

DB12

天 津 市 地 方 标 准

DB12/T 965—2020

党政机关公务用车维修及修理厂管理规范

Party and government organs maintenance and guarantee of official vehicles
management specification

地方标准信息服务平台

2020 - 08 - 18 发布

2020 - 10 - 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 公务用车维修保养原则	1
3 公务用车维修保养程序	1
4 公务用车维修场所要求	1
5 修理厂业务接待要求	2
6 修理厂维修服务流程	2
7 机动车维修出厂质量保证要求	4
8 修理厂管理要求	5

地方标准信息服务平台

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由天津市机关事务管理局提出并归口。

本标准起草单位：天津市机关事务管理局汽车服务中心。

本标准主要起草人：高洪升、王刚、刘文勇、李军、杨帆、张健、张晓勇。

地方标准信息服务平台

党政机关公务用车维修及修理厂管理规范

1 范围

本标准规定了党政机关公务用车维修及修理厂管理规范的公务用车维修保养原则、公务用车维修保养程序、公务用车维修场所要求、修理厂业务接待要求、修理厂维修服务流程、机动车维修出厂质量保证要求、修理厂管理要求。

本标准适用于天津市党政机关公务用车的维修及修理厂管理。

2 公务用车维修保养原则

2.1 按照《天津市党政机关公务用车管理办法》中明确的公务用车维修须由政府集中采购且实行定点维修的要求，市级机关各单位（不含公、检、法、司、市总工会和海河教育园区管委会）公务用车以及公、检、法、司、市总工会的局级实物保障用车的维修、保养，须到经政府采购确定的汽车修理厂进行，费用由市机关事务管理局统一结算。未按要求进厂维修所发生的费用不予报销。

2.2 公、检、法、司、市总工会、海河教育园区管委会以及在内六区以外办公的市级单位公务用车维修、保养，相关单位要严格规范管理，按相关规定自行选择定点维修单位，并将定点维修单位上报市公车办备案。

2.3 各区党政机关公务用车维修保养原则由区公务用车主管部门确定。

3 公务用车维修保养程序

3.1 市级党政机关公务用车维修、保养、更换零配件和车辆辅助用品一般采用网上申报的方式进行（特殊情况也可现场报修），网上申报应首先进入天津市公务用车信息化管理平台

（<http://111.33.152.38:21000>），尔后用市公车办给各单位配发的密钥登陆，进入页面左侧公务用车在用信息管理，选择子选项维修保养管理进行网上申请维修、保养项目，经市公车办进行技术审核确认后，驾驶员方可开车到指定修理厂进行维修、保养。各区党政机关公务用车维修保养审批形式由区公务用车主管部门确定。

3.2 车辆修理完毕后，驾驶员应对维修的质量和项目进行验收，并对维修所用材料、更换配件进行核对。验收合格无误后，须在验车接收单上签字确认。

3.3 车辆在市外或异地执行公务过程中遇特殊或突发情况须紧急修理或更换车辆配件时，驾驶员应电话向市公车办报修，经同意后方可就近维修，但仅以恢复车辆运行为限，待返回后进修理厂复修，同时上报本单位备案。

4 公务用车维修场所要求

4.1 修理厂总要求

4.1.1 应依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务。

4.1.2 应进行机动车维修经营备案。

4.1.3 应将主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价报所在主管部门备案。发生变动时，应在变动实施前重新报备。

4.1.4 应建立规范的服务流程。

4.2 修理厂信息公示要求

应在业务接待室等场所醒目位置公示以下信息：

- a) 营业执照；
- b) 业务受理程序；
- c) 客户投诉受理程序和监督电话（邮箱）；
- d) 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，常用配件现行价格；
- e) 维修质量保证期；
- f) 汽车紧急维修救援服务时间、电话及收费标准。

5 修理厂业务接待要求

5.1 业务接待员应遵守礼仪规范，主动热情，真诚友好，仪表端庄，语言文明，自报工号，认真听取客户关于车况和维修要求的陈述，并做好记录。

5.2 业务接待员应及时为客户提供咨询服务。

5.3 业务接待员应安排维修车辆的客户在客户休息室休息。

6 修理厂维修服务流程

6.1 维修接待

6.1.1 进厂维修接待

车辆进厂时，业务接待员应查验车辆相关证件，与客户一起进行车辆外观检查，并办理交接手续。检查时，对于可能造成污损的车身部位，应铺装防护用品。

6.1.2 预约维修接待

业务接待员接到预约修理要求后，应根据客户意愿和企业修理车辆时间安排，合理确定维修车辆维修项目和进厂时间。经双方确认后，做好人员、场地、设备、配件准备，按时安排车辆维修。

