

交通运输部 国家发展改革委 教育部 公安部
环境保护部 住房城乡建设部 商务部 国家工商总局
国家质检总局 中国保监会

关于促进汽车维修业
转型升级 提升服务质量的指导意见

交运发〔2014〕186号

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）、发展改革委、教育厅（委）、公安厅（局）、环境保护厅（局）、住房城乡建设厅（委）、商务厅（委）、工商行政管理局、市场监督管理部门、质量技术监督局、保监局，部属各单位，部内各单位，部管有关社团：

汽车维修业关系到道路交通安全，关系到大气污染防治，关系到社会公众生活质量，关系到汽车产业健康、可持续发展，是重要的民生服务业。近年来，我国汽车维修业取得了长足发展，较好地适应了汽车产业和汽车社会发展、满足了广大消费者的汽车维修需求，但是也存在市场结构不优、发展不规范，消费不透明、不诚信等问题。未来5至10年，是我国全面建成小康社会的关键时期，汽车维修业将获得更为广阔的发展空间，也必将在服务人民群众平安、便捷、舒适汽车生活方面发挥更大作用。为促进汽车维修业向着现代汽车服务业转型升级、不断提升服务质量，现提出如下指导

意见。

一、总体要求

（一）指导思想。

深入贯彻落实党的十八大、十八届二中、三中全会以及《国务院关于促进市场公平竞争 维护市场正常秩序的若干意见》（国发〔2014〕20号）精神，以最大限度地服务经济社会发展，不断改善人民群众汽车生活品质为宗旨，以转变行业发展方式、提升行业服务能力和治理体系为主线，尊重市场规律，锐意改革创新，优化市场结构，激发市场活力，推进汽车维修业规范、健康、可持续发展。

（二）基本原则。

1. 公平竞争。坚持市场公平竞争，发挥市场在资源配置中的决定性作用。

2. 自主消费。坚持消费者自由选择、自主消费，保护消费者合法权益，提升便民服务。

3. 依法监管。坚持运用法治思维和法治方式履行市场监管，实行宽进严管，加强事中事后监管。

4. 协同发展。坚持与汽车上下游产业、汽车后市场相关行业协同发展、融合发展。

5. 部门共治。坚持部门联动、齐抓共管、共同治理，推动市场主体自我约束、诚信经营。

（三）总体目标。

通过5年左右努力，推动汽车维修业基本完成从规模扩张型向质量效益型的转变，市场发育更加成熟，市场布局更趋完善，市场结构更趋优化，市场秩序更加公平有序，市场主体更加诚信规范，资源配置更加合理高效，对汽车后市场发展引领和带动作用更加显著；基本完成从服务粗放型向服务品质型的转变，为人民群众提供更加诚信透明、经济优质、便捷周到、满意度高的汽车维修和汽车消费服务。

二、促进行业转型升级

（四）鼓励连锁经营，促进市场结构优化。

要积极发挥规划引导作用。各地交通运输主管部门要积极会同发展改革、城乡建设、商务主管等部门，按照“因地制宜、合理布局、供需平衡、便民利民”的原则，编制发布本行政区的《汽车维修行业发展规划》，将汽车维修纳入当地经济社会发展总体规划，在城市发展中为汽车维修业提供一定功能空间，增强城市承载功能，促进汽车维修业发展与人民群众维修服务、汽车消费需求相适应。在确保安全、环保生产条件下，鼓励企业在大型社区、公共停车场、客货运输站场周边、高速公路服务区及旅游景点服务区布设连锁网点。对于开办连锁维修网点的，在经营场所所在的地级市主城区或者县、市行政区范围内，可以共享技术负责人和《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739）规定的大型维修设施设备。

（五）鼓励规模化发展，提升资源配置效率。

鼓励骨干、龙头企业通过资本纽带、市场运作等手段，积极开展重组、并购、扩张，不断创新服务模式，延伸企业价值链，实现规模化、集团化发展。鼓励大型企业建立配件集中采购平台、钣喷中心等专业化支持体系，提升企业运作效率和效益。鼓励中小企业在维修装备、维修技术信息共享等方面形成优势互补，壮大发展实力。

（六）鼓励专业化维修，提升业态发展水平。

鼓励发展事故汽车、变速器、尾气后处理装置、轮胎、玻璃维修等技术有特长、服务有特色、创造附加值高的专项修理企业，完善汽车安全状况检查、维护等服务内容，不断满足市场多样化、个性化需求。要加强新能源汽车维修服务能力建设，建立健全新能源汽车维修技术标准规范及认证体系，加大维修技术储备、推广力度，加快维修网点建设，不断满足新的市场需求；鼓励新能源汽车生产企业在各大中城市积极拓展特约维修服务网点，开展技术培训和推广，提供必要维修配件保障。要加强营运车辆维修服务能力建设，鼓励公交、大型客货运输企业建立健全专业化的维修机构或部门，为营运车辆提供可靠的维修服务和技术保障。

