准。未公示的每项扣 10 分。		现场检查

考核项目	序号	标 准	扣分	备 注
维 修 服 务 流 程 450分	8	业务接待员应及时为客户提供咨询服务并遵守礼仪规范, 自报工号, 认真听取客户关于车况和维修要求的陈述, 并做好记录。服务不规范或未做记录的扣 10 分。		企业提供相关档案资料, 本机构已掌握的日常收集证据证明材料和现场检查逐项审查核对。
	9	车辆进厂时, 业务接待员应查验车辆相关证件, 与客户一起进行环车检查, 并办理交接手续。未检查和办理交接手续的扣 10 分。		
	10	对车辆检查时, 对于可能造成污损的车身部位应铺装防护用品。未铺装的每项扣 10 分。		
	11	业务接待员应安排需要等待维修车辆的客户休息。未安排客户休息的扣 10 分。		
	12	客户寄存随车物品, 应在车辆交接单上详细记录, 并妥善保管。车辆交接单经客户签字确认。未做记录、未妥善保管或签字的每项扣 10 分。		
	13	经营者应开展预约维修服务。未开展的扣 10 分。		
	14	业务接待员应根据客户意愿和企业条件, 合理确定维修车辆维修项目和进场时间。安排不合理的扣 10 分。		
	15	进厂检验应在专用的工位或区域, 按照相关技术标准或规范对车辆进行检验, 并做好进厂检验记录。没有专用的工位或区域、未执行相关技术标准或规定检验、未做记录的每项扣 10 分。		
	16	需要解体检查或者路试的, 应征得客户同意。未经客户同意的扣 20 分。		
	17	进厂检验后, 应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。未告知的扣 30 分, 告知不完善的每项扣 10 分。		
	18	业务接待员应根据车辆进厂检验结果和客户需求, 本着自愿、合法、适用的原则, 与客户协商签订汽车维修合同。未签订维修合同的扣 10 分。		

考核项目	序号	标 准	扣分	备 注
维 修 服 务 流 程 450 分	19	维修合同包括以下内容：经营者、客户的名称、签约日期、车辆基本信息、维修项目、收费标准、预计维修费用及费用超出的解决方式、交车日期、地点、方式；质量保证期。每缺一项内容的扣 5 分。		
	20	经营者应根据维修合同确认的维修项目，开具维修施工单。维修施工单应详细注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。不开具施工单的扣 30 分，内容不完善的每项扣 10 分。		
	21	维修过程应严格按照合同约定进行。确需增加维修项目的，经营者应及时与客户沟通，征得同意后，按规定签订补充合同。未经客户同意、不安规定签订补充合同的扣 10 分。		
	22	视情对待修车辆进行车身清洁。维修过程中，应采用合理措施保护车身内外表面等部位。未采取合理保护措施扣 10 分。		
	23	维修人员应执行相关的技术标准，使用技术状况良好的设备，按照维修施工单进行操作。不应擅自扩大作业范围，不应以次充好换用配件。作业后，应进行自检。擅自扩大作业范围，以次充好换用配件扣 50 分。		企业提供相关档案资料，本机构已掌握的日常收集证据
	24	质量检验员应核查配件更换情况，并依据车辆维修标准或维修手册的技术要求实施车辆维修过程检验，按规定填写并留存过程检验记录。未进行过程检验、未填写并留存过程检验记录的每车次扣 5 分。		证明材料和现场检查逐项审查核对。
	25	经营者应采用可视窗或视频设备等方式，供客户实时查看在修车辆。未采用可视窗或视频等方式供客户实时查看在修车辆的扣 10 分。		
	26	业务接待员应掌握车辆维修情况，及时向客户反馈维修进度。未及时向客户反馈的扣 10 分。		
	27	质量检验员应核查维修项目完成情况，进行竣工检验，并填写维修竣工检验记录。对竣工检验中发现的不合格项目，应填写返工单，由维修人员返工作业。未进行竣工检验并填写维修检验竣工记录的每车次扣 5 分。（最高扣 50 分）		
	28	车辆维修完工后，维修人员应对车辆外表和内饰进行清洁，将车辆停放在竣工区域。未对车辆进行清洁、未将车辆停放的竣工区域的每车次扣 10 分。（最高扣 50 分）		

