

# DB12

## 天 津 市 地 方 标 准

DB12/T 689—2016

---

### 机动车维修服务规范

Service specification for motor vehicle maintenance and repair

2016 – 12 – 30 发布

2017 – 02 – 01 实施

天津市市场监督管理委员会 发布

目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 2

5 维修服务流程 ..... 2

6 服务质量管理 ..... 5

7 诚信经营 ..... 6

附录 A（规范性附录） 机动车维修竣工出厂合格证 ..... 7

参考文献 ..... 8

## 前 言

本标准编写按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由天津市交通运输委员会提出并归口。

本标准起草单位：天津市机动车维修管理处、天津市优耐特汽车电控技术服务有限公司。

本标准主要起草人：孙玉栋、贾彦勇、孙颖、康岩鑫、阚国清、王征、陆淑蕾、崔少华、盛程龙、单宝杰、梁卫国。

本标准于2016年12月首次发布。

# 机动车维修服务规范

## 1 范围

本标准规定了机动车维修经营者向客户提供维修服务的术语和定义、基本要求、维修服务流程、服务质量管理和诚信经营要求。

本标准适用于一类机动车维修企业、二类机动车维修企业及综合小修、发动机、车身、电气系统、自动变速器专项维修业户，其他专项维修业户也可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 15746 汽车修理质量检查评定方法

GB/T 16739 汽车维修业开业条件

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 21338 机动车维修从业人员从业资格条件

GB 32087 轻型汽车牵引装置

JT/T 816-2011 机动车维修服务规范

## 3 术语和定义

JT/T 816-2011界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为便于使用，下列重复列出了JT/T 816-2011中的某些术语和定义。

### 3.1

**机动车维修服务** **service for motor vehicles maintenance and repair**

机动车维修经营者（以下简称经营者）向客户提供机动车维修和修理及相关活动的总称。

[JT/T 816-2011，定义3.2]

### 3.2

**二级维护** **complete maintenance**

除一级维护作业外，包括以检查、调整安全部件为主，并拆检轮胎，进行轮胎换位，检查调整发动机工作状况和排气污染控制装置等基本作业项目和附加作业项目，由维修企业负责执行的车辆维护作业。

注：改写GB/T 18344-2001，定义3.3。

### 3.3

**原厂配件** **original equipment manufacturer parts**

纳入车辆生产厂家售后服务体系和配件供应体系的配件。

[JT/T 816-2011，定义3.4]

3.4 同质配件 same product quality parts

产品质量等同或者高于装车零部件标准要求，且具有良好装车性能的配件。

4 基本要求

- 4.1 经营者应符合 GB/T 16739 的规定，并取得机动车维修经营许可证和营业执照。
- 4.2 经营者应按照机动车维修行政许可事项开展维修服务，依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务。
- 4.3 经营者应在维修业务接待场所对外公示（包括但不限于）以下信息：
- a) 机动车维修经营许可证、营业执照；
  - b) 机动车维修标志牌；
  - c) 机动车维修服务流程图；
  - d) 服务质量承诺；
  - e) 质量保证期制度；
  - f) 经备案的各项收费标准、维修工时定额、维修工时单价和常用配件价格；
  - g) 客户投诉电话、邮箱和投诉受理程序；
  - h) 所在地机动车维修管理部门的监督投诉电话；
  - i) 企业负责人、技术负责人、质量检验员、维修工（机修、电器、钣金、涂漆）、价格结算员、业务接待员的照片、工号以及相关信息；
  - j) 车辆维修救援服务的时间、电话和收费标准；
  - k) 质量信誉考核结果。
- 4.4 经营者宜配备计算机、触摸屏等自助电子信息查询设备。
- 4.5 经营者应对原厂配件、修复配件和同质配件明码标价。
- 4.6 经营者应建立配件产地、生产厂家、质量保证期、联系电话、产品合格证等相关信息资料的追溯制度，供客户查询。

