

重庆市交通局关于 印发《重庆市机动车维修企业服务质量等 级和星级评定办法》的通知

渝交规〔2022〕10号

各区县（自治县）交通局，两江新区城市管理局、高新区城市建设事务中心、万盛经开区交通局，有关企业：

为加强机动车维修行业事中事后监管，引导和促进全市机动车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，发挥先进典型在行业的示范引领作用，提高维修企业服务能力和服务品质，实现诚信、透明、放心修车，切实维护消费者合法权益，我局制定了《重庆市机动车维修企业服务质量等级和星级评定办法》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市交通局

2022年9月30日

（此文件公开发布）

重庆市机动车维修企业 服务质量等级和星级评定办法

第一章 总 则

第一条 为了引导和促进机动车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，建立完善优胜劣汰的市场机制，发挥先进典型在行业的示范引领作用，提高机动车维修企业服务能力和服务品质，促进我市机动车维修行业转型升级和创新发展，实现诚信、透明、放心修车，切实维护消费者合法权益，根据《重庆市道路运输管理条例》《机动车维修管理规定》（交通运输部令 2021 年第 18 号）、《机动车维修服务规范》（JT/T 816-2021）等相关规定，结合我市行业实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于全市备案的机动车维修企业的服务质量等级和星级评定工作。

本办法所称的机动车维修企业是指《机动车维修管理规定》划分的一、二、三类汽车维修企业。

第三条 机动车维修企业服务质量等级和星级评定遵循科学、公开、公平、公正和服务导向、统一标准、分级评定、动态管理的原则。评定标准、评定程序和评定结果向社会公布，并接受监督。

第二章 评定内容和标准

第四条 机动车维修企业服务质量等级和星级评定内容包括从业人员条件、安全生产、经营管理、服务质量、场地设施、环境保护、企业文化、创新奖励等方面。

第五条 机动车维修企业服务质量等级和星级评定采取记分制，评定总分为 1000 分。具体记分标准按照《一类、二类汽车维修企业服务质量评定标准》（附件 1）和《三类汽车维修企业服务质量评定标准》（附件 2）执行。

第六条 机动车维修企业服务质量等级根据评定得分分为达标、不达标两个等级。评定周期内服务质量等级评定得分 600 分以上的为达标，低于 600 分的为不达标。

评定周期内机动车维修企业有下列行为之一的，服务质量等级确定为不达标：

- （一）超出备案事项从事机动车维修经营的；
- （二）场地、设备备案事项与实际严重不符的；
- （三）使用假冒伪劣配件维修机动车，承修已报废的机动车或者擅自改装机动车的；
- （四）签发虚假机动车维修竣工出厂合格证的；
- （五）发生弄虚作假等欺骗消费者行为，造成恶劣影响的；
- （六）发生有责投诉和媒体曝光，造成恶劣影响的；

(七) 发生安全生产、环境污染、维修质量责任事故，造成严重后果的；

(八) 不按照要求参加服务质量等级评定或因不配合导致服务质量等级评定无法正常开展的；

(九) 其他不符合达标标准的。

第七条 从事机动车维修经营 2 年以上，评定周期内服务质量等级评定得分 850 分以上且“安全生产”“服务质量”和“环境保护”项目单项得分率 85% 以上的机动车维修企业，可以自愿申请参加星级维修企业评定。

第八条 星级维修企业由高到低分为五星级、四星级、三星级。一、二类汽车维修企业可以申请参加三、四、五星级维修企业评定，三类汽车维修企业可以申请参加三星级维修企业评定。

第九条 一、二类汽车维修企业申请参加星级维修企业评定应当符合下列条件：

(一) 五星级企业

1. 评定周期内连续 2 年服务质量等级评定得分均为 950 分以上；
2. 评定周期内连续 2 年信用评价等级均为 AA 级；
3. 生产厂房面积大于 1000m²、停车场面积大于 400m²、客户休息室大于 80m²。

