

威海市交通运输局关于印发《威海市一、二类汽车维修企业质量信誉考核工作方案》的通知

威交发〔2023〕25号

各区市交通运输局，市交通运输事务服务中心，相关汽车维修企业：

为进一步加强汽车维修行业管理，建立和完善优胜劣汰的市场竞争机制，引导汽车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，根据《山东省道路运输条例》、《机动车维修管理规定》（交通运输部部令2021年第18号）等规定，市交通运输局制定了《威海市一、二类汽车维修企业质量信誉考核工作方案》，现印发给你们，请认真遵照执行。

威海市交通运输局

2023年3月16日

威海市一、二类汽车维修企业质量信誉考核工作方案

威交发〔2023〕25号

为加强汽车维修行业管理，加快汽车维修行业诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的市场竞争机制，引导汽车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，根据《山东省道路运输条例》、《机动车维修管理规定》（交通运输部部令2021年第18号）、交通部《机动车维修企业质量信誉考核办法（试行）》（交公路发〔2006〕719号）等有关规定，结合我市实际情况，制定本方案。

一、考核范围

汽车维修企业应当自觉遵守国家有关法律、法规及规章，加强管理，诚信经营，履行社会责任，为社会提供安全、优质、方便的维修服务。凡在我市辖区内备案(含道路运输经营许可证尚在有效期内的企业)的一、二类汽车维修企业(以下简称汽车维修企业)，均应参加年度质量信誉考核。

市交通运输局负责组织本辖区汽车维修企业质量信誉考核工作。市交通运输事务服务中心及各区市交通运输主管部门负责协助实施汽车维修企业质量信誉考核工作。主要对考核周期内汽车维修企业的设施与设备条件、从业人员素质、安全生产、维修质量、服务质量、环境保护、遵章守纪和企业管理等方面进行的综合评价。质量信誉考核工作应当遵循公平、公正、公开和便民的原则。

二、质量信誉等级及评分

(一) 等级

汽车维修企业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。

汽车维修企业质量信誉考核指标包括：

- 1.设施与设备条件指标：满足《汽车维修业开业条件》(GB/T16739)情况；
- 2.从业人员素质指标：从业人员配备情况；
- 3.安全生产指标：安全生产制度实施情况及安全生产状况；
- 4.维修质量指标：质量保证体系建设和实施情况；
- 5.服务质量指标：服务公示情况、有责投诉次数、服务质量事件和用户满意度；
- 6.遵章守纪指标：守法经营和违章情况；

7.环境保护指标：符合《汽车维修业开业条件》（GB/T16739）环境保护条件情况；

8.企业管理指标：质量信誉档案建立情况、企业形象、获奖情况、计算机管理情况、连锁经营情况。

（二）评分

汽车维修企业质量信誉考核实行计分制，考核总分为 1000 分，加分项目为 50 分。

在考核总分中，设施与设备条件考核占 50 分，从业人员素质考核占 100 分，安全生产考核占 100 分，维修质量考核占 220 分，服务质量考核占 210 分，遵章守纪考核占 170 分，环境保护考核占 120 分，企业管理考核占 30 分。

企业管理指标中，快修经营、大气污染治理、安全生产标准化达标情况为加分项目。

一、二类汽车维修企业质量信誉考核记分标准见附件 1。

（三）等级标准

汽车维修企业质量信誉等级，由交通运输主管部门按照下列条件进行考核：

1.AAA 级企业

(1)考核期内未发生一次死亡 1 人及以上的安全生产责任事故和重大、特大恶性服务质量事件；

(2)考核期内未出现超越备案或许可事项，非法从事汽车维修经营的违法违章行为；

(3)考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修汽车、承修已报废的汽车、擅自改装汽车或利用配件拼装汽车的违法违章行为；

(4)考核分数（包括考核总分和加分项目之和，下同）不低于 850 分，且企业设施与设备条件、从业人员素质、安全生产等考核分数在该项总分的 80%以上。

2.AA 级企业

(1)未达到 AAA 级企业的考核条件；

(2)考核期内未发生一次死亡 1 人及以上的安全生产责任事故和重大、特大恶性服务质量事件；

(3)考核期内未出现超越备案事项或许可事项，非法从事汽车维修经营的违法行为；

(4)考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修汽车、承修已报废的汽车、擅自改装汽车或利用配件拼装汽车的违法违章行为；

(5)考核分数不低于 700 分，且企业设施与设备条件考核分数在该项总分的 80%以上，从业人员素质、安全生产等考核分数在该项总分的 65%以上。

3.A 级企业

(1)未达到 AA 级企业的考核条件；

(2)考核期内未发生一次死亡 1 人及以上的安全生产责任事故和特大恶性服务质量事件；

(3)考核期内未出现超越备案事项或许可事项，非法从事汽车维修经营的违法行为；

(4)考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修汽车、承修已报废的汽车、擅自改装汽车或利用配件拼装汽车的违法违章行为；

