

郑州市机动车修配管理处文件

郑修管[2016]10号



关于印发《2015年度郑州市机动车 维修企业质量信誉考核及专项治理工作 实施方案》的通知

各维修企业、有关单位：

现将《2015年度郑州市机动车维修企业质量信誉考核及专项治理工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。



二〇一六年四月五日

2015年度郑州市机动车维修企业质量信誉 考核及专项治理工作实施方案

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》和《河南省机动车维修行业专项治理工作方案》等有关文件精神要求，结合郑州市实际情况，特制定本方案。

一、总体要求

坚持“整顿、规范、提升”的总体思路，按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的要求，全面落实机动车维修管理的有关规定，将质量信誉考核及专项治理工作有机结合起来同时进行，提高效率，减少重复，加强资料、数据的传递共享。促使维修企业树立质量品牌意识，规范维修企业经营资质、经营行为、优化维修服务，建立一个规范有序、质量合格、服务优质、诚实守信的维修市场秩序，为社会提供安全、优质、方便的全方位服务。

二、目标任务

通过协调开展质量信誉考核与专项治理工作，主要做

好：一是督促维修企业按照国标开业条件调整改善企业软硬件，2017年1月1日后全部达到国标开业条件要求。二是严格落实《机动车维修管理规定》（交通运输部令2015年第17号），规范企业经营行为，净化维修市场环境，使维修市场秩序明显好转。三是贯彻落实《机动车维修服务规范》（JT/T 816-2011），优化维修服务质量，强化质量信誉考核，促使维修行业服务水平显著提高。四是落实十部委《关于促进汽车维修业转型升级 提升服务质量的指导意见》文件精神，促进企业转型升级，使维修市场结构明显优化。五是根据考核打分标准，确定企业考核等级，在行业内倡导诚信。

三、任务分工

郑州市机动车修配管理处负责郑州市市区机动车维修企业的质量信誉考核及专项治理工作；各县（市）、上街区运管局负责本辖区机动车维修企业的质量信誉考核及专项治理工作。

四、工作主要内容

（一）严格经营资质。各道路运输管理机构要依据《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739-2014）、《摩托车维修业开业条件》（GB/T 18189-2008），对辖区许可的机动车维修企业的开业条件进行复核，确保许可经营企业的设施设备、组织管理、从业人员、安全生产、环境保护等条件达到国标开业条件要求，满足车辆维修的需求。对达不到国标开

业条件要求的维修企业要责令其限期整改，未按规定整改到位达标的予以降级、直至依法吊销其经营许可。

依照《交通运输部办公厅关于贯彻落实国家标准〈汽车维修业开业条件〉(GB/T 16739-2014)的通知》(交办运〔2014〕227号)要求，对于符合原有许可条件、已取得相关经营许可的维修企业，准予继续经营；自2017年1月1日起，所有从事汽车维修经营的企业都应达到国标开业条件的要求。

(二)规范经营行为 1、规范公示内容和制度建设。一是检查督促维修企业建立落实维修质量管理、安全生产管理、竣工出厂质量保证期、车辆维修档案管理、人员培训、设备及配件管理等各项制度。二是检查督促维修企业在经营场所醒目位置公示以下信息：机动车维修经营许可证、《机动车维修标志牌》、维修质量保证期制度、服务质量承诺、客户抱怨受理程序和受理电话；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，工时定额和单价标准与道路运输管理机构备案相一致；企业负责人、技术负责人、业务接待员、质量检验员、维修工、价格结算员的照片、工号等信息。

2、规范企业经营行为。一是检查维修企业是否按照批准的行政许可事项开展维修服务，是否存在未取得机动车维修经营许可或使用无效、伪造、变造机动车维修经营许可证件，是否存在非法转让、出租机动车维修经营许可证件。二是检查机动车维修企业是否有违法改装拼装机动车、承修已

