

汽车维修连锁经营服务规范

Service specification for chain operations of motor vehicle maintenance and repair

2017 - 12 - 29 发布

2018 - 03 - 01 实施

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 经营分类和连锁形式	2
5 一般要求	2
6 经营许可	2
7 经营条件	3
8 经营管理	4
9 服务质量要求	5

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准代替 DB36/T 540—2008《汽车快修业开业条件》。

本标准与DB36/T 540—2008相比，除编辑性修改外，主要变化如下：

- 修改了标准名称内容，由《汽车快修业开业条件》修改为《汽车维修连锁经营服务规范》；
- 修改了“范围”所规定的内容及其文字表述。
- 修改了“规范性引用文件”的引导语，并增加了5个规范性引用文件；
- 修改了“术语和定义”；
- 增加了“经营分类和连锁形式”的内容；
- 增加了“一般要求”的内容；
- 增加了“经营许可”所必备的材料；
- 修改和增加了“经营条件”中总部或分部条件，业户条件中的设备、设施、人员条件等内容。
- 增加了“经营管理”的内容；
- 增加了“服务质量要求”的内容。

本标准由江西省交通运输厅提出并归口。

本标准起草单位：江西省公路运输管理局、南昌市公路运输管理处、九江市道路运输管理局、江西省汽车维修行业协会、江西省汽车流通行业协会、江西翔笛汽车服务有限公司。

本标准主要起草人：刘文革、王赣军、江岸杨、龙星航、蔡宣灿、邹章鸣、陈庆九、王进华、章新挺、曾南旺。

汽车维修连锁经营服务规范

1 范围

本标准规定了汽车维修连锁经营分类和连锁形式、一般要求、经营许可、经营条件、经营管理及服务质量要求等内容。

本标准适用于实行连锁经营的汽车整车维修企业、汽车综合小修业户和汽车发动机、车身、电气系统、自动变速器、美容装潢专项维修连锁经营业户，是道路运输管理机构实施汽车维修连锁经营许可和管理的依据。

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 5624 汽车维修术语

GB/T 16739.1 汽车维修业开业条件 第1部分：汽车整车维修企业

GB/T 16739.2 汽车维修业开业条件 第2部分：汽车综合小修及专项维修业户

GB/T 21338 机动车维修从业人员从业资格条件

JT/T 816 机动车维修服务规范

3 术语和定义

GB/T 5624所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车维修连锁经营 vehicle maintenance and repair chain operations

以方便、快捷维修服务为特色的若干个汽车维修企业（业户），在总部或分部的管理下，统一品牌标识及商号名称，统一经营方针和经营模式，统一服务规范和质量标准，统一价格和物资配送，统一维修作业标准和质量管理体系（手册），进行共同经营活动的组织业态。

3.2

汽车维修连锁经营总部 headquarters of vehicle maintenance and repair chain operations

建立维修服务网点，实行连锁经营，对连锁服务网点实施统一管理的组织机构或已取得机动车维修经营许可证的汽车维修企业。

3.3

汽车维修连锁经营分部（中心店） center shop of vehicle maintenance and repair chain operations

由总部授权，负责协调一定区域范围内若干个服务网点管理指导、技术支援、零配件供应，并取得机动车维修经营许可证的连锁经营业户。

3.4

汽车维修连锁经营业户（网点） operators (network) of vehicle maintenance and repair chain operations

作为总部（分部）的经营分支，在总部（分部）的统一管理下，按连锁形式经营，取得相应机动车维修经营许可证的汽车维修连锁经营业户（网点）。

4 经营分类和连锁形式

4.1 经营分类

- a) 汽车整车维修连锁经营（危险货物运输车辆维修除外）；
- b) 汽车综合小修连锁经营；
- c) 汽车专项维修连锁经营。

4.2 连锁形式

- a) 全资直营；
- b) 合资或合作经营；
- c) 承包经营；
- d) 特许（加盟）经营。

5 一般要求

5.1 连锁经营业户（网点）经营场所（厂房、停车场）应符合安全生产、消防、环境保护等各项要求。

5.2 所有连锁经营业户（网点）应做到品牌标识规格统一；内外装潢、业务接待室及车间布置格局统一；岗位设置及服务人员工作服装统一；（佩戴的）服务标示牌统一；服务流程及各种操作规范统一；服务承诺及服务项目统一。