考核项目	序号	标 准	扣分	备 注
维 修 服 务 流 程 450分	29	经营者应执行《机动车维修竣工出厂合格证》制度。未执行的每车次扣10分。		企业提供相关档案资料，本机构已掌握的日常收集证据证明材料和现场检查逐项审查核对。
	30	检验合格的车辆，业务接待员应检查并将维修作业项目、配件材料使用、维修竣工检验情况，以及出厂注意事项、质量保证期等内容以书面记录形式告知客户，应配合客户验收车辆，填写验收交接单，并引导客户办理结算手续。未书面告知和填写验收交接单的每车次扣10分（最高扣50分）。		
	31	价格结算员应严格按照公示并备案的维修工时定额及单价、配件价格等核定维修费用，开具机动车维修结算清单、维修发票。未按照公示及备案标准执行的每车次扣10分（最高扣50分）。		
	32	维修结算清单应将维修作业的检测诊断费、材料费、工时费、加工费及其它费用分项列出，并注明原厂配件、副厂配件或修复配件，由客户签字。未分项列出、未标注、客户未签字的每车次扣10分。		
	33	车辆维修竣工出厂后，经营者可通过客户意见卡、电话、短信或登门等方式回访客户，征询客户对车辆维修服务的意见，并做好记录。回访人员应统计分析客户意见，并及时反馈给相关部门处理对客户的评价意见，应及时沟通并妥善处理，未开展回访服务的扣10分（最高扣50分）。		
	34	跟踪服务应覆盖所有客户。回访人员应统计分析客户意见，并及时反馈给相关部门处理。对返修和客户抱怨处理后的结果应继续跟踪。未采取跟踪服务的扣10分。		
	35	企业负责人、技术负责人及质量检验员、业务接待员、价格结算员，以及从事机修、电器、钣金、涂漆、车辆技术评估（含检测）作业的技术人员条件应符合GB/T 21338的规定。未满足相关要求的每人扣5分。		
	36	维修从业人员应按照作业规范进行维修作业，经营者应根据维修服务活动和从业人员能力，制定和实施培训计划，做好培训记录。无计划的扣10分，无培训记录的扣10分。		
	37	维修作业区域合理布局，划分工位，有充足的自然采光或人工照明区环境清洁，各类指示标志清楚，重要区域和特种设备设立警示标志。布局不合理，标志不清楚的每项扣10分。		
	38	经营者应依据设备使用说明书，制定设备操作工艺规程。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。无操作工艺流程的扣10分，设备规格和数量与维修车型、规模和工艺不相符的扣10分。		
维 修 质 量 管 理 300分				企业提供相关档案资料，本机构已掌握的日常收集证据证明材料和现场检查逐项审查核对。

考核项目	序号	标 准	扣 分	备 注
维 修 质 量 管 理 300 分	39	经营者应制定设备维护计划，并认真实施。特种设备应重点维护，并对检测设备、量具应按规定进行检测、校准。未制定维护计划的扣 10 分，未按规定对设备进行鉴定、校准的扣 10 分。		企业提供相关档案资料，本机构已掌握的日常收集证据证明材料和现场检查逐项审核对。
	40	经营者应向具有合法资质的配件经销商采购配件，并建立设备档案，做好设备购置、验收、使用、维修、检定和报废处理记录卡，未建立设备档案的扣 10 分。未做好相关记录的扣 10 分。		
	41	经营者应建立采购配件登记制度，组织采购配件验收，查验产品合格证等相关证明，登记配件名称、规格型号、购买日期及供应商信息。未建立配件登记制度扣 20 分，登记信息不完善的每项扣 5 分。		
	42	经营者应建立配件质量保证和追溯体系。原厂配件和副厂配件按制造厂规定执行质量保证。经营者与客户协商约定的原厂配件和副厂配件的质量保证期不得低于上述规定。修复配件的质量保证期，按照经营者与客户的约定执行。未建立配件质量保证和追溯体系的扣 10 分。		
	43	经营者应制定配件检验分类制度，保留配件的更换、使用、报废处理的记录。未制定配件检验分类制度的扣 10 分，未做好记录的扣 10 分。		
	44	经营者应对原厂配件、副厂配件和修复配件明码标价，并提供常用配件的产地、生产厂家、质量保证期、联系电话等相关信息资料。未明码标价和提供相关信息的每项扣 20 分。		
	45	客户自带配件，经营者应与客户做好约定，使用前查验配件合格证证明，提出使用意见，由客户确认签字，并妥善保管配件合格证证明和签字记录，保存期不得低于该配件质量保证期和维修质量保证期。未妥善保管配件合格证证明和签字记录的扣 10 分。		
	46	汽车整车维修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、配件采购使用、费用结算等进行管理。未建立扣 30 分，建立不完善的每项扣 10 分。		
	47	经营者应建立安全生产组织机构并制定安全生产责任制，明确各岗位人员安全职责。未成立组织机构扣 10 分，未成立组织机构、未制定安全生产责任制、岗位人员职责不明确的每项扣 10 分。		
	48	经营者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。无应急预案扣 20 分，内容不完善的每项扣 5 分。		