报废机动车、使用假冒伪劣配件等违规经营行为，废弃物处理是否符合国家有关规定。三是检查督促维修企业按照维修标准和规范进行维修，使用规定的结算票据，并向托修方交付维修结算清单。结算清单中工时费和材料费分项计算。

3、规范维修质量管理。一是检查督促维修企业实行配件追溯制度，记录配件采购、使用信息，查验产品合格证等相关证明，并按规定留存配件来源凭证。对原厂配件、副厂配件和修复配件进行分别标识，明码标价，供用户选择。二是检查督促承担车辆二级维护、总成修理和整车修理的维修企业按要求实行维修前诊断检验、维修过程检验和竣工质量检验制度，使用维修合同、进厂检验单、过程检验单、竣工检验单、维修结算清单和《机动车维修竣工出厂合格证》，相应档案资料保存期限不少于两年，不得伪造、倒卖、转借机动车维修竣工出厂合格证。三是检查督促维修企业建立机动车维修档案，并实行档案电子化管理，如实及时上传维修电子信息，按照规定向道路运输管理机构报送统计资料。

4、打击维修欺诈行为。严格落实机动车维修结算单制度，明确配件来源和价格，坚决打击使用假冒伪劣配件维修车辆、维修作业漏项或减项、只收费不维修、虚列维修作业项目、不按公布的工时定额和收费标准收费、签发虚假或不签发维修竣工出厂合格证、不按技术标准规范作业等损害消费者利益的违规行为，维护消费者合法权益。

对有以上违规经营行为的维修企业，专项治理期间要依法从严从重查处，并计入维修企业诚信档案。

(三) 优化维修服务。一是督促维修企业按照《机动车维修服务规范》要求, 规范维修行为、完善公示内容、优化服务流程、加强维修质量管理和服务质量控制, 提高企业维修服务水平。二是落实十部委《关于促进汽车维修业转型升级 提升服务质量的指导意见》文件精神, 鼓励维修企业开展绿色维修、平安汽修和便民服务, 促进维修企业专业化、品牌化、信息化发展, 提升维修效能、优化维修服务。

(四) 高效优质开展考核。要扎实开展维修企业质量信誉考核工作, 建立和完善消费者投诉、评价机制, 畅通电话、网络等投诉、评价渠道, 鼓励建立经营行为和维修服务质量的动态监管, 督促维修企业开展诚信建设, 促进企业维修服务更加规范、优质。

五、方法步骤

(一) 第一阶段: 宣传发动阶段(2016年3月31日前)。
召开考核及专项治理工作动员会, 利用网络、报刊、电视、广播等新闻媒体对专项治理工作广泛宣传, 设置投诉举报电话并向社会公布。督促维修企业下载相关表格, 采用板报、专栏、条幅、班前会等方式做好相关法律政策宣传, 组织员工学习相关法律、法规、标准、文件, 提高从业人员的法律意识和服务意识, 增强机动车维修企业合法诚信经营的自觉性。通过广泛宣传、全面动员, 使维修行业从业人员人人知晓、共同参与专项治理活动。

(二) 第二阶段：企业自查自纠、考核申报阶段（2016年4月1日至6月30日）。道路运输管理机构要组织维修企业按本方案要求，认真开展自检自查自纠及考核材料的填写申报工作。管理人员根据企业自查自纠情况及平常掌握的信息，按照法定的流程，合理确定各维修企业的考核等级，公示无异议后后在规定的时间内进行总结，汇总上报上级有关部门，6月30日信誉考核结束，组织对优秀企业开展宣传、表彰活动。

(三) 第三阶段：专项治理规范阶段（2016年7月1日至12月31日）。各道路运输管理机构要认真开展市场调研，并依据企业自查自纠情况、消费者反映评价等信息，认真梳理研判辖区维修行业存在的问题和发展态势，按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的要求，有重点、分步骤、有条不紊地组织人员，采取拉网式复核排查、突击检查、明察暗访相结合的方式，扎实开展专项治理及考核复核工作。对于检查治理中发现的违法违规和不规范、不诚信经营行为，依法从重从快严厉打击，并纳入维修企业诚信档案；对达不到国标开业条件要求的要责令其限期整改，逾期未整改到位达标的予以降级、直至依法吊销其经营许可。