(二) 四星级企业

1. 评定周期内连续 2 年服务质量等级评定得分均为

900 分以上；

2. 评定周期内信用评价等级为 A 级以上且至少有 1 年为 AA 级；

3. 生产厂房面积大于 800m²、停车场面积大于 300m²、客户休息室大于 50m²。

(三) 三星级企业

1. 评定周期内连续 2 年服务质量等级评定得分均为 850 分以上；

2. 评定周期内连续 2 年信用评价等级均为 A 级以上；

3. 生产厂房面积大于 700m²、停车场面积大于 200m²、客户休息室大于 40m²。

第十条 三类汽车维修企业申请参加三星级维修企业评定应当符合下列条件：

(一) 评定周期内连续 2 年服务质量等级评定得分均为 900 分以上；

(二) 评定周期内信用评价等级为 A 级以上且至少有 1 年为 AA 级；

第十一条 星级维修企业评定采取年度服务质量评定和集中核查评定相结合的方式进行，评定总分按年度服务质量等级评定分值（即近两年服务质量等级评定得分的平均值）的 40%和集中核查评定分值的 60%计算。

一、二类汽车维修企业符合本办法第九条相应条件，评定总分 950 分以上的可以评为五星级，900 分以上的可以

评为四星级，850 分以上的可以评为三星级。

三类汽车维修企业集中核查评定标准参照《一、二类汽车维修企业服务质量评定标准》执行，符合本办法第十条相应条件，评定总分 900 分以上的可以评为三星级。

第十二条 评定周期内机动车维修企业有下列行为之一的，不能评定为星级维修企业：

（一）评定过程中采取不正当手段干扰、贿赂工作人员影响其公平公正履行职责取得评定结果的；

（二）评定过程中隐瞒真实情况或提供虚假材料的；

（三）因经营行为或服务质量受到市场监管、环境保护、应急管理、公安等部门行政处罚的；

（四）通过“信用中国”网站、“国家企业信用信息公示系统”等信用信息应用系统核查有不良记录的；

（五）其他不符合评定要求的。

第三章 组织和管理

第十三条 机动车维修企业服务质量等级评定每年开展一次，以自然年为评定周期；星级维修企业评定每两年开展一次，以两个自然年为评定周期。

星级维修企业称号有效期为两年，两年以后应当重新申请评定。

第十四条 星级维修企业的集中核查评定由评定专家

委员会具体负责实施。

专家委员会由交通主管部门、道路运输事务中心、行业协会和相关行业专家组成。

第十五条 市、区县（自治县，以下简称区县）交通主管部门负责本行政区域内机动车维修企业服务质量等级和星级评定的管理工作。

第十六条 市道路运输事务中心负责全市机动车维修企业服务质量等级和星级评定的统筹协调和组织指导工作，负责组织评定专家委员会开展全市星级维修企业的集中核查评定工作。

区县道路运输事务机构具体负责组织实施本行政区域内机动车维修企业服务质量“达标”和“不达标”等级的年度评定工作。

第四章 评定程序和方法

第十七条 区县道路运输事务机构于每年3月31日前，根据日常监督检查收集的情况，按照维修企业服务质量等级对应评定标准完成上年度服务质量等级评定，确定达标企业和不达标企业，评定结果在辖区内按程序公示后公布，并将评定等级和评定得分报送市道路运输事务中心。

第十八条 自愿申请参加星级评定的维修企业在评定周期的4月10日前，向区县道路运输事务机构提交《重庆

市星级维修企业评定申请表》（附件3）。区县道路运输事务机构根据维修企业上两年度服务质量等级评定得分和信用评价等级，确定星级维修企业申报名单，经当地交通主管部门审核同意后，于4月20日前汇总报送市道路运输事务中心集中核查评定。

第十九条 市道路运输事务中心于评定周期的4月30日前成立评定专家委员会。专家委员会于5月31日前完成申请评定星级维修企业的集中核查评定，结合年度服务质量等级评定得分计算评定总分，按照本办法第七条至第十条相应条件，确定星级维修企业初步评定结果。

集中核查评定标准按照《一、二类汽车维修企业服务质量评定标准》执行。其中，三类汽车维修企业生产厂房、停车场、接待室面积的要求按照国家标准《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739）相关条款的规定执行。

第二十条 星级维修企业初步评定结果由市道路运输事务中心汇总审核，并通过市交通局网站集中公示，接受社会监督，公示期为7个工作日。

对初步评定结果有异议的，应当在公示期满前向市道路运输事务中心提出书面申请，并提供相关资料或证据；市道路运输事务中心应当对提出的异议进行核实，经研究后作出是否调整的决定。