(5)考核分数不低于 600 分，且企业设施与设备条件考核分数在该项总分的 70%以上，从业人员素质、安全生产等考核分数在该项总分的 60%以上。

4.B 级

考核期内有下列情形之一的，质量信誉等级为 B 级：

(1)发生一次死亡 1 人及以上的安全生产责任事故或特大恶性服务质量事件；

(2)出现超越备案事项或许可事项，非法从事汽车维修经营的违法违章行为；

(3)出现使用假冒伪劣配件维修汽车、承修已报废的汽车、擅自改装汽车或利用配件拼装汽车的违法违章行为；

(4)出现签发虚假或不签发机动车维修竣工出厂合格证、或者转借机动车维修出厂合格证违法违章行为情节严重的；

(5)考核分数低于 600 分或者企业设施与设备条件考核分数在该项总分的 70%以下、从业人员素质、安全生产等考核分数在该项总分的 60%以下的。

重大恶性服务质量事件是指由于企业原因，对社会造成不良影响，而受到市级交通运输主管部门通报批评的服务质量事件；特大恶性服务质量事件是指由于企业原因，对社会造成恶劣影响，而受到省级以上交通运输主管部门通报批评的服务质量事件。

三、考核工作要求

(一) 档案要求

汽车维修企业应当建立质量信誉档案，并及时将相关内容和材料记入质量信誉档案。主要包括：

1.企业基本情况，包括企业名称、法人代表名称、汽车维修经营备案情况或许可情况、工商执照、分公司名称及所在地、从业人员情况等；

2.安全生产事故记录，包括每次事故的时间、地点、事故原因、死伤人数、经济损失及处理情况；

3.服务质量事件记录，包括每次事件的时间、原因、社会影响、通报部门或机构；

4.违章经营情况，包括每次违章经营的时间、责任人、违章事实、查处机关、行政处罚和通报情况；

5.投诉情况，包括每次的投诉人、投诉内容、受理部门、投诉方式、曝光媒体名称、社会影响及处理等情况；

6.企业管理情况，包括质量信誉档案建立情况、计算机管理情况、连锁经营情况、服务人员统一标志上岗情况，以及获得市厅级以上集体荣誉称号的情况；

7.企业设施、设备配备情况。

（二）考核时间要求

汽车维修企业质量信誉考核工作每年进行一次。考核周期为每年的1月1日至12月31日。考核工作应当在考核周期次年3月至9月进行。

汽车维修企业应在每年的3月底前，根据本企业的质量信誉档案对上年度的质量信誉情况进行总结，向经营备案或者许可的交通运输主管部门申请考核，并提交质量信誉考核申请表（附件2）、考核年度的质量信誉情况总结及与质量信誉考核指标相对应的相关材料。

（三）考核工作程序

对汽车维修企业进行质量信誉考核，依照下列程序进行：

1.汽车维修企业所在地交通运输主管部门根据本机构的汽车维修企业质量信誉管理档案，对汽车维修企业报送的质量信誉材料进行核实。发现不一致的，应

当要求汽车维修企业进行说明或者组织调查。核实结束后，根据各项考核指标的初步结果进行打分，对汽车维修企业质量信誉等级进行初评；

2.市级交通运输主管部门对各区市维修企业按一定比例或选择部分企业进行抽查；

3.市级交通运输主管部门将汽车维修企业的考核结果在网站进行为期 15 天的公示；

4.被考核企业或其他单位、个人对公示结果有异议的，可在公示期间向市级交通运输主管部门书面申诉或举报。

举报人应如实签署姓名或单位名称，并附联系方式，否则不予受理。

交通运输主管部门应当为举报人保密，不得向其他单位或个人泄露举报人的姓名及有关情况。

5.市级交通运输主管部门应当对企业的申诉和社会反映的情况进行调查核实，根据调查核实结果对企业的质量信誉等级进行评定。

四、质量信誉管理

质量信誉考核等级采取电子档案的形式进行备案。

对新备案汽车维修企业（不含许可到期办理备案的企业），在经营满一个日历年度后，依照本办法规定进行质量信誉考核，首次考核周期为经营备案之日起至考核年度的 12 月 31 日，并在质量信誉等级后注明“新备案企业”，自第二个考核年度开始直接标注质量信誉等级。

汽车维修企业发生名称、法定代表人等事项变更，应当在办理备案变更手续时，一并办理质量信誉管理相关手续，原质量信誉等级不变。

（一）特殊情况的处理

汽车维修企业有下列情形之一的，其年度质量信誉等级也为 B 级。

1.不按要求参加年度质量信誉考核或不按要求提供质量信誉考核材料，且不按要求补正的；

2.在质量信誉考核过程中弄虚作假，隐瞒情况或提供虚假材料的；

3.未按要求建立质量信誉档案，或在质量信誉考核过程中不配合，导致质量信誉考核工作无法进行的。

（二）激励机制

交通运输主管部门对汽车维修业户实施诚信激励机制。

1.支持 AAA 级的汽车维修企业投资参股（股份超过 50%）或以特许经营、品牌连锁等形式扩大维修网点，其维修网点可享用原企业的质量信誉等级。

2.各地组织公务车维修招投标、事故车维修、汽车维修救援网络等业务，交通运输主管部门应支持注重质量、维护信誉的企业，优先推荐质量信誉等级较高的汽车维修企业参与。

（三）整改要求

对质量信誉等级为 B 级的机动车维修企业实行限期整改制度，由所在地交通运输主管部门分别实施以下整改措施：

1.提出具体整改要求，维修企业在 3 个月内整改完毕。

2.限期整改业户应在质量信誉考核公告发布后 15 日内向所在地交通运输主管部门报送书面整改措施。接受交通运输主管部门的监督和检查，整改期间不得从事整车修理、总成修理和二级维护作业工作。

3.限期整改业户整改到期后经核查仍不合格的，由交通运输主管部门依法重新进行备案，核定经营类别，并向社会通报。

附件：1.一、二类汽车维修汽车质量信誉考核计分标准

2.一、二类汽车维修汽车质量信誉考核申请表