（七）鼓励品牌化发展，充实行业发展内涵。

要按照“政府引导、企业创建、社会满意”的原则，积极推进企业品牌建设。要建立健全行业品牌培育、发展、激励、保护的政策和机制，营造良好的品牌成长环境。要着力扶持、

培育一批维修服务质量高、质量信誉优（AAA）的企业尽快成长为地方品牌，提升品牌价值和效应，并逐步向区域、全国扩展，发挥品牌示范保护作用。鼓励企业增强品牌意识，提高品牌创建内生动力；鼓励优质企业依法进行商标注册，加强商标保护，不断提升品牌价值和形象。鼓励企业积极开展维修技术人员亮牌服务，打造企业核心竞争力，树立企业品牌和形象。

（八）促进行业安全发展，筑牢行业发展基石。

企业要牢固树立“平安汽修”理念，充分认识“平安汽修”是“平安交通”的重要组成部分，建立健全安全生产管理制度，有效落实安全生产主体责任。要加强维修从业人员安全生产作业培训。要建立健全安全操作规程，加强对在用汽车喷烤漆房、举升机等重点维修装备的维护管理，并依据相关标准定期开展安全检查和评价，对安全隐患较大的维修装备要限期整改或更新。各地道路运输管理机构要加强行业安全生产监管，为推进“平安交通”作出贡献。

（九）推广绿色维修作业，促进行业可持续发展。

要按照《汽车绿色维修指南》要求，建立健全行业绿色汽修技术和管理体系，促进汽车维修业与现代城市、居民社区有机融合、和谐共处。企业要制定落实环境保护和资源节约的规章制度。要鼓励企业进行绿色汽修设施设备及工艺的升级改造，推广使用符合节能环保要求的新设备、新工艺和

新材料，形成维修废弃物和有害排放少、资源利用率高的成套工艺规范。维修企业要做好废机油、制动液、制冷剂、废铅酸蓄电池等废弃物的回收处置，力争 3 年内实现全国一、二类维修企业危险维修废弃物规范处置率达到 95% 以上；要加大喷烤漆房废气治理设施建设，避免大气污染。要逐步建立维修企业环境保护责任追究制度。要不断拓展绿色汽修作业的深度和广度，促进绿色汽修常态化、长效化。

（十）实施汽车检测与维护制度，促进行业生态文明建设。

交通运输部门要会同环境保护部门，建立实施汽车检测与维护（I/M）制度。要建立健全汽车检测与维护政策标准体系，明确汽车尾气检测站（I 站）和维护站（M 站）的职责、认定标准、统一标识及作业服务流程，制定机动车排放维修技术规范，提升排放维修技术和装备水平，不断提高全社会汽车尾气排放治理能力。各地环保、交通运输部门要结合本地实际，分别选择、扶持一批汽车检测站、维修企业发展成为 I 站和 M 站网点，并定期公示、发布网点信息。经认定的 I 站、M 站网点要在经营场所显著位置悬挂、张贴统一标识，开展规范化检测、维修服务。M 站网点要严格按照汽车尾气排放维修技术规范、汽车维修保养技术手册及车型维修技术资料进行排放控制关键零部件维修，不得任意更换。M 站要向环保部门定期报送汽车尾气维修数据信息。

三、改善提升维修服务

(十一) 限制滥用汽车保修条款，保障消费者维修选择权。

贯彻落实反垄断法、反不正当竞争法及消费者权益保护法和汽车三包规定，保障消费者的维修消费选择权和汽车产品保修权利。汽车生产及其授权销售、维修企业（包括进口汽车经营企业）应告知消费者按照使用说明书要求正确使用、维护、修理汽车产品，不得限制、干预消费者自主选择维修企业和维修服务，不得以汽车在“三包”期限内选择非授权维修服务为理由拒绝提供维修服务。