第二十一条 市道路运输事务中心应当将星级维修企业评定结果报市交通局审定，由市交通局通过官网和媒体

公布。

第五章 星级标志牌管理

第二十二条 市交通局为星级维修企业授予星级标志牌。

第二十三条 星级标志牌实行动态管理：

（一）下届星级评定等级与上届相同的，原星级标志牌不变，不重复授予；

（二）下届星级评定等级变化的，区县道路运输事务机构应当及时收回原星级标志牌，由市交通局重新授予；

（三）上届获得星级标志牌下届未获得或逾期未提交星级维修企业评定申请的，区县道路运输事务机构应当及时收回原星级标志牌。

第二十四条 机动车维修企业发生本办法第六条和第十二条任一违规行为的，应当立即予以摘牌处理。

第六章 评定结果运用

第二十五条 机动车维修企业服务质量等级评定为不达标的，应当依法实行限期整改。

（一）由当地交通主管部门提出整改要求，依法责令机动车维修企业限期整改。

（二）限期整改经核查达标的，当地交通主管部门应当及时在辖区内公布。

（三）限期整改经核查仍不达标的，当地交通主管部门、道路运输事务机构和交通综合执法机构应当加强监督，增加督查检查频次，并按照相关规定实施挂牌督办。

第二十六条 各级交通主管部门和道路运输事务机构应当通过多种途径加大星级维修企业的宣传力度，增加社会知名度、认可度和影响力，充分发挥星级维修企业的示范引领作用。

第二十七条 星级维修企业可以获得下列政策支持：

- （一）优先推荐参加全国诚信企业评选；
- （二）优先推荐纳入公务车定点维修企业选拔；
- （三）优先推荐加入汽车尾气排放维护单位；
- （四）优先推荐参加市（区、县）长质量管理奖评选；
- （五）优先推荐参加有政策、财政支持的试点示范项目。

第七章 评定检查

第二十八条 市、区县交通主管部门、市道路运输事务中心应当对机动车维修企业服务质量等级和星级评定工作进行监督指导，及时纠正工作中的违纪违规行为。工作人员有不作为、走形式、弄虚作假、徇私舞弊、滥用职权

等行为的，按照有关规定严肃处理。

第二十九条 区县交通主管部门、道路运输事务机构在对机动车维修企业实施服务质量各项内容的评定检查时，应当有详实的证据材料，可以采取查看作业场所、机具设备，查询、复制有关资料台账、凭证、文件或现场摄影、摄像取证等措施。

检查记录和处理情况应当由所有检查人员及机动车维修企业负责人或当事人签字确认。检查记录、处理情况和证据材料应当按照规定归档。当事人有权查阅评定检查记录。

第三十条 区县道路运输事务机构应当对参加服务质量等级评定的机动车维修企业建立档案，档案材料包括：相关评定检查记录、证据材料、维修企业各年度服务质量等级评定结果、星级维修企业评定申请表等。

第三十一条 市道路运输事务中心组织评定专家委员会开展申请评定星级维修企业的集中核查评定时，专家委员会成员不得少于5人，同时应当确定组长带队负责，核查评定成绩应当由组长签字确认。