6.1.3 紧急维修救援接待

6.1.3.1 业务接待员接到紧急维修救援求救信息后，应详细记录求救客户姓名、车牌号码、品牌型号、故障现象、车辆所在地、联系电话、车辆使用单位等。

6.1.3.2 修理厂应区别不同情况实施救援：

- 与客户对话可以解决的，应详细解答，具体指导，及时帮助处理；
- 需要现场救援的，应提出最佳救援方案，主动告知救援收费标准，组织救援人员在规定时间内赶到救援现场；
- 现场不能修复的车辆，经客户同意可拖车入厂，及时安排修理。车辆进厂时，应按进厂维修接待的要求进行；
- 设立 24h 救援，公布救援电话。

6.2 进厂检验

- 6.2.1 质量检验员应根据车辆技术档案和客户陈述进行技术诊断。
- 6.2.2 进厂检验应在专用的工位或区域，由质量检验员按照相关技术标准或规范对车辆进行检验，并做好进厂检验记录。
- 6.2.3 维修车辆需要解体检查或者路试的，应征得客户同意。
- 6.2.4 进厂检验后，客户接待员应告知客户车辆技术状况、拟定的维修方案、建议维修项目和需要更换的配件。

6.3 签订合同

- 6.3.1 业务接待员应根据车辆进厂检验结果和客户需求，与客户协商签订汽车维修合同。
- 6.3.2 维修合同应包含以下主要内容：
 - 经营者、客户的名称；
 - 签约日期；
 - 车辆基本信息；
 - 维修项目；
 - 收费标准、预计维修费用及费用超出的解决方式；
 - 交车日期、地点、方式；
 - 质量保证期。
- 6.3.3 对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的，应签订维修合同。
- 6.3.4 维修过程应按照合同约定进行，需要增加维修项目的，业务接待员应及时与客户沟通，征得同意后，按规定签订补充合同。

6.4 维修作业与过程检验

- 6.4.1 业务接待员根据维修合同确认的维修项目，开具维修施工单。维修施工单应详细注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。
- 6.4.2 修理工应视情对待修车辆进行车身清洁。
- 6.4.3 维修过程中，修理工应采用合理措施保护车身内外表面等部位。
- 6.4.4 修理工应严格执行相关的技术标准，使用技术状况良好的设备，按照维修施工单进行操作。不应擅自扩大作业范围，不应以次充好换用配件。作业后，应进行自检，并签字确认。
- 6.4.5 质量检验员应核查配件更换情况，并依据车辆维修标准或维修手册的技术要求实施车辆维修过程检验，按规定填写并留存过程检验记录。
- 6.4.6 维修过程检验中质量检验员发现不合格的作业项目，修理工不应进入下一道工序，应重新作业。
- 6.4.7 业务接待员应掌握车辆维修情况，及时向客户反馈维修进度。
- 6.4.8 车辆维修完工后，修理工应对车辆外表和内饰进行清洁，将车辆停放在竣工区域。

6.5 竣工检验

- 6.5.1 质量检验员应核查维修项目完成情况，进行竣工检验，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，应填写返工单，由维修工返工作业。
- 6.5.2 应由质量检验员签发《机动车维修竣工出厂合格证》。

6.6 结算交车

6.6.1 检验合格的车辆，业务接待员应查看外观，清点随车物品，做好交车准备，通知客户验收接车，并将维修作业项目、配件材料使用、维修竣工检验等情况，以及出厂注意事项、质量保证期等内容以书面形式告知客户。

6.6.2 业务接待员应配合客户验收车辆，填写验收交接单，并引导客户办理结算手续。

6.6.3 价格结算员应严格按照公示并备案的维修工时定额及单价、配件价格等核定维修费用，开具机动车维修结算清单、维修发票。客户对维修作业项目和费用有疑问时，业务接待员或价格结算员应认真听取客户的意见，并合理解释。客户完成结算手续后，业务接待员为客户办理车辆出门手续，交付车辆钥匙、客户寄存物品。客户支付费用后可取走剩余的维修材料，以及更换下的配件。

6.7 返修与投诉处理

6.7.1 修理厂应严格执行车辆返修制度，建立车辆返修记录，对返修项目进行技术分析。

6.7.2 在质量保证期内，因维修质量原因造成车辆无法正常使用，且修理厂在三日内不能或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，修理厂应当优先安排，无偿返修。

6.7.3 在质量保证期内，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，修理厂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。

6.7.4 修理厂应严格执行客户投诉处理制度，明确受理范围、受理部门或人员、处理部门或人员及其职责、受理时限、处理时限等。

6.7.5 修理厂应留存投诉办理的记录，定期进行分析、总结。

6.8 跟踪服务

6.8.1 车辆维修竣工出厂后，业务接待员可通过客户意见卡、电话、短信或登门等方式回访客户，征询客户对车辆维修服务的意见，并做好记录。对客户的批评意见，应及时沟通并妥善处理。

6.8.2 跟踪服务应覆盖所有客户。业务接待员应统计分析客户意见，并及时反馈给相关部门处理。对返修和客户抱怨处理后的结果应继续跟踪。

7 机动车维修出厂质量保证要求

7.1 质量保证基本原则

7.1.1 汽车整车修理或总成修理质量保证期为车辆行驶 20000 公里或者 100 日；二级维护质量保证期为车辆行驶 5000 公里或者 30 日；一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶 2000 公里或者 10 日。