5 维修服务流程

5.1 建立服务流程

机动车维修服务流程图见图1。

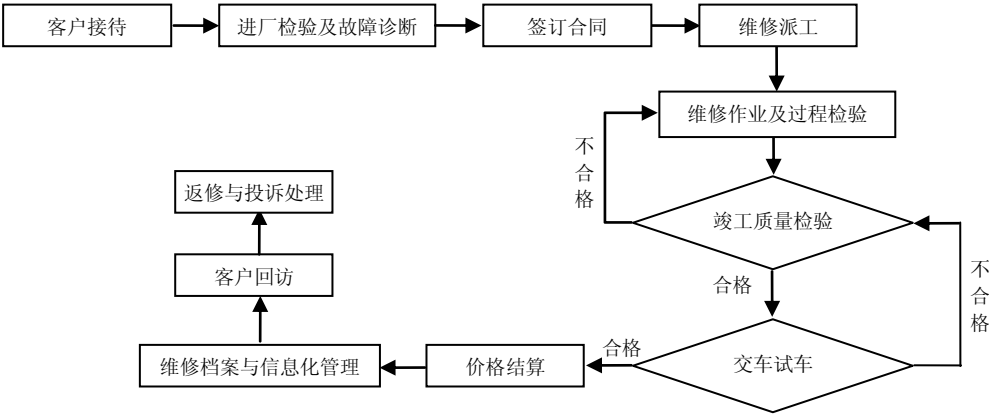


图1 机动车维修服务流程图

## 5.2 客户接待

客户接待应符合JT/T 816的相关规定，分为进厂维修接待、预约维修接待和救援维修服务。

### 5.2.1 进厂维修接待

5.2.1.1 维修车辆进厂时，业务接待员应仔细核查车辆的相关证件，与客户一起进行环车检查，对车辆的外观、内饰、仪表和座椅等车辆技术状况以及客户要求事项，应在车辆交接单上详细记录，对于可能造成污损的部位，应提前做好防护工作，并交客户签字确认。

5.2.1.2 经营者应为客户配备整洁干净的接待室，业务接待员可安排需要等待维修车辆的客户进行休息。

5.2.1.3 业务接待员应当及时跟踪车辆维修情况，向客户反馈维修进度。

### 5.2.2 预约维修接待

5.2.2.1 经营者应建立预约服务制度，开通电话、短信、微信、网络等渠道受理托修方的预约维修服务。预约方式分为以下两种形式：

a) 经营者主动预约：根据提醒服务系统及客户档案，经营者主动预约客户进行维修保养。

b) 客户主动预约：客户通过电话、短信、微信、网络等渠道主动与经营者联系预约。

5.2.2.2 业务接待员应询问车辆状况、明确客户需求、介绍特色服务项目及询问客户是否需要这些项目，明确接车时间、暂定交车时间等信息。如需要客户提供行驶证，保险单等相关资料，应提醒客户携带。

5.2.2.3 业务接待员应根据客户的意愿和本企业条件合理确定托修方进厂维修的时间，提前做好维修人员、场地、设备、配件准备，不得以任何借口故意拖延维修。

5.2.2.4 车辆进厂时，按 5.2.1 的要求进行。

### 5.2.3 救援维修服务

经营者除应符合JT/T 816的相关规定外，还应当符合以下条件：

a) 凡向社会承诺提供 24 小时救援服务的经营者，应遵守承诺对外开展维修救援工作。车辆进厂时，按 5.2.1 的要求进行。

b) 经营者应符合 GB 32087 的相关规定，保证救援车辆牵引装置的安全性。如客户只需牵引服务的，经营者应主动告知牵引服务收费标准，组织车辆开展牵引服务。

## 5.3 进厂检验及故障诊断

5.3.1 质量检验员应详细听取客户对故障的陈述并进行记录，查询维修档案，并认真填写进厂维修检验记录，交客户签字确认。

5.3.2 进厂检验的车辆应在专用的工位或区域，按照 GB/T 18344 的规定及车辆技术标准进行故障诊断，并向客户详细说明车辆技术状况、故障诊断意见、合理制定维修方案、告知客户维修预估价格，不得故意扩大维修项目和需要更换的配件。

5.3.3 进厂车辆如需进行解体检查或者路试的，应提前征得客户同意，并做好记录。

## 5.4 签订合同

5.4.1 业务接待员应根据故障诊断结果以及和客户商定的维修项目，本着自愿、合法、适用的原则，与客户协商签订机动车维修合同（托修单）。

5.4.2 维修合同（托修单）应包含（但不限于）以下主要内容：

- a) 经营者及客户名称;
- b) 车辆基本信息, 包括车辆号牌、品牌型号、行驶里程等基本信息;
- c) 签约日期及地点;
- d) 维修项目;
- e) 收费标准、预计维修费用;
- f) 送、交车日期、地点、方式;
- g) 质量保证期;
- h) 旧件处理方式;
- i) 结算方式及期限;
- j) 双方商定的其他条款。

## 5.5 维修派工

5.5.1 经营者应根据维修合同(托修单)确定的维修项目填写派工单, 派工单应详细注明维修项目、作业部位、维修人员、维修配件、维修工位、完成时间和注意事项等内容。

5.5.2 维修人员根据派工单上的维修配件明细领取配件。

## 5.6 维修作业及过程检验

5.6.1 维修作业应符合 JT/T 816 的规定, 使用技术状况良好的维修设备, 按照派工单所列的维修项目、作业部位参照相关技术标准进行维修作业。

5.6.2 车辆如不能按合同规定如期交付的, 经营者应主动与客户联系, 告知客户原因, 积极与客户协商解决方法。

5.6.3 维修作业实行自检、互检和专职检验相结合的“三检”制度, 检验不合格的作业项目, 不应进入下一道工序, 应重新作业。

## 5.7 竣工质量检验

5.7.1 质量检验员应核查维修项目的完成情况, 按照 GB/T 15746 的规定对竣工车辆实施竣工检验, 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, 由维修人员返工作业, 未经检验或者检验不合格的车辆不得交付客户使用。

