

D⑤ 63-68

全宗号	年度	页数	室编件号
	2014	8	
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[2014]17号



## 2013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2013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，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：李正光

成 员：徐流海 马建军 魏治国 王 洋

领导小组下两个办公室，分别为质量信誉考核办公室和安全生产评价达标办公室。

机构名称	主任	办事机构	成员	职 责
质量信誉考核办公室	魏治国	维修质量管理科	范振安 郭宏伟 王宇光 彭 涛 牛治江	组织开展郑州市市区机动车维修企业质量信誉考核工作，指导县市区开展考核工作。
安全生产评价达标办公室	徐流海	安全信息科	王庆安 尚青阁	维修企业安全评价及安全生产达标认证的开展及结果提供工作。

### 三、考核对象

1、郑州市内，2013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2013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起至2013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

2013年度郑州市机动车维修企业质量信誉考核时间为2014年4月1日至7月31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	分值
1	经营管理指标	150 分
2	经营行为指标	450 分
3	服务质量指标	300 分
4	社会责任指标	100 分
5	加分指标	100 分

## 六、质量信誉等级标准

质量信誉考核指标由两部分组成:

(一) 安全生产指标: 安全标准化达标工作已达标或安全评价等级结果。维修企业应积极参加安全标准化达标工作, 提供达标结果。

(二) 质量信誉指标: 《河南省道路运输企业质量信誉考核评分标准》(附件 1), 指标包括经营管理、经营行为、服务质量、社会责任等。

质量信誉等级分为优良、合格、基本合格和不合格, 分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

质量信誉等级根据安全生产指标和质量信誉考核得分进行综合评定:

安全标准化已达标或考核期内安全评价等级为 AAA, 考核得分达到 900 分以上的为 AAA 级; 安全评价等级为 AA, 考核得分达到 700 以上的为 AA 级; 安全评价等级为 A, 考核得分达到 600 以上的为 A 级;

考核期内有下列情形之一的，确定为 B 级：

- (一) 安全评价等级为 B, 考核得分在 600 分以下的。
- (二) 发生一起一次死亡 10 以上安全责任事故的；
- (三) 发生一次特大恶性污染责任事故的；
- (四) 发生一次特大恶性服务质量事件的；
- (五) 不按申请参加质量信誉考核或不按要求报送质量信誉考核档案和相关材料，导致质量信誉考核无法进行的；
- (六) 在质量信誉考核过程中弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况经查证属实的；
- (七) 受省级以上有关政府机关通报批评或省级以上新闻媒体曝光一次以上的。

考核周期内有以下关键项其中之一的，质量信誉考核降一级处理：

- (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 85%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) 安全评价等级未达到规定等级的；
- (5) 2013 年有有责投诉的；
- (6) 社会满意度调查，调查服务对象满意度低于 85%的。

## 七、考核方法

### 1、宣传动员

4 月 1 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《河南省道路运输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。三类业户也可到所在辖区执法大队领取。

考核对象应如实填写。

### 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, 认真准备好各项质量信誉考核所需资料, 参加集中考核或联系现场考核组到现场进行考核。材料主要包括:

(一) 《质量信誉考核申报表》;

(二) 《道路运输企业基本情况登记表》;

(三) 质量信誉考核自查自评打分表(质量信誉考核评分标准通用表);

(四) 安全评价等级结果(安全评价评(复查)报告);

(五) 考核相关的资料【《中华人民共和国道路运输经营许可证》(副证)、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、本企业质量信誉档案、县级以上集体荣誉证书、价格备案资料等)】

### 4、考核方法

2013 度质量信誉考核实行服务中心集中办理与登门现场考核相结合, 以集中办理为主的方式进行考核。

一、二类企业设立二个工作组, 一个集中考核组、一个现场考核组, 工作人员主要由业务科室人员组成, 视情抽调其他科室、部门人员参与, 组长由考核办指定。现场考核组负责对本组所分配的维修业户开展现场质量信誉考核工作, 集中组负责参加集中考核企业的资料审核和现场组转回企业整改情况的审核工作。

考核时采取“双向预约”和“优良等级企业优先”办理的方式进行, 保证考核的进度和考核质量。企业质量信誉考核办结后,

考核资料由集中组统一存档。

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实施考核。

#### 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6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：

“——年度道路运输质量信誉  
考核合格，质量信誉等级AA”



并加盖印章，同时发给考核对象质量信誉等级标示牌（已有的不再重复发放）。

## 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

二〇一四年三月二十四日