(十二) 加强行业诚信建设，营造放心修车环境。

要发挥消费者监督评价对市场消费的导向作用，建立健全汽车维修质量监测体系。要完善机动车维修企业质量信誉考核办法，积极运用互联网和信息化手段，引入消费者监督评价机制，构建企业经营行为和服务质量动态监管机制及信息化监管平台，用市场信息公开透明和消费者口碑倒逼和推动市场诚信建设，不断提升用户满意度。鼓励行业协会、保险机构和第三方机构参照相关国家和行业标准开展维修服务质量 and 客户满意度调查，促进企业服务更加规范、优质。各地道路运输管理机构要将消费者、保险机构及第三方机构评价作为企业质量信誉考核的重要内容，建立企业服务质量“黑名单”制度。要加强对考核结果的宣传和应用，积极协调政府机关事业单位用车主管部门、保险监管部门，制定鼓励

性政策，推动机关事业单位用车、事故车维修优先选择诚信企业。根据《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）的通知》（国发〔2014〕21号）要求，探索建立企业信用制度，将企业经营失范、违规行为纳入企业信用记录，会同社会征信、工商和质检部门定期向社会公布违规情况，并依法严肃处理。

要加强舆论引导和监督，促进社会共治。要积极树立、宣传汽车维修行业的典型和标兵，凝聚行业服务精神，展示行业精神风貌。要会同消费者权益保护部门，曝光侵害消费者权益的典型案件和行为，宣传维权知识和手段，提高消费者自我保护和防范意识，促进消费者理性消费。

（十三）强化维修标准化、规范化作业，提升维修服务质量。

各地交通运输主管部门和道路运输管理机构要按照《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739）要求严把市场准入关，确保企业维修能力达标。维修企业要遵照《汽车维护、检测、诊断技术规范》（GB/T 18344）等标准及车型维修技术资料开展维修作业，确保维修质量合格。要遵照《机动车维修服务规范》（JT/T 816）开展规范化的维修服务，提升维修服务质量水平。要强化实施维修质量保证体系，督促企业严格执行汽车维修合同管理、“三检”管理、维修竣工合格证和质量保证期等制度，切实保障维修质量合格、过硬。

（十四）广泛开展便民服务，提升行业服务效能。

各地交通运输主管部门和道路运输管理机构要结合本地实际，积极组织企业开展服务质量公约、服务质量标准承诺、阳光维修服务等活动，加强行业自律规范，抵制市场不良风气。要结合消费者权益保护日、道路交通安全日、节能宣传周和质量月等公益主题载体，组织开展形式多样的公益服务活动，让汽车维修常识、安全行车知识、消费者维权知识、汽车故障义诊及咨询等公益服务真正走进群众。维修企业要坚持以消费者为中心，不断增强服务意识，创新服务形式，优化服务流程，透明服务信息，提升便民服务能力。鼓励企业提供电话、网络预约服务，提供代用汽车、上门接送车及各类定制化服务，满足消费者时效性和便利化需求；鼓励拓展服务范围和能力，开展“一站式”汽车消费服务，延伸企业价值链；鼓励建立客户服务回访机制。

（十五）建立健全汽车维修救援体系，提供有效出行保障。

要按照“统一平台、统一调度、统一服务、快速响应”的原则，合理布设救援网点，逐步建立覆盖全国的汽车维修救援体系。探索设立全国统一的汽车救援服务电话，便于呼救施救。要加强与相关部门协调联动，确保事故救援及时、高效、到位。要建立行业统一的信息服务平台，制定救援企业入网条件、服务规范和收费标准。鼓励符合条件的救援企业和保险机构积极加入救援网络，统一调配运行。救援企业要配备专业化的救援装备和技术人员，加强救援培训，不断提

升救援能力。高速公路清障救援服务，要按照国家发展改革委、交通运输部《关于规范高速公路车辆救援服务收费有关问题的通知》（发改价格〔2010〕2204号）有关要求执行。

（十六）建立健全维修质量纠纷调解和投诉处理机制，维护消费者合法权益。

各地要按照“渠道畅通、处理及时、技术权威、裁决公正”的原则，建立健全汽车维修质量纠纷调解、投诉处理的工作平台和机制。各地交通运输主管部门可委托第三方的公益性机构，受理维修质量投诉和纠纷调解，提供汽车维修技术咨询，并提供必要的业务经费支持。要公布投诉电话、网站，设立接待服务场所，确保投诉渠道畅通。要公布投诉受理范围、处理流程及处理时效，及时答复处理结果。要不断提高专业技术能力、鉴定能力和纠纷调解水平，依法依规化解各类投诉和纠纷，提升维权成效。要建立投诉举报处理与部门执法的联动机制，道路运输管理机构要依据线索认真调查核实、及时依法处理，并向社会公布处理结果。消费者也可通过12365和12315投诉举报电话，向质量技术监督、工商部门反映汽车配件质量问题，投诉、举报生产、销售假冒伪劣汽车配件以及欺诈消费者等违法行为，切实保护消费者合法权益。