考核项目	序号	标 准	扣分	备 注
维 修 质 量 管 理 300分	49	经营者应开展安全生产教育与督促检查,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。未开展教育检查的扣10分,未提供劳动防护用品的扣10分。		企业提供相关档案资料,本机构已掌握的日常收集证据证明材料和现场检查逐项审核对。
	50	经营者应确保生产设施、设备安全防护装置完好,按照规定配置消防设施和器材,设置消防、安全标志。有毒、易燃、易爆物品,腐蚀性、压力容器的使用与存放应符合国家有关规定的要求。不符合有关规定的每项扣10分。		
	51	机动车维修作业场所相应位置应张贴维修岗位与设备安全操作规程及安全注意事项。未张贴的每项扣5分。		
	52	经营者应对维修产生的废弃物进行分类收集,及时对有害物质进行隔离、控制,委托有合法资质的机构定期回收,并留存废弃物处置记录。未按规定执行的扣10分。		
	53	经营者应对维修作业环境按环境保护标准的有关规定配置用于处理废气、废水的通风、吸尘、消声、净化等设施。未按规定配置相关设施的扣10分。		
	54	经营者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,标识清楚,做到工作台、配件、工具清洁,工具、配件、废液、废油、废液、固体废物分类存放。未达到相关要求的每项扣5分。		
	55	经营者应建立机动车维修档案,并妥善保管。未建立维修档案并妥善保管的扣30分。		
	56	车辆二级维护、总成修理、整车修理档案主要应包括:维修项目、维修合同、具体维修人员及质量检验员、进厂检验记录、过程检验记录、竣工检验记录、出厂合格证副本、结算清单等,保存期限不应少于两年。维修档案内容每缺一项扣5分,保存期限低于两年的扣20分。		
	57	在质量保证期内,车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用,经营者应当负责联系其他机动车维修经营者者修理,并承担相应修理费用。未按此规定执行的扣50分。		

考核项目	序号	标 准	扣分	备 注
维 修 质 量 管 理 300 分	58	经营者应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技术资料。必要时，应制定车辆维修所需的各种工艺、检验指导文件。无技术资料扣 10 分。		企业提供相关档案资料，本机构已掌握的日常工作收集证据证明材料和现场检查逐项审查核对。
	59	经营者应严格执行客户抱怨处理制度，明确受理范围、受理部门或人员、处理部门或人员及其职责、受理时限、处理时限等。未建立和执行客户抱怨处理制度的扣 10 分。		
	60	经营者应留存抱怨处理的记录，定期进行分析、总结。未记录及总结的扣 10 分。		
	61	经营者应严格执行车辆返修制度，建立车辆返修记录，对返修项目进行技术分析。未建立车辆返修制度和无返修记录的扣 10 分。		
	62	在质量保证期内，因维修质量原因造成车辆无法正常使用，且经营者在三日内不能或无法提供因非维修原因而造成车辆无法使用的相关证据的，经营者应当优先安排，无偿返修，不应故意拖延或无理拒绝。无故拖延或无理拒绝的扣 50 分。		
服 务 质 量 控 制 100 分	63	经营者应按规定建立维修服务质量管理体系，制定服务质量方针，加以实施并持续改进。未建立维修服务质量管理体系，制定服务质量方针的扣 10 分。		企业提供相关档案资料，本机构已掌握的日常工作收集证据证明材料和现场检查逐项审查核对。
	64	经营者应开展客户满意度调查，收集、整理客户反馈信息。未开展客户满意度调查的扣 10 分。		
	65	经营者应定期对维修服务实际成果进行检查，并记录检查结果。对检查中发现的问题，应采取有效的整改措施加以实施并持续改进。未定期进行检查的扣 10 分，以发现问题未采取有效整改措施的扣 10 分。		

注：企业资质条件达不到《汽车维修业开业条件》的、三年内发生维修服务投诉事件的，不予参加评选活动。

附件 2

车主满意度问卷调查表

尊敬的车主：

您好，为树立维修企业诚信规范经营的良好行业风气，促进维修质量和服务水平的不断提高，提高业户满意度，希望您能参与对维修企业满意度的调查，对您参与和支持我们的工作表示衷心感谢！