第三十二条 机动车维修企业应当自觉接受，主动配合交通主管部门、道路运输事务机构和评定专家委员会的评定检查和核查，如实反映情况，提供有关资料。

第八章 附 则



第三十三条 本办法由市交通局负责解释。

第三十四条 本办法自 2023 年 1 月 1 日起施行。

- 附件：1. 一、二类汽车维修企业服务质量评定标准
2. 三类汽车维修企业服务质量评定标准
3. 重庆市星级维修企业评定申请表

附件 1

一、二类汽车维修企业服务质量评定标准

维修企业名称：

负责人：

联系电话：

评定项目	大项分值	子项分值	子项序号	评定内容	评定得分
(一) 人员 条件	120	30	1	按要求配备各类从业人员，技术负责人、质量检验员岗位设置或人员数量不符合要求的扣 20 分，其他人员岗位设置或人员数量不符合要求的扣 5 分/项。	
		20	2	技术负责人具有机动车维修或相关专业大专以上学历，或具有机动车维修或相关专业中级以上专业技术职称，具有 5 年以上机动车维修企业工作经历；未达到条件的扣 10 分/项。	
		20	3	质量检验员具有高中以上学历，连续在机修或电器岗位工作 2 年以上，具有与承修车型相适应的机动车驾驶证且安全驾驶 1 年以上；未达到条件的扣 10 分/项。	
		20	4	机修、电器、钣金、涂漆人员具有初中以上文化程度，连续从事本岗位工作 3 年以上，或本专业中职（高职）毕业连续从事本岗位工作 2 年（1 年）以上，钣金人员持有焊工初级以上职业资格证书；未达到条件的扣 5 分/项（类）。	
		30	5	技术负责人具有汽车维修相关专业本科及以上学历得 5 分，质量检验员具有大专（高职）学历得 5 分。 技术负责人被评为高级工程师或取得高级技师资格得 10 分，被评为工程师或取得技师资格得 8 分。 技术人员取得高级技师、技师资格，分别得 10 分/8 分/人；取得高级、中级、初级技工资格，分别得 6 分/3 分/2 分/人。	
(二) 安全 生产	200	10	6	未建立安全生产组织机构的扣 10 分，安全生产组织机构不健全的扣 5 分；安全生产责任制度不健全，各岗位人员安全责任制度不健全或未明示的扣 2 分/项。	
		5	7	企业负责人未与从业人员签订安全生产责任书明确安全责任的扣 5 分，安全生产责任书签订不齐的扣 2 分/人。	
		15	8	未按要求制订安全生产应急预案的扣 15 分；应急机构组成、责任人及分工、应急预案的启动与终止、应急救援工作程序等重点内容缺失的扣 3 分/项；未对应急预案进行定期演练或及时修订的扣 5 分。	
		20	9	各类设备标识不清楚的扣 2 分/项；未按规定对计量器具、检测设备进行检定、校准的扣 3 分/项；特种设备管理不符合国家有关规定要求，未按要求设立警示标志的扣 5 分；重点设备未明示责任人的扣 5 分/项。	
		20	10	未确保生产设施设备、消防设施和器材齐全、完好、有效的扣 5 分/项；未按有关标准设置消防安全标志和安全通道的扣 5 分；未保持	



重庆市交通局规范性文件

(二) 安全 生产	200		通道畅通的扣 5 分。		
		20	11	使用与存储有毒、易燃、易爆物品和粉尘、腐蚀剂、污染物、压力容器等未具备相应的安全防护措施和设施的扣 5 分/项；安全防护设施未设立明显的警示、禁令标志的扣 5 分/项。	
		25	12	各类机电设备安全操作规程不健全或未对应明示的扣 10 分/项；随机被访人员不熟悉相应安全职责或安全操作规程的扣 5 分/人。	
		15	13	未定期开展安全生产教育培训或警示教育的扣 5 分；未定期邀请消防部门专业人员到企业开展消防安全知识培训的扣 5 分，每年开展消防演练少于 1 次的扣 5 分。	
		20	14	未定期开展安全生产监督检查和隐患排查的扣 20 分；整改措施不到位的扣 10 分/项。	
		20	15	未按规定为技术人员（钣金、涂漆）配备护听器、眼护具、防尘口罩、防毒护具、防护手套、防护服等劳动防护用品的扣 5 分/项；技术人员未按规定使用劳动防护用品的扣 5 分/项。	
		10	16	定期开展作业环境检测，得 5 分；定期开展员工职业健康体检，建立员工健康档案，得 5 分。	
		20	17	发生安全生产责任事故或维修质量责任事故的扣 10 分/起，造成人员受伤的扣 20 分，造成人员死亡的“安全生产”大项不得分。	
(三) 经营 管理	120	10	18	未业务接待区域醒目位置悬挂“机动车维修标志牌”的扣 5 分；未按要求公示工商营业执照、辖区行业管理部门、消费者协会及企业投诉监督电话等信息的扣 3 分/项。	
		20	19	未按要求在业务接待区域醒目位置公示企业负责人、技术负责人、业务接待员、质量检验员及主要维修技术人员岗位、照片、工号等信息的扣 5 分/项。	
		20	20	未按要求业务接待区域醒目位置公示备案的维修工时定额及工时单价、常用配件价格等信息的扣 10 分/项。	
		20	21	建立维修服务流程、业务受理程序、服务质量承诺、投诉受理程序和方式等制度并明示，提供汽车紧急维修救援服务的公布服务时间、电话、收费标准；制度不健全或未明示的扣 5 分/项。	
		10	22	建立采购配件登记制度，查验产品合格证，做好采购登记和出入库明细台账，采购登记内容包括：配件名称、规格型号、购买时间、供应商信息等；未建立采购登记或出入库明细的扣 10 分，登记内容缺失的扣 4 分/项。	
		20	23	按规定条件和原厂配件、同质配件、修复配件分类储存保管配件，建立配件标识卡，标识卡内容包括：配件名称、规格型号、配件价格、适用车型等信息；未分类保管配件的扣 10 分，未建立标识卡的扣 10 分，标识卡内容缺失的扣 4 分/项。 配件实现信息化系统管理，得 20 分。	
		10	24	按配件制造厂规定执行原厂配件质量保证期，修复配件按委托双方约定执行质量保证期；未按要求执行配件质保期制度的扣 5 分，未向托修方提供配件查询服务的扣 5 分。	
		10	25	未建立托修方自带配件登记台账的扣 5 分；自带配件合格证查验和配件使用记录、托修方签字记录不完善的扣 2 分/项；换下的配件未交由托修方自行处理的扣 5 分。	