5.7.2 竣工检验合格后, 由质量检验员签发《机动车维修竣工出厂合格证》, 合格证样式见附录 A。

## 5.8 交车试车

5.8.1 车辆维修竣工后, 维修人员应对车辆外表和内饰进行简单清洁, 将车辆停放在竣工区域, 并通知业务接待员。

5.8.2 对于检验合格的车辆, 业务接待员应按照 JT/T 816 的规定做好交车试车服务。

5.8.3 客户接车时, 业务接待员应陪同客户对维修车辆进行验收, 客户如提出试车要求, 应陪同客户进行试车, 并做好记录(记录信息包括表显里程、试车有无异常、车辆状况等), 验收合格后, 由客户在记录上签字确认并办理结算手续。

5.8.4 客户在验收车辆时如发现维修质量问题, 经质量检验员检定情况属实的, 经营者应予以返修, 不得将带病车辆交付客户使用。

## 5.9 价格结算

5.9.1 价格结算应符合 JT/T 816 的规定。价格结算员应当按照规定核定维修费用, 列明维修结算项目, 开具机动车维修结算清单、维修发票, 做好价格结算服务, 由客户签字确认。

5.9.2 经营者对于维修过程中换下的配件、总成应当与客户协商处理，并将处理结果在维修结算清单上注明。

5.9.3 客户对维修项目和费用有疑问时，经营者应认真听取客户意见，做出合理解释。

## 5.10 维修档案与信息化管理

5.10.1 经营者应当建立机动车维修档案，并实行档案电子化管理。维修档案至少应当包括：维修合同（托修单）、维修项目、维修人员及维修结算清单等。对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的，维修档案还应当包括：质量检验单、质量检验人员、竣工出厂合格证（副本）等。

5.10.2 经营者应当建立汽车电子档案系统，如实填报、及时上传承修车辆的维修记录至国家有关汽车电子健康档案系统。

5.10.3 维修档案的借阅应当按有关规定办理借阅手续。借阅者对档案的完整、整洁负责，未经允许不得擅自转借、复印或电子拷贝。

5.10.4 经营者应对客户信息予以保密。

## 5.11 客户回访

5.11.1 经营者应按照 JT/T 816 的规定开展客户回访服务。

5.11.2 经营者应建立客户回访制度，对客户进行定期回访。征求客户意见，积极创新服务项目，改进服务质量，满足客户需求。

## 5.12 返修与投诉处理

5.12.1 经营者应按照 JT/T 816 的规定开展返修服务。

5.12.2 在质量保证期或承诺的质量保证期内，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者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，经营者应当及时无偿返修，不得故意拖延或者无理拒绝。

5.12.3 在质量保证期或承诺的质量保证期内，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的，经营者应当负责联系其他机动车维修经营者修理，并承担相应修理费用。

5.12.4 经营者应建立健全维修服务投诉处理制度，明确受理范围、受理部门或人员及其职责、受理时限、处理时限等，并做好客户投诉处理的相关记录。

# 6 服务质量管理

## 6.1 人员管理

6.1.1 经营者应加强从业人员从业行为管理，促进从业人员诚信，规范进行维修作业，并制定本企业培训计划(包括上岗培训、技术培训)并应有培训考核评价记录。

6.1.2 经营者应当优先聘用具备机动车检测维修国家职业资格的人员。

## 6.2 配件管理

6.2.1 配件管理应符合 JT/T 816 的规定，向有资质的配件供应商采购配件，不得采用“三无”、假冒伪劣配件维修车辆，并建立配件采购记录。

6.2.2 经营者应当建立配件质量保证制度。原厂配件及同质配件按照厂家规定执行质量保证期制度。经营者与客户协商约定的原厂配件、同质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。



6.2.3 经营者应当记录配件采购、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。

6.2.4 经营者应对修复配件作好标识，并与同质配件、原厂配件明确区分，供客户选择。

### 6.3 安全管理

6.3.1 经营者应按照 JT/T 816 的规定，制定维修设备的安全操作规程，并明示到各维修设备工位，维修人员应按照安全操作规程进行维修作业。

6.3.2 经营者应建立安全生产管理的长效机制，履行安全生产主体责任，建立完善的安全生产责任制度，明确安全人员职责。

6.3.3 经营者应对作业区域内危险源进行辨识并设立警示标志，客户未经工作人员同意不得入内。

6.3.4 经营者可采用可视窗或视频设备供客户实时查看在修车辆，客户要求到维修现场查看的，应向业务接待员提出申请，应由业务接待员陪同或指派专人陪同客户进入维修作业区域。

