

服务方案

(一) 维修方案

1、维修保养车辆的设备能力

1、维修质量达标。我方所提供的维修质量、技术要求应符合汽车维修技术国家标准和行业标准，无标准的，参照车辆生产企业提供的维修手册和有关技术资料执行。

2、加强监督、沟通，落实中标方严格执行招标文件的相关维修承诺。承修车辆验收中出现性能指标或功能上应符合我方在投标文件中的承诺。

3、做好维修单据的填写、档案的管理。我方应对所承修的车辆实施进厂检验、过程检验和竣工检验。进厂检验项目应根据维修部件及相关联部件确定。应如实填写《车辆维修与保养通知单》及《车辆维修审批单》，通知单填写应符合国家、行业有关标准及车辆修理技术文件的有关规定，通知单及审批单应当归入维修档案。

4、通过结算费用账单相符，合理维护招标方权益。对于维修配件质量的把控，竣工结算时，应逐项列明零部件名称、数量、价格以及生产厂家。

5、严格落实招标文件维修标准要求。合理维修确保车辆二级维护、总成大修、整车大修的车辆和改装车辆维修竣工出厂前，通过维修质量检测。杜绝车辆出厂前整车污染物排放超标。

6、确保维修的及时性。需维修车辆随到随修，小修 1 日内完成，若车辆单位有完工时间要求时尽最大限度满足。在送修单位车辆运行

中出现故障不能到厂修理的情况下，承修单位应提供上门或救援维修。

7 设立优秀团队。设立优秀团队，开展相关工作。我方须具有专门设立的服务团队，提供日常免费保养和技术咨询服务等事宜。必须建立健全车辆设备的技术档案，包括部件的出厂检验、车辆维修资料、维修记录。

8、设立 24 小时服务要求，确保我方车辆得到及时的维修处理。

确保维修服务方设投诉电话号码，24 小时有人值班。应及时协助用户处理车辆临时抢修、拖车救援服务，接受用户的意见和投诉。



2、车辆维修保养零部件的进货渠道

备品备件的正常供应是保证车辆正常、不间断运行的保证措施，我单位将提供贵单位维修车辆维保期内的备品备件，将提供常用备品备件。要做好科学的、有计划的备件管理，首先应努力做好备件的计划工作，同时组织做好备件的采购、供应、保管等方面的工作，在保证不影响使用的前提下，同时做好备件的周转率和准确率的控制工作。

1、备品备件管理的主要任务

- (1) 及时有效地向贵单位维修车辆维修提供优质备件。
- (2) 重点做好关键贵单位维修车辆所需备件的储备、供应工作。
- (3) 做好备件使用情况的信息收集与反馈工作。
- (4) 做好备件储备定额及目录的编制工作。
- (5) 在保证备件供应的前提下，尽可能减少备件的资金占用量。
- (6) 做好仓库管理和备件的保养工作。

2、备件管理的工作内容

2.1、分类的应用

计划和仓储两种库存配件分类方法，计划所用的是配件计划期内需求总金额进行分类控制的，而仓储所用的是配件单价进行分类控制的。计划配件控制主要是控制订货点，通过设置固定供应天数来实现；仓储配件控制主要是采用不同的盘点频率、不同的管理方法（如贵重物品管理办法等）来确保库存数据准确率与存货安全。

2.2、备件流速分类法

根据配件月均需求确定配件的流速分类，月均需求以前 6 个月的

备件消耗为基础，并进行加权平均计算。

2.3、安全库存控制法

安全库存是预防急单和产能不足而设置的库存量。它能够缓解急单对半成品生产的冲击、均衡生产能力。目前，我们单位主要对配件、辅料等实施安全库存，配件的安全库存一般设置为月用量的 1/4 到 1/2。像仓库配件如果要满足车间维修，前提是我们的备货要充分，可是，总不能把仓库堆的满满的吧，资金和场地不允许，这时就要通过向厂家制作订单来控制我们的库存，以达到最大的满足率。当我们的订单发出后，如果发生缺件，立即以电子档记录下来。如果某一个或某一些备件长期不能满足需求，那就有必要调整某一个或某一些配件的安全库存了。

2.4、关键配件储备

关键配件储备是为了避免或减少供货市场的波动对配件供应的影响，它包含的配件范围是未来供货市场的波动，预计会影响我单位配件的正常供应的采购，如厂家缺货等。

2.5、供应链管理

一般来说，库存是由库存所有者管理的。由于无法确切知道用户需求与供应的匹配状态，因此需要库存来应付不稳定的内部需求以及供应链的不确定需求。供应链中的各个企业根据各自的需要独立运作，导致重复建立库存，无法达到供应链全局的最低成本。

3、车辆维修保养零部件的管理

为了加强配件及材料的管理，提高经济效益，

一、自觉遵守各项管理制度，积极学习业务知识，定期组织业务培训，坚守岗位，上班时间不准外出做私活，中午星期日要安排人员值班，仓库严禁闲杂人员入内。

二、配件部要及时保证修理厂维修所用各种配件，同时还要及时组织对外销售，和对外的各种订货。中心内修理部所用的配件，市内采购的必须在半天内完成，附近地区的当天要完成，超期一天，扣罚50元。