四、保障措施

（十七）建立实施汽车维修技术信息公开制度。

建立实施汽车维修技术信息公开制度，保障所有维修企业平等享有获取汽车生产企业汽车维修技术信息的权利，促进汽车维修市场公平竞争，提升汽车维修质量，确保在用汽车行车安全和尾气排放达标。自 2015 年 1 月 1 日起，汽车生产企业（包括从中国境外进口汽车产品到境内销售的企业）要在新车上市时，以可用的信息形式、便利的信息途径、合理的信息价格，无歧视、无延迟地向授权维修企业和独立经营者（包括独立维修企业、维修设备制造企业、维修技术信息出版单位、维修技术培训机构等）公开汽车维修技术资料。要在汽车产品说明书中明确车辆型式核准证书信息，规定排放维修技术要求，说明排放控制关键零部件生产厂家、型号及有效使用寿命等信息。在 2015 年 12 月 31 日前，汽车生产企业要公开全部已进入《车辆生产企业及产品公告》国产车型以及已获 CCC 认证的国产及进口车型的汽车维修技术信息。

交通运输部将会同环保部、质检总局制定《汽车维修技术信息公开实施办法》，定期组织对汽车生产企业车型维修技术信息公开情况进行抽查。新车型上市 3 个月未能有效公开车型维修技术信息的，撤销该车型有关《公告》和 CCC 认证证书。

（十八）破除维修配件渠道垄断。

促进汽车维修配件供应渠道开放和多渠道流通。按照市

市场主体权利平等、机会平等、规则平等的原则，打破维修配件渠道垄断，鼓励原厂配件生产企业向汽车售后市场提供原厂配件和具有自主商标的独立售后配件；允许授权配件经销企业、授权维修企业向非授权维修企业或终端用户转售原厂配件，推动建立高品质维修配件社会化流通网络。贯彻落实《反垄断法》和《消费者权益保护法》有关规定，保障所有维修企业、车主享有使用同质配件维修汽车的权利，促进汽车维修市场公平竞争，保障消费者的自主消费选择权。鼓励汽车维修配件流通企业发展电子商务，创新流通模式，加深与维修业融合发展。要充分运用物联网技术，建立汽车维修配件追溯体系，保证配件供应渠道公开、透明，实现汽车维修配件可溯源、可追踪，消费者合法权益受到损害时可追偿、可追责。要制定实施汽车维修配件分类及编码规则、汽车维修配件流通规范等技术标准。鼓励建立可追溯配件质量保证保险制度。鼓励发展第三方的汽车维修配件认证机构，强化配件质量和信誉保证。鼓励发展汽车维修配件公益性群体品牌。

（十九）加强维修人才队伍建设。

要完善维修从业人员考试内容，增加实际维修操作技能考核，强化车辆安全状况检修能力考核。要强化维修企业关键岗位和工种持证上岗制度，逐步提高技术负责人和质量检验员等关键岗位持证上岗比例。教育部门会同交通运输部门

在国家加快发展现代职业教育体系框架下，继续实施汽车维修紧缺人才培养工程、专业技术人员知识更新工程，从源头上提升从业人员技能素质。鼓励本科高校优化完善汽车服务工程等相关专业人才培养方案，加强应用型、复合型人才培养；鼓励职业院校优化完善汽车运用与维修类专业培养体系，培养技术技能型人才。积极加强本科高校、职业院校与企业“产学研用”等方面的深入合作，推进产教融合，提升毕业生创新能力与实践能力。支持企业工程技术人员到本科高校和职业院校兼职，鼓励企业为本科高校和职业院校师生实习实践提供便利条件。积极推进“双证书”制度。完善职业资格制度，畅通维修技术人员技能提升、职业发展通道；构建汽车维修从业人员诚信评价体系，逐步提升从业人员职业道德水平。加强维修行业高级人才队伍建设，吸引、培养和稳定一批企业职业经理人，建立维修技术专家和人才库，引导维修人才合理流动，稳步扩大行业高级人才队伍规模。鼓励行业协会、汽车保险机构、专业培训机构等社会力量举办维修技术培训和技能大赛，搭建维修技术学习交流网络平台，提升从业人员技能水平。要形成从业人员知识技能水平与薪酬待遇、职业发展相挂钩的激励机制。