6.3.5 经营者应负责对易燃、易爆等危险物品按国家有关规定和要求实施有效管理。

### 6.4 设施、设备及环境保护

经营者的设施、设备及环境保护应符合 GB/T 16739 与 JT/T 816 的规定。

## 7 诚信经营

7.1 经营者应严守服务承诺，认真履行维修合同（托修单）。

7.2 经营者应建立客户满意度调查制度，对客户满意度进行统计，不断提高服务水平和质量，更好的服务客户。

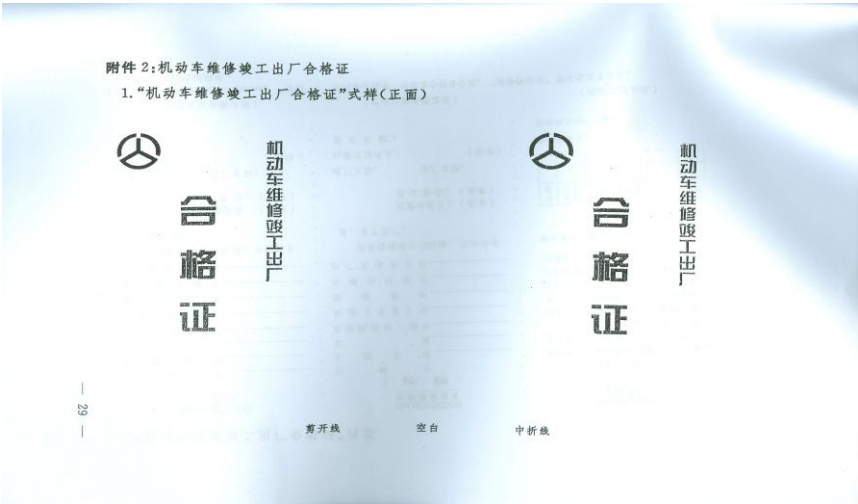
7.3 经营者应积极参加机动车维修企业质量信誉考核，并建立机动车维修企业（业户）质量信誉档案。

7.4 经营者应开展以诚信为核心的文化建设，树立诚信观念，参与内部和外部诚信文化传播活动，诚信文化建设至少包括：质量意识、诚信理念、品牌效应、社会承诺等内容。

附 录 A  
(规范性附录)  
机动车维修竣工出厂合格证

A.1 正面式样

竣工出厂合格证正面式样见图A.1。



图A.1 竣工出厂合格证正面式样

A.2 反面式样

竣工出厂合格证反面式样见图A.2。

2. “机动车维修竣工出厂合格证”内容

No.00000000 存根		No.00000000 承修单位存查		No.00000000 质量保证卡	
托修方	_____	托修方	_____	该卡按维修合同进行维修,本厂对	
车 牌 号	_____	车 牌 号	_____	维修竣工的车辆实行质量保证,质量保	
车 型	_____	车 型	_____	证期为车辆行驶_____万公里或者	
发动机型号/编号	_____	发动机型号/编号	_____	日。在托修单位严格执行安全	
底盘(车身)号	_____	底盘(车身)号	_____	制度、合理使用、日常维护的情况	
维修类别	_____	维修类别	_____	下,出现的维修质量问题,凭此卡随竣	
维修合同编号	_____	维修合同编号	_____	工出厂合格证,由本厂负责维修,发现	
出厂里程表示值	_____	出厂里程表示值	_____	修工费用和工时费,在维修竣工期限	
该卡按维修合同维修,经检验合		该卡按维修合同维修,经检验合		内维修竣工出厂日期。	
格,准予出厂。		格,准予出厂。		维修情况记录:	
质量检验员: (盖章)		质量检验员: (盖章)		表	
承修单位: (盖章)		承修单位: (盖章)		表	
进厂日期:	_____	进厂日期:	_____	表	
托修方接车人:	_____ (签字)	托修方接车人:	_____ (签字)	表	
竣工日期:	_____	竣工日期:	_____	表	
(对应正面合格证面)		(对应正面合格证面)		(对应正面合格证面)	

注: 1. 外廓尺寸为260mm×184mm。 “存根”、“承修单位存查”字体为小四号仿宋; “质量保证卡”字体为五号仿宋。  
2. 材质: 157克铜版纸。

图A.2 竣工出厂合格证反面式样

### 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国务院令第666号 中华人民共和国道路运输条例
  - [2] 交通运输部2016年第37号 机动车维修管理规定
  - [3] 交通运输部2016年第52号 道路运输从业人员管理规定
  - [4] 交公路发[2006]719号 关于印发《机动车维修企业质量信誉考核办法（试行）》的通知
  - [5] 交运发[2014]186号 关于促进汽车维修业转型升级提升服务质量的指导意见
-