5.3 配件和维修技术由总部或分部统一供应和指导，配件来源应相对稳定可靠，维修工艺规范，技术质量有保障。

5.4 各连锁经营业户（网点）建立统一模式的质量管理体系、作业标准和管理手册，在总部的统一管理下自主经营。

5.5 经营者应依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务。

5.6 在经营场所的醒目位置悬挂全国统一规格式样的机动车维修标志牌及维修连锁经营统一标识，在醒目位置应标明监督电话和预约服务电话。

6 经营许可

6.1 申请汽车维修连锁经营，由汽车维修连锁经营总部向连锁经营业户（网点）所在地县级道路运输管理机构提出申请，提交下列材料，并对材料真实性承担相应的法律责任：

- a) 汽车维修连锁经营总部机动车维修经营许可证复印件；
- b) 连锁经营协议书副本；

- c) 连锁经营的作业标准和管理手册；
- d) 连锁经营业户（网点）符合机动车维修经营相应开业条件的承诺书；
- e) 共享设备清单及共享协议副本；
- f) 企业法人或个体工商户营业执照；
- g) 连锁经营业户负责人身份证复印件。

6.2 连锁经营业户的经营许可项目应当在机动车维修连锁经营企业总部许可项目的范围内。

7 经营条件

7.1 汽车维修连锁经营总部或分部条件

需要取得机动车维修经营许可证的汽车维修连锁经营总部或分部应符合《机动车维修管理规定》及GB/T 16739的规定，具备对应经营类别及经营范围的人员、组织管理、安全生产、环境保护、设施设备条件。

7.2 连锁经营业户条件

7.2.1 设备条件

申办连锁经营业户，应符合GB/T 16739规定的对应经营类别及经营范围的设备条件要求。连锁经营业户与总部、分部（中心店）或总部下设的其它网点同在设区市主要城区或县（市）行政区范围内，且相距不超过5公里，可共享大型维修检测设备（详见表1）。

表1 连锁经营业户共享大型检测设备

序号	设备名称	大中型客 车整 车维 修	大型 货车 整 车 维 修	小型 车整 车 维 修	综合 小修	发动 机维 修	车身 维修	电气 系统 维修
1	四轮定位仪或转向轮定位仪	√	√	-	-	-	-	-
2	制动鼓和制动盘维修设备	√	√	-	-	-	-	-
3	车架校正设备	√	√	-	-	-	√	-
4	喷烤漆房及设备	√	-	√	-	-	√	-
5	喷油泵试验设备	√	√	√	-	√	-	-
6	自动变速器维修设备	√	√	√	-	-	-	-
7	尾气分析仪或不透光烟度计	√	√	√	√	-	-	√
8	汽车前照检测设备	√	√	√	√	-	-	-
9	侧滑试验台	√	√	√	-	-	-	-
10	制动性能检测设备	√	√	√	√	-	-	-
11	车身校正设备	-	-	√	-	-	√	-
12	悬架试验台	-	-	√	-	-	-	-
13	调漆设备	-	-	√	-	-	√	-
14	四轮定位仪	-	-	√	-	-	-	-
15	喷油器试验设备	-	-	-	-	√	-	-

16	连杆校正器	-	-	-	-	√	-	-
17	立式精镗床	-	-	-	-	√	-	-
18	立式珩磨机	-	-	-	-	√	-	-
19	曲轴磨床	-	-	-	-	√	-	-
20	曲轴校正设备	-	-	-	-	√	-	-
21	凸轮轴磨床	-	-	-	-	√	-	-
22	曲轴、飞轮与离合器总成动平衡机	-	-	-	-	√	-	-

7.2.2 设施条件

7.2.2.1 生产厂房的面积、结构及设施应符合 GB/T 16739 相应经营类别经营范围的条件要求，满足维修作业设备的工位布置、生产工艺和正常作业要求。停车场地界定标志明显，不得占用道路和公共场所进行作业和停车，地面应平整坚实。符合安全生产、环保和消防等各项要求。

7.2.2.2 接待室的面积符合 GB/T 16739 要求。

7.2.3 人员条件

7.2.3.1 岗位设置应满足生产的需要，应配备管理负责人和技术负责人、质量检验、价格结算、业务接待员，维修技术人员配备应符合 GB/T 16739 要求，人员数量应能满足生产的需要。各个岗位人员须经过有关培训，企业应优先选用具有机动车维修职业资格的人员。