重庆市交通局规范性文件

(四) 服务质量	250	20	26	汽车维修相关法规标准技术资料等齐备，内容应包括《重庆市道路运输管理条例》《机动车维修管理规定》《汽车维修业开业条件》(GB/T 16739)、《汽车维护、检测、诊断技术规范》(GB/T 18344)、《机动车维修服务规范》(JT/T 816)、《安全生产法》及所修车型维修技术资料和工艺文件，确保完整有效、及时更新；标准资料缺失或未更新的扣 5 分/项。	
		20	27	未建立维修质量保证期制度或未在醒目位置公示的扣 20 分，质量保证期低于国家标准的扣 20 分，保证期项目缺失的扣 10 分/项。	
		40	28	未按要求对车辆进行进厂检验，确定维修类别和作业项目，无进厂检验记录的扣 10 分；未告知托修方诊断结果，未按要求拟定机动车维修合同（托修单）由托修方确认签字的扣 20 分；维修合同（托修单）中建议维修项目、需要更换的配件和维修费用预算等重要内容缺失的扣 10 分/项。	
		50	29	按要求建立汽车维修档案，并实现电子化管理，档案内容包括维修合同（托修单）、维修项目、维修人员及结算清单等，进行二级维护、总成修理、整车修理的，还应包括由质量检验员签章的质量检验单、维修竣工出厂合格证（副本）；档案内容缺失或单据填写不规范的扣 20 分/项。 电子健康档案系统数据上传每天少于 3 辆次的扣 10 分/辆次；连续 5 天未上传数据的扣 50 分。	
		20	30	加强绿色汽修设施设备及工艺的升级改造，使用新设备、新工艺、新技术、新材料提升维修服务质量，得 10 分/项。	
		10	31	配备专业化救援装备和技术人员，制定服务规范和收费标准，提供 24 小时维修救援服务，得 10 分。	
		20	32	提供新能源汽车维修服务，设置独立的维修工位，按要求开展维修作业，得 20 分。	
		10	33	实现维修作业过程（含二级维护、尾气排放治理）视频监控管理，得 10 分。	
		10	34	通过信息化手段为托修方提供维修过程透明化服务，得 10 分。	
		10	35	建立维修服务信息化管理系统，对托修方信息、维修流程、配件采购和使用、配件追溯、维修费用结算、预约和回访等全过程进行管	
		10	36	提供电话、网络预约服务，提供代用车、上门接送车及各类定制化服务，得 5 分；提供车辆年审、车险、理赔等代办服务，得 5 分。	
		10	37	维修服务完成后，主动邀请托修方通过电子健康档案系统进行服务质量评价，未邀请托修方评价的扣 3 分/次。	
20	38	未建立车辆返修与抱怨处理制度和客户回访记录台账的扣 20 分；客户回访、返修抱怨事项、意见建议、处理记录等内容缺失的扣 5 分/项。			