7.1.2 质量保证期中行驶里程和日期指标，以先达到者为准。

7.1.3 机动车维修质量保证期，从维修竣工出厂之日起计算。

7.2 质量保证基本要求

7.2.1 所用零部件、零配件等材料应符合相关国家标准的要求，不应使用假冒伪劣产品。

7.2.2 更换的零配件（不含易损件）的质量保证期应为 1 年或者 2 万公里。

7.2.3 更换的易损零配件的质量保证期应为 6 个月或者 10000 公里。易损件包括滤清器、外观件、灯泡、控制开关按钮或旋钮、门拉手、制动片、离合器、橡胶件、轮胎、玻璃、雨刮片等，雨刮片质量保证期应为 1 个月或者 1000 公里。

7.2.4 机动车维修竣工质量检验合格的，维修质量检验人员应签发《机动车维修竣工出厂合格证》。

7.2.5 如发生机动车维修质量纠纷，双方当事人均有保护当事车辆原始状态的义务。必要时可拆检车辆有关部位，但双方当事人应同时在场，共同认可拆检情况。

8 修理厂管理要求

8.1 基本管理

- 8.1.1 修理厂维修从业人员应按照作业规范进行维修作业。
- 8.1.2 修理厂应根据维修服务活动和从业人员能力，制定和实施培训计划，做好培训记录。
- 8.1.3 修理厂应环境清洁，各类指示标志清楚，重要区域和特种设备设立警示标志。
- 8.1.4 修理厂应维修作业区合理布局，划分工位，有充足的自然采光或人工照明。
- 8.1.5 修理厂应依据设备使用书，制定设备操作工艺规程。
- 8.1.6 修理厂应制定设备维护计划，并认真实施。特种设备应重点维护。
- 8.1.7 修理厂应对检测设备、量具按规定进行检定、校准。
- 8.1.8 修理厂应建立设备档案，做好设备购置、验收、使用、维修、检定和报废处理记录。

8.2 配件管理

- 8.2.1 修理厂采购人员应向具有合法资质的配件经销商采购配件。
- 8.2.2 修理厂库房管理人员应建立采购配件登记制度，组织采购配件验收，查验产品合格证等相关证明，登记配件名称、规格型号、购买日期及供应商信息。
- 8.2.3 修理厂库房管理人员应建立配件质量保证和追溯体系。原厂配件和副厂配件按制造厂规定执行质量保证。
- 8.2.4 修理厂库房管理人员应制定配件检验分类制度，保留配件的更换、使用、报废处理的记录。
- 8.2.5 客户自带配件时，业务接待员应与客户做好约定，使用前应由修理工查验配件合格证明，提出使用意见，由客户确认签字，并由库房人员妥善保管配件合格证明和签字记录，保存期限不得低于该配件质量保证期和维修质量保证期。

8.3 安全管理

- 8.3.1 修理厂应建立安全生产组织机构和安全生产责任制度，明确各岗位人员安全职责。
- 8.3.2 修理厂应制定安全生产应急预案，内容包括应急机构组成、责任人及分工、应急预案启动程序、应急救援工作程序等。
- 8.3.3 修理厂应开展安全生产教育与督促检查，为员工提供国家规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品。
- 8.3.4 安全员应确保生产设施、设备安全防护装置完好，在每个工位和库房配置消防设施和器材，设置消防、安全标志。有毒、易燃、易爆物品，腐蚀剂，压力容器的使用与存放应符合国家有关规定的要求。
- 8.3.5 机动车维修作业场所相应位置应张贴维修岗位与设备安全操作规程及安全注意事项。

8.4 环保管理

- 8.4.1 库房应对维修产生的废弃物进行分类收集，及时对有害物质进行隔离、控制，委托有合法资质的机构定期回收，并留存废弃物处置记录。
- 8.4.2 维修作业环境应按环境保护标准的有关规定配置用于处理废气、废水的通风、吸尘、消声、净化等设施。

8.5 现场管理

修理厂应制定现场管理规范，作业场所实行定位管理，工具、物料摆放整齐，标识清楚，做到工作台、配件、工具清洁，工具、配件、废料油污不落地，废油、废液、固体废弃物分类存放。

8.6 资料档案管理

8.6.1 车间主任应了解并收集与维修相关的技术文件，具备有效的车辆维修标准和承修车型的技术资料。必要时，应制定车辆维修所需的各种工艺、检验指导文件。

8.6.2 档案管理人员应建立机动车维修档案，并妥善保存。

8.6.3 汽车一级维护、小修的资料应在维修登记本中记录保存，车辆二级维护、总成修理、整车修理应建立机动车维修档案，档案主要包括：

- 维修项目；
- 维修合同；
- 具体维修人员及质量检验员；
- 进厂检验记录；
- 过程检验记录；
- 竣工检验记录；
- 出厂合格证副本；
- 结算清单。

8.6.4 保存期限应不少于两年。

地方标准信息服务平台