(四) 第四阶段：验收总结阶段（2017年1月1日至2月28日）。各地道路运输管理机构要对此次维修行业专项治理工作进行认真总结，并利用网络、报刊、电视等媒体，

从正反两方面加强宣传报道，对诚信规范维修企业要加大宣传力度。

在总结专项治理工作的基础上，强化维修行业基础工作，完善管理部门维修企业业户台账、档案，规范维修企业维修车辆台账、档案，建立健全各项规章制度；督促维修企业提高从业人员素质、提升维修服务质量，促进维修市场结构优化和维修企业转型升级，使企业维修质量和服务水平总体上台阶。

专项治理工作结束后，各道路运输管理机构要召开专项治理工作总结会，并在2017年2月15日前，将专项治理工作总结电子版报市修管处联系人邮箱。

六、工作要求

(一) 高度重视，成立工作组织机构。本次专项治理工作是切实落实《机动车维修管理规定》（交通运输部令2015年第17号）、《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739-2014）和《机动车维修服务规范》（JT/T 816-2011），全面贯彻2016年全省道路运输工作会议精神，规范机动车维修市场秩序，优化维修服务质量，推动机动车维修行业健康持续发展的一项重要举措。各单位要高度重视，把质量信誉考核及专项治理工作提上重要议事日程，成立工作组织机构，结合当地实际认真研究部署，制定具体实施方案，并抓好贯彻落实。

(二) 精心组织，做好各阶段工作。各单位要遵照专项治理工作部署，认真组织开展考核及维修行业专项治理工

作，按照工作要求、把握时间节点，按时完成各阶段工作任务。完成质量信誉考核定级、复核维修企业开业条件、检查维修企业自查自纠情况、规范企业经营行为、规范维修服务，严厉打击违法违规经营企业，坚决查处违法违规经营行为，切实做好本辖区专项治理工作。

（三）周密部署，确保工作顺利开展。各道路运输管理机构的执法人员在机动车维修经营场所实施监督检查及开展考核时，应当有2名以上人员参加，并向当事人出示交通运输部监制的交通行政执法证件。详实记录检查的情况和处理结果，并按照规定存档。工作人员要保守经营者商业秘密，在监督检查中不得滥用职权、徇私舞弊，不得乱收费、乱罚款，做到文明执法、依法查验、服务行业、方便群众。

（四）加强引导，营造诚信经营的市场氛围。各单位在工作中，要充分利用网络、报刊、电视、广播等新闻媒体，积极做好相关法律、法规、标准和政策宣传，增强企业达标经营资质、规范经营行为、优化维修服务的行业意识，提高从业人员的法律意识和服务意识，营造机动车维修行业诚信经营的良好市场氛围，使诚信规范经营成为行业核心理念，促进维修服务质量提升，推动机动车维修行业健康有序发展。

附件

郑州市机动车维修行业质量信誉考核及专项治理工作领导小组

为切实做好全市维修行业质量信誉考核及专项治理工作，保证各项措施有效落实，成立机动车维修行业质量信誉考核及专项治理工作领导小组：

组 长：李群柱 处长

副组长：李正光 书记

成 员：徐流海 马建军 魏治国 王 洋 尚青阁

领导小组下设两个办公室：质量信誉考核办公室设在处维修质量管理科，办公室主任由尚青阁兼任，联系人范振安，具体负责组织、协调、指导全市维修企业质量信誉考核工作。专项治理办公室设在处市场管理科，办公室主任由马建军副处长兼任，联系人李杰，具体负责组织、协调、指导全市维修行业专项治理工作在治理工作中发现的问题，及时与联系人联系。

联系人：范振安 电 话：68711513

联系人：李 杰 电 话：68711631