三、配件部要设立计划员，做好材料的计划工作，仓库的库存要合理。采购要有计划性，防止库存积压。工具采购，批量进货，总成件的采购要经经理副总经理审批。凡是盲目采购，造成积压的，要追究责任。

四、配件采购要有固定进货网点，因固定网点无货，需到其它点进货的，价格不能偏高。价格高于固定网点的，需先请示报价，经同意后方能购买。

五、严格进货检验手续，所有采购回来的配件，进库时必须核对数量、价格、质量，特别防止假货入库。发现假货和质量问题要追究责任。

六、修理工领料要派工单，由仓管员填写，领料人签名，总成或价值较大的配件要有厂部审批手续。

七、仓管员在发料时，应填写《发料单》，领料人必须在《发料

单》上签章，仓管员凭领料人签认的《发料单》及时登记库存做帐，发料应与派工单核对。

八、严格执行交旧领新制度。领新料同时交回旧件，旧件必须编上号，贴上标签交回车主。

九、对二保车、大修车的消耗量要实行定量管理，大修车洗油最多 10 公斤，试车汽油最多 10-20 公斤，机油 1-2 罐（冷藏车增加 1 罐），砂布 4 张，锯片 2 条、发现多领、冒领要追究责任。

十、零配件的价格要合理，销售价不能超过市场价（与车主协商定价的另外），发现随便加价影响厂部信誉的要追究责任。

十一、零配件及材料进库后要立卡、建帐，做到帐、卡、物相符。月底要做好进、存销核算表，每季要盘存一次。

十二、要严格执行工具管理制度，保管好各种工具和设备。十三、仓库管理员如有违反制度，不履行岗位职责，发现一次扣罚 10-50 元，造成损失的全部由个人承担，一月内连续出现三次的调离岗位，情节严重的予以除名。

4、备品备件计划申报与验收

一、目的

为了加强对采购入库零件的规范化管理，确保购进零件数量与质量合格，价格合理，做到零件入库管理的有序化，规范化。岗位职责
零件部主管

1. 贯彻落实我单位各项规章制度，执行我单位各项业务规定；
2. 组织制定本部门的工作计划，负责本部门行政，业务，经营管理，全面完成我单位下达的各项任务；
3. 做好配件的计划，采购，出库，保管和索赔工作，经常核查现有管理实施情况，针对存在问题，提出有效解决措施；
4. 组织及时采购生产车间所需零件，做到按时,保质，价优将零件购进；
5. 协调部门之间，部门与客户之间的关系，要及时协助服务顾问妥善处理客户有关零件的投诉问题；
6. 掌握市场情况，建立零件网络，了解车间，服务顾问的需求，做好服务工作；
7. 负责组织仓库管理员做好库存盘点工作，定期与财务核对；
8. 组织部门的相关培训，增强部门的整体业务水平，提高工作效率；
9. 加强团队建设，关心员工，提高部门人员的凝聚力。

二、采购员

1. 严格遵守我单位各项规章制度，执行我单位的有关部门业务

规定;

2. 熟悉工作业务, 熟悉掌握配件市场价格, 能根据市场需求和维修车间需要制定采购计划表, 并及时向部门主管反馈有关部门信息;

3. 严格把质量关, 不以次充好, 确保采购配件, 材料的质量合格, 价格合理;

4. 不得利用职务之便搞非法交易, 以权谋私, 不准受贿或索取回扣, 不准从事任何有损我单位的活动, 一经核实, 我单位将严肃处理;

5. 对客户需求和维修车辆所需的配件要及时采购, 不得拖延;

6. 严格遵守我单位财务制度, 提高业务水平。

三、零件管理员

1. 遵守我单位各项管理制度, 坚守工作岗位, 工作细致, 扎实;

2. 熟悉业务, 对库存零件实行电脑管理, 操作;

3. 有效利用仓库空间, 对零件实行“全货位系统”(即所有的配件都有仓位号), 保持仓库配件摆放整齐, 整洁;

4. 严格执行物料入库验收制度, 对采购入库的配件要核查包装, 质量, 数量与购货发票进行核对确认;

5. 按照年, 季, 月度对仓库作大, 中, 小范围的盘点, 做到帐物一致, 合理库存, 对积压配件提出意见, 并及时上报;

6. 零件部出库凭维修工单, 出库单, 出库通知领用, 坚持“一盘底, 二核对, 三发料, 四减数”的原则;