姓 名		企业名称	
维修时间	年 月 日至	年 月 日	
请您按以下内容如实评价维修企业：			
<ol style="list-style-type: none"> 1、是否公开常用零配件价格及工时定额。 2、办理接车、结算等各项维修手续的速度及服务态度如何。 3、服务流程是否规范。 4、维修质量如何。 5、配件是否存在以次充好的情况。 6、质量保证期制度执行情况如何。 7、抱怨制度执行情况，是否及时为客户处理所反映的问题。 8、是否对客户进行定期回访服务。 9、对返修车辆是否进行跟踪服务。 10、车辆修竣后是否开具结算清单及维修发票。 			
满意度	优良 <input type="checkbox"/>	合格 <input type="checkbox"/>	基本合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
有何建议：			

请在对应内容后面的“□”上打“√”。

附件 3

机动车维修“百佳”诚信规范企业申报表

企业名称					
法人(负责人)		联系电话	固定:	手机:	
工商执照号			注册资金(万元)		
经营许可证号			类别	一类 <input type="checkbox"/> 二类 <input type="checkbox"/>	
年维修量(车)			营业额(万元)		
企业总面积			从业人员数		
满意度调查	调查总人数	优良 (人数)	合格 (人数)	基本合格 (人数)	不合格 (人数)
诚信规范考评	总得分		在全市维修企业排名		
2012年度质量 信誉考核情况	考核得分		在全市维修企业排名		
省辖市、省直管县(市)、扩权县(市)运管局(处、 所)意见			省局意见		
(盖章)			(盖章)		
年 月 日			年 月 日		

郑州市机动车修配管理处

(发文稿纸)

签发：

24

[Handwritten signature]

核稿：

请李处长批示。
李洪刚 7.23

主办单位和拟稿人：

质量管理科 李杰

事由：关于开展创建“百佳”

诚信规范机动车维修企业
活动的通知

法制审核：

附件：

发送机关

打字：

校对：

发文

字第

号

年

月

日封发

武登

45

出庫

文

刊

文

关于开展创建“百佳”诚信规范 机动车维修企业活动的通知

各县（市）、上街区运（修）管所、各维修企业：

根据河南省道路运输管理局《关于在全省开展机动车维修“百佳”诚信规范企业创建活动的通知》（豫交运车【2013】78号）文件通知精神，经处领导班子研究，决定在全市范围内开展机动车维修企业“百佳”诚信规范创建活动，现将活动方案印发你们，望认真落实。

二〇一三年七月十五日

郑州市机动车修配管理处《关于在全市开展 机动车维修企业创建“百佳”诚信规范活动》 实施方案

开展“百佳”诚信规范创建活动，是根据省局统一部署，深入推进规范管理年活动开展，全面贯彻落实交通运输部发布的《机动车维修服务规范》（JT/T816-2011，以下简称《规范》），加强全市机动车维修行业诚信体系建设，提升行业服务质量，促进行业转型发展的具体举措，为确保创建活动顺利实施，特制定本方案。

一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，以“重服务、讲诚信”为主题，以加强行业诚信体系建设为目标，结合我市机动车维修企业发展现状，加快推进维修企业规范化、标准化建设，促进行业转型发展，进而推动我市机动车维修行业又好又快发展。

二、组织领导

为加强对创建“百佳”诚信规范机动车维修企业的组织领导，成立创建“百佳”活动领导小组：

组 长：李群柱

副组长：徐流海 李正光 魏治国 马建军

成 员：王 洋 卫江波 尚青阁 郭宏伟
范振安 牛治江 彭 涛 王庆安

领导小组下设办公室，办公室设在处质量管理科，主要负责日常性及创建考评成绩的统计、上报、总结、建档等工作，办公室主任由魏治国兼任，范振安、郭宏伟任副主任，联系电话：68711513。

创建活动办公室根据活动需要，抽调资审科、质管科、培训科、协会以及社会有关专业技术人员组成考核检查组，负责企业考评的评分和问卷调查等工作。

三、参加范围

郑州市范围内取得机动车维修经营许可证、经工商管理部门注册登记、具有独立法人资格、从事机动车维修业务 2 年以上的一、二类机动车维修企业。

四、方法步骤

创建活动自 2013 年 7 月开始，到 11 月底结束，活动分为三个阶段进行：

（一）宣传发动阶段（2013 年 7 月 15 日—7 月 31 日）

组建创建活动领导小组，制定创建活动实施方案，细化创建考评标准，召开动员大会，组织符合创建条件的相关企业深入学习创建活动内容。在郑州晚报、中原汽车后市场报、中原网、郑州修管处网站、河南交通广播电台、郑州电视台等媒体上广泛宣传，同时号召各维修企业利用板报、专栏、