7.2.3.2 维修技术人员应符合 GB/T 21338 的要求，熟悉所从事工种的维修技术和操作规范，了解汽车维修的相关政策法规、标准规范。

7.2.3.3 总部或分部与连锁经营业户（网点）同在设区市主要城区或县（市）行政区范围内，连锁经营业户（网点）技术负责人可由总部或分部技术负责人兼任。

7.2.4 安全环保条件

7.2.4.1 建立与维修作业内容相适应的安全管理制度和安全保护措施，明确各岗位人员职责。

7.2.4.2 在相应工位或设备处明示岗位与设备安全操作规程及安全注意事项和安全禁令标志。

7.2.4.3 作业环境以及按生产工艺配置的处理“四废”（废油、废液、废水、废气）及采光、通风、吸尘、净化、消声等设施，均应符合环境保护的有关规定。

8 经营管理

8.1 建立健全与总部相一致、与生产规模相适应的组织管理机构，明确管理责任人。

8.2 应具有完整有效的汽车维修相关的政策法规、标准、规章等文件资料以及由总部统一规范的维修技术资料 and 工艺文件等，并确保及时按总部要求更新。

8.3 应由总部统一按照 JT/T 816 的要求提供规范化服务。

8.4 应具有规范的业务工作流程，应在营业场所公布业务受理程序、服务承诺、作业项目、收费标准、维修质量保证期、投诉电话，公示经营许可证和相关证照、标志牌。

8.5 应建立并执行价格备案制度，将主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价报所在地道路运输管理机构备案。应建立维修合同、维修费用结算清单、维修记录、信息统计等制度。

8.6 应建立客户投诉登记、受理和处理制度。

- 8.7 应实行计算机管理，必须向托修方出具统一格式的结算清单和材料清单，结算清单应列明作业项目、工时费及材料费。
- 8.8 员工应着统一识别服装、佩戴胸卡（牌）。
- 8.9 应建立维修服务信息化管理系统，对客户信息、维修流程、零配件材料采购调拨与使用、费用结算等实行电子化管理。
- 8.10 对原厂配件、同质配件应明码标价，并提供常用配件生产厂家、质量保证期、联系电话等相关信息资料，供客户查询。

9 服务质量要求

9.1 公示内容

应在业务接待室醒目位置公示以下信息：

- a) 机动车维修经营许可证、工商营业执照；
- b) 业务受理流程；
- c) 服务质量承诺（维修质量保证期）；
- d) 客户抱怨受理程序和受理电话（邮箱）；
- e) 所在地道路运输管理机构监督投诉电话；
- f) 经过备案的主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价、常用材料及主要零配件价格；
- g) 企业负责人、技术负责人及业务接待员、质量检验员、价格结算员、维修工（机修、电器、钣金、涂漆）的照片、工号及职业资格信息；
- h) 预约维修、紧急救援维修电话（邮箱、短信平台等）及收费标准。

9.2 业务流程

9.2.1 经营者应按照JT/T 816要求建立与自身生产规模、作业特点相适应的维修业务（服务）流程及规范。内容主要包括：

- a) 客户维修接待（包括进厂维修接待、预约维修接待、救援维修接待）；
- b) 进厂检验；
- c) 维修作业与过程检验；
- d) 竣工检验；
- e) 结算交车；
- f) 抱怨与返修处理；
- g) 跟踪服务。

9.2.2 应按总部统一要求和标准，制订从业人员定期培训计划，按计划组织开展人员培训，做好培训记录。

9.2.3 配件管理、档案资料管理、设施设备管理、安全环保管理应符合JT/T 816的要求。

9.3 管理要求

9.3.1 具有汽车进出厂登记、检验记录及技术档案、标准和计量、设备管理及维护、人员技术培训等制度并严格实施。

9.3.2 建立健全配件管理制度，规定采购调拨、检查验收、台账登记、存放管理、领用、信息溯源、索赔工作要求，应具有完善的配件购买、保存、使用管理制度，应保存能够证明进货来源的原始发票、单证等，建立进货台帐。使用规定的结算票据，并向托修方交付结算清单。