重庆市交通局规范性文件

(五) 场地 设施	80	20	39	按要求设置接待室(含客户休息室),客户休息设施配备齐全,一类企业接待室面积不小于80m ² ,二类企业接待室面积不小于20m ² ;休息室小于规定面积的扣10分,客户休息设施不齐全的扣4分/项,无独立客户卫生间的扣10分,客户卫生间蹲位不足2个的扣5分。	
		10	40	具备与承修车型、经营规模相适应的合法停车场地,一类企业停车场面积不小于200m ² ,二类企业停车场面积不小于150m ² ,区域界定标志明显,不占用公共用地;无明显界定标志的扣5分,小于规定面积的扣5分,占用道路或公共用地的扣10分,租赁停车场无1年以上合法书面合同书的扣5分。	
		10	41	生产厂房面积与经营业务相适应,满足维修设备工位布置、生产工艺和正常作业,一类企业生产厂房面积不小于800m ² ,二类企业生产厂房面积不小于200m ² ;厂房小于规定面积的按5分/50m ² 扣分,无总成维修间的扣5分,总成维修间不符合要求的扣3分,租赁厂房无1年以上合法书面合同书的扣10分。	
		20	42	作业区域、工位未设置明显标识的扣5分/项;钣金、涂漆等特殊作业场所未单独设置的扣10分;作业区未按要求设置疏散标志及应急照明灯的扣5分/项。	
		20	43	作业区域实行定置管理,维修设备及物料贴有清晰标识,工具、物料摆放有序,工具、配件、废料油污不落地;不符合要求的扣4分/项。	
(六) 环境 保护	100	10	44	未设置环境保护组织机构的扣5分;未明确环境保护管理责任人的扣5分。	
		5	45	未定期开展环境保护相关培训教育扣5分。	
		20	46	作业环境及按生产工艺配置的处理“四废”及采光、通风、吸尘、净化、消声等设施配置不齐全或不符合规定的扣5分/项;调试车间或调试工位未设置汽车尾气收集净化装置扣10分。	
		20	47	水污染排放和挥发性有机物(VOCs)排放超标或其他行为受到生态环境部门处罚的扣10分/项。	
		30	48	未按要求设定废油、废液、废电解液、报废零部件等危险废物及有害垃圾存储独立区域的扣10分/项;存储区域未设置标识或隔离和控制设施的扣5分/项。	
		15	49	未委托具有相应合法资质的机构定期回收处置危险废物的扣10分;未建立危险废物管理台账,如实记录危险废物产生、转移情况的扣5分。	
(七) 企业 文化	50	15	50	企业形象良好,标识美观醒目,得5分;员工着装统一,语言规范,示证上岗,得5分;业务接待员仪表端庄,主动热情,自报工号,使用标准普通话服务,得5分。	
		15	51	成立党团组织,定期开展组织活动,得15分;成立工会组织,定期开展各类工会活动,得10分。	
		10	52	设置员工培训室(可与“职工之家”共用),有必要的教学培训设备,得10分。	
		10	53	为员工缴纳社会保险达到100%,得10分;小于100%,按2分/10%递减得分,60%以下不得分。	

附件 2

三类汽车维修企业服务质量评定标准

维修企业名称：

负责人：

联系电话：

评定项目	大项分值	子项分值	子项序号	评定内容	评定得分
(一) 人员 条件	100	40	1	按备案经营项目配备相应的维修技术人员，从事汽车综合小修、发动机维修、车身维修、电气系统维修、自动变速器维修的，还应配备技术负责人、质量检验员、价格结算员；岗位设置或技术人员数量不符合要求的扣 10 分/项。	
		20	2	技术负责人具有机动车维修或相关专业大专以上学历，或具有机动车维修或相关专业中级以上专业技术职称，具有 5 年以上机动车维修企业工作经历；未达到条件的扣 10 分/项。	
		20	3	质量检验员具有高中以上学历，连续在机修或电器岗位工作 2 年以上，具有与承修车型相适应的机动车驾驶证且安全驾驶 1 年以上；未达到条件的扣 10 分/项。	
		20	4	机修、电器、钣金、涂漆人员具有初中以上文化程度，连续从事本岗位工作 3 年以上，或本专业中职（高职）毕业连续从事本岗位工作 2 年（1 年）以上，钣金人员持有焊工初级以上职业资格证书；未达到条件的扣 5 分/项（类）。	
(二) 安全 生产	200	20	5	未按要求配备安全生产管理人员的扣 10 分；安全生产责任制度和安全生产管理制度不健全，各岗位人员安全责任制度不健全或未明示的扣 5 分/项。	
		30	6	各类机电设备安全操作规程不健全或未对应明示的扣 10 分/项。	
		40	7	生产厂房、停车场地符合安全生产、消防等各项要求，维修作业区按要求设置消防安全标志、疏散标志及应急照明灯，重要区域设立警示标志；不符合要求的扣 10 分/项。	
		30	8	使用与存储有毒、易燃、易爆物品和粉尘、腐蚀性、污染物、压力容器等具备相应的安全防护措施和设施，不符合要求的扣 10 分/项。	
		20	9	未按规定为技术人员（钣金、涂漆）配备护听器、眼护具、防尘口罩、防毒护具、防护手套、防护服等劳动防护用品的扣 5 分/项；技术人员未按规定使用劳动防护用品的扣 5 分/项。	
		20	10	未定期开展安全生产监督检查和隐患排查的扣 20 分；整改措施不到位的扣 10 分/项。	
		10	11	未定期开展安全生产教育学习的扣 10 分。	
30	12	发生安全生产责任事故或维修质量责任事故的扣 20 分/起，造成人员受伤的扣 30 分，造成人员死亡的“安全生产”大项不得分。			