班前会等时机学习相关法规、标准、文件，让管理部门和行业全体职工积极参与创建工作，确保创建活动的效果。

(二) 组织实施阶段(2013年8月1日—9月30日)

创建活动采取千分制考评、业户满意度调查和质量信誉考核相结合的方式进行。

8月1日至8月31日为企业自查阶段，参加创建的企业对照《机动车维修“百佳”诚信规范企业考评标准》(见附件1)自查自纠，自我完善和改进；对在本企业维修车辆的车主，按照《车主满意度问卷调查表》(见附件2)的内容开展问卷调查，对自查中发现的问题，及时进行整改，并将自查结果于8月31日前书面报创建办公室。

9月1日至9月30日为检查抽查阶段。创建办公室集中审查企业自查报告，并组织考核工作组对申报企业进行抽查、检查，发现问题及时纠正，企业整改后再进行复查。

(三) 总结评比阶段(2013年10月1日—11月30日)

根据企业自查情况、检查抽查情况以及企业申报情况，创建办公室组织相关人员按照《机动车维修“百佳”诚信规范企业考评标准》对申报企业进行综合评比，评比采取现场打分、满意度问卷调查等方式进行。

创建考核检查工作组深入企业进行现场考评，严格按照考评标准逐项进行打分，统计得分后按分值先后进行排名，并将得分情况通报到相关企业。业主满意度调查分别采取现

场问卷、电话访问、网络问卷等方式进行，调查对象为去年至今年上半年维修车辆的车主。现场问卷可与考评打分同时进行，在客户休息室邀请车主现场填写《车主满意度问卷调查表》，每个企业问卷调查人数不少于 20 人。

创建办公室根据诚信考核得分高低和问卷调查情况统计核实后，结合年度质量信誉考核和企业自查情况，按照申报企业数 3% 的比例推荐“百佳”诚信规范企业名单。

各县（市）、上街区依照本方案，结合当地实际情况认真抓好落实，于 11 月 10 日前将创建总结及推荐“百佳”诚信规范企业名单（附资料）报市机动车修配管理处创建办公室。

创建领导小组对创建结果进行复查研究，最终确定推荐“百佳”诚信规范企业名单并上报省局。“百佳”诚信规范企业名单确定后，分别在郑州晚报、中原汽车后市场报、中原网、郑州修管处网站等媒体进行公示，公示期 15 天，公示期满核实无异议后，组织相关企业填写《机动车维修“百佳”诚信规范企业申报表》（见附件 3）。

五、考评内容

本次创建考评主要从以下几个方面进行：一是企业资质认证及公示服务（150 分），二是维修服务流程（450 分），三是维修质量管理（300 分），四是社会满意度（100 分）。

具体评分标准和分值按照《机动车维修“百佳”诚信规范企业考评标准》执行。

六、工作要求

(一) 高度重视，精心组织。开展“百佳”诚信规范创建活动是全面落实《规范》和规范管理年活动要求，推动机动车维修行业转型发展的有效载体，是推动诚信建设、促进行业和谐发展的一项重要举措，各部门、各企业要高度重视，把创建活动与“创先争优”活动有机结合起来，精心组织，务求实效。

(二) 合理安排，积极参与。各部门、各企业要积极参与创建活动，办公室要认真筹划，合理安排，做好创建各阶段的准备和统计工作；全市一、二类维修企业要积极申报参与创建活动，对在创建活动中发现的问题要及时纠正，不断完善和提高企业的服务水平。

(三) 加强宣传，营造氛围。要利用创建活动积极开展诚信教育，努力增强企业诚信规范经营意识和遵纪守法观念，使诚信规范经营成为行业的核心理念；要充分利用报纸、电视、电台、网络等媒体，做好创建活动的舆论引导，积极发动和组织广大车主参与创建和监督，营造行业诚信规范经营的良好氛围。

附件：1、《机动车维修“百佳”诚信规范企业考评标准》

2、《车主满意度问卷调查表》

3、《机动车维修“百佳”诚信规范企业申报表》