（二十）提高维修装备技术水平。

鼓励开展汽车维修检测设备第三方安全、环保认证。鼓励行业协会组织对列入《交通运输行业重点监督管理产品目

录》的汽车维修检测设备进行评价和推荐，为企业购置、更新维修检测设备提供参照。鼓励企业采购、使用经认证和推荐的维修检测设备。加强维修装备标准和能力建设，鼓励维修装备生产企业加大技术创新，研发生产各类先进适用、机电一体的汽车诊断仪器、维修检测专用设备和工具，不断提升我国汽车维修业及其装备制造业的科技含量和核心竞争力。

（二十一）推进维修行业信息化建设。

坚持监管与服务并举、发挥政府和市场两个积极作用的原则，充分运用互联网、大数据、云计算等技术手段，创新机制和模式，积极推进行业信息化建设。要建立覆盖全国的“汽车电子健康档案”系统，为健全汽车维修数据档案、促进汽车三包、二手汽车公平交易和缺陷汽车产品召回提供有效手段和依据。围绕提升行业数字化监管能力，鼓励各地道路运输管理机构建立汽车维修服务质量评价网络平台，督促企业诚信经营、优质服务。鼓励维修企业建立健全维修服务管理信息系统，提升企业管理效率和水平。

（二十二）依法加强维修市场监管。

各地交通运输主管部门和道路运输管理机构要依法加强对维修企业经营资质监管，确保企业符合开业许可条件。要建立完善市场退出机制，对安全生产考评不达标的维修企业，要暂停其经营资格，严肃整改；整改仍不达标的，取消

其经营资格。要依法查处各类非法经营、无证经营、超范围经营、违法拼装改装及承修报废汽车、盗抢汽车等行为，规范和净化市场环境。汽车维修企业要严格落实维修车辆登记制度，发现拼装、盗抢、肇事逃逸嫌疑车辆的，要及时向公安部门报告；发现同一车型多起同类安全隐患或可能存在产品缺陷的，要及时向交通运输部门报告。

各地交通运输部门要加强汽车维修配件使用的监管，督促企业使用符合标准及 CCC 认证要求的维修配件，对使用以假充真、以次充好、不合格以及不符合 CCC 认证要求的汽车配件产品的，要依法查处，情节严重的，吊销其经营许可证，并通报质检部门追究生产者责任。对生产、销售假冒伪劣及不合格汽车配件产品的，由质检、工商部门依法查处。对涉嫌价格垄断等价格违法行为的，由价格主管部门依法处理。对经营者集中达到反垄断申报标准的，要依法向国务院反垄断执法机构申报。对使用假冒伪劣配件维修汽车造成汽车安全隐患，导致道路交通事故的，要依法追究相关维修企业和人员的责任。

（二十三）加大部门政策服务和联合监管。

各级交通运输主管部门要切实加强与发改（价格）、公安、环保、商务、工商、质检及保监等部门的沟通协调、信息共享，充分发挥各部门职能作用，形成各市场监管部门间各司其职、各负其责、相互配合、齐抓共管的工作机制，切

实维护汽车维修市场经营秩序。各部门要加强政策制定和协作配合，加大政策支持和服务力度，争取将汽车维修业发展纳入地方政府“民生工程”和“民心工程”，为包括汽车维修业在内的汽车后市场规范、健康发展营造良好外部环境，为人民群众满意修车、放心开车、享有高品质汽车生活提供有力保障。

（二十四）加强行业政策标准研究。

要加强汽车维修业政策标准的系统性、基础性、前瞻性研究。要研究完善汽车维修业发展战略规划及评价指标体系，为汽车维修业布局规划和发展水平衡量提供客观依据。要加强标准研究和制修订，增强标准规范对行业发展的规范引领作用。各有关部门要密切合作，积极研究出台汽车后市场发展政策，构建完善标准规范体系，提出我国汽车后市场发展评价指数，推动汽车消费规范、健康发展。

（二十五）发挥行业中介组织自律作用。

要充分发挥行业协会、商会等中介组织的桥梁纽带、行业自律、服务行业、服务社会的功能和作用。各级行业协会要深入开展调查研究，及时掌握行业和企业的动态，积极回应企业和消费者的诉求。要配合行业主管部门，在行业基础研究、诚信体系建设、服务质量提升、人才队伍建设、技术装备推广、行业文明建设、加强行业自律、履行社会责任以及增强行业凝聚力、弘扬行业正能量等方面发挥积极作用。

要在服务行业上下游产业、延伸行业价值链条、促进汽车后市场创新、融合发展等方面积极开拓，有所作为。

交通运输部 发展改革委 教育部
公安部 环境保护部 住房城乡建设部
商务部 工商总局 质检总局
保险监督管理委员会
2014年9月3日

(此件公开发布)

抄送：各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团道路运输管理局
交通运输部办公厅

2014年9月11日印发