重庆市交通局规范性文件

(三) 经营管理	200	40	13	未在业务接待区域醒目位置悬挂“机动车维修标志牌”的扣 20 分；未按要求在业务接待区域醒目位置公示工商营业执照、辖区行业管理部门、消费者协会及企业投诉监督电话等信息的扣 10 分/项。	
		40	14	未按要求在业务接待区域醒目位置公示企业负责人、技术负责人、质量检验员、维修技术人员照片、工号等信息的扣 10 分/项。	
		30	15	未按要求在业务接待区域醒目位置公示备案的维修工时定额及工时单价、常用配件价格等信息的扣 10 分/项。	
		30	16	建立业务受理程序、服务质量承诺、投诉受理程序等制度，提供汽车紧急维修救援服务的公布服务时间、电话、收费标准；制度不健全或未明示的扣 10 分/项。	
		20	17	按配件制造厂规定执行原厂配件质量保证期，修复配件按委托双方约定执行质量保证期，未按要求执行配件质保期制度的扣 20 分。	
		20	18	未向托修方提供配件查询服务的扣 20 分。	
		20	19	未建立托修方自带配件登记台账的扣 10 分；自带配件合格证查验和配件使用记录、托修方签字记录不完善的扣 5 分/项；换下的配件未交由托修方自行处理的扣 10 分。	
(四) 服务质量	200	30	20	汽车维修相关法规标准技术资料等齐备，内容应包括《重庆市道路运输管理条例》《机动车维修管理规定》《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739）、《机动车维修服务规范》（JT/T 816）、《安全生产法》及相关维修技术资料 and 工艺文件等，确保完整有效、及时更新；标准资料缺失或未更新的扣 10 分/项。	
		30	21	未建立维修质量保证期制度或未在醒目位置公示的扣 30 分，质量保证期低于国家标准的扣 30 分，保证期项目缺失的扣 10 分/项。	
		40	22	建立维修接待、进厂检查、签订合同（托修单）、维修作业与过程检验、竣工检验、结算交车、返修与抱怨处理、跟踪服务等维修服务流程，严格按照流程开展维修作业；未建立服务流程的扣 30 分，服务不规范的扣 10 分/项。	
		60	23	按要求建立维修档案（电子健康档案），档案应包括维修合同（托修单）、维修项目、维修人员及结算清单，单据填写规范、记录齐全；未建立维修档案的扣 60 分，档案内容缺失的扣 20 分/项。	
40	24	发生服务质量有责投诉、媒体曝光等服务质量事件的扣 20 分/次。			
(五) 场地设施	150	20	25	从事汽车综合小修、发动机维修、车身维修、电气系统维修、自动变速器维修的，按相应面积要求设置接待室；无接待室的扣 20 分，小于规定面积的扣 10 分，客户休息设施不齐全的扣 10 分。	
		20	26	停车场面积不小于 30m ² ，场地界定标志明显，不占用道路和公共场所；小于规定面积的扣 10 分，占用道路和公共场所的扣 20 分。	
		40	27	生产厂房面积、结构及设施不符合综合小修或专项维修作业设备的工位布置、生产工艺和正常作业要求的扣 20 分/项。	

附件 3

重庆市星级维修企业评定申请表

企业名称				企业法人	
企业类别		所修车型		联系人及电话	
详细地址					
企业基本情况					
评定周期 信用评价 等级	第一年 () 级		第二年 () 级		
申请等级	五星级 <input type="checkbox"/>		四星级 <input type="checkbox"/>		三星级 <input type="checkbox"/>
申请企业 意见	负责人签字： _____ (盖章) 年 月 日				
区县道路 运输事务 机构意见	评定人签字： _____ (盖章) 年 月 日				
区县交通 主管部门 意见	负责人签字： _____ (盖章) 年 月 日				