7. 每天对出, 入库的配件进行统计, 妥善保管所有原始凭证,

以便财务进行核销；

8. 确保仓库安全，注意防火、防盗、防潮、防尘；未经批准，严禁非仓库人员进入；

9. 零部件出入库做到“先进先出”原则；

10. 严守我单位保密制度，不得泄露商业机密。

四、计划员

1. 根据零件的实际库存，结合维修的需求制定合理的零件订货计划及采购计划；

2. 定期分析零件的库存结构，掌握仓库常备件情况，出入库动态；

3. 及时跟进零件订购的到货，做好订购配件的到货情况；

4. 制定盘点计划，并对盘点差异进行复核，分析差异的原因；

5. 做好配件每日、每周、每月的订货计划，合理控制库存，杜绝滞销零件积压库存，发现积压及时上报，并采取积极有效的方式进行处理；配件部工作管理。

五、制定配件计划

1.1 根据前 6 个月配件出库频率，确定每个配件的库存上下限基本数值；

1.2 根据维修业务季节性变化等因素，调整库存上下限数值；

1.3 配件计划员根据配件库存情况，参考库存下限数量，制定配件进货计划；

1.4 配件主管审核配件进货计划后，将配件进货计划发给供货商；

六、配件采购管理

1.1 对于供货商要求先付款后发货的，要及时与财务沟通，按照相关流程申请付款；

1.2.配件进货计划发给供应商后，应及时跟进供货商的配送情况；

1.3 对于供货商不能正常发货的配件，应及时在其他供货商、集团旗下的大售后、4S 店调货，无法调货时，应及时通知前台和车间；

1.4 对于配件采购可以货比后从报价较低的定点供应商处分别采购，也可以从固定供货渠道供应商处按约定价格采购；

1.5 市场零星配件采购原则上必须实行货比采购，货比登记表必须存档保存；

1.6 定点供应商无法供应的零星配件，必须经过三家以上非定点供应商货比后采购；

1.7 采购的配件价格较高，有无法找到一家以上的配件供应商时，应请财务人员参加谈价；

1.8 从集团定点供应商采购的材料，采用月结，月结要求参照相关采购制度；

1.9 从不能月结的供应商货比采购的材料，在材料正常出库后，采购员应一周内办理报销手续；

七、客户车辆配件订购制度

1.1 配件订购类型可依据维修车辆性质进行区分：正常来店维修车辆订单、特殊零件订单、保险事故车辆订单三大类；

1.2 日常来电维修车辆经作业班组检查报价需更换无库存的配件，

服务顾问接到报价单经客户确认同意后将《配件订购申请单》提交给配件部，由配件部负责向

八、供应商下达采购清单；

1.1 维修车辆所需更换的零件，拆检报价时作业班组必须与配件共同确认报价项目名称，班组与配件部人员在报价单上签字，避免因零件名称的叫法差异导致报价及订货错误的情况发生，报价项目配件部人员未与班组确认或亲自核定而造成价格、型号不同相符的，责任由报价经手人承担；

1.2 经保险我单位核赔的零件项目，保险业务员将需更换的零件填写在《配件采购申请单》上并确认核实签字，及时交配件部办理订货业务和确定订货时间；

1.3 保修车辆订购零件可免交定金，保修零件订购必须由服务主管亲自确认签字订购；

1.4 对于特殊零件订购，如车钥匙、喷漆件等，需把供应商所需的必要文件，像：发动机拓号等，交给配件部，由配件部负责寄给供应商；

1.5 服务顾问严格按配件部订购申请单上表格内容填写（如车牌、车架号、订购配件名称、数量、金额）并备注说明车辆是否在厂等件、作业班组、服务顾问姓名等详细信息，便于配件部及时作好项目的核对与到货通知工作，服务顾问与配件人员进行订单交接时必须签名及确认交接时间，防止推卸责任情况出现；

1.6 零件部人员将采购到货零件验收完毕后，在厂灯 1 件车辆立

即通知服务顾问协调作业班组领用安装，不在厂的定件车辆，每天由配件部专人更新到货信息，通过 OA 系统发到各部门，服务顾问应及时通知车主来店更换，并做好客户来店更换的接待工作，如定货的服务顾问休假时，则由本组其他服务顾问负责通知客户并跟进；

1.7 需订货而不在厂等件的车辆，必须一律交付该零件成本价的定金（具体和财务，前台沟通定），减少客户订货后不到店更换的情况发生，避免造成呆滞库存产生，客户未交定金或不足我单位规定定金额的订单，如在半年内未能出库的，从第 7 个月开始为呆滞库存；

1.8 零件部订购单统一使用一式四联，即：一联仓库、二联前台、三联收银、四联客户，对于需交定金的零件，在收银员收到定金后，在四联单上分别盖“已收定金”，零件部根据盖有财务章的订货单进行订货采购；

1.9 经班组，检修故障的车辆零件订购，由于班组故障判断失误的原因导致零件安装后故障不能排除的，又不能退货零件，责任由车间内部自行解决；

1.10 由于零件质量问题造成返工车辆，车间技术小组评定出具检查报告，将旧件交给配件部负责向供货商申请索赔，零件费用由供货方负责赔付；

1.11 配件部每月核对订单到货领用情况，根据订购清单内容按已领用、未领用类别进行归类管理，统计未领用配件的车辆数据及责任人，服务顾问申购的零件 6 个月内未能销售，配件部从第 7 个月开始将相关订货信息转发到服务顾问主管并抄送给财务经理、总经理，请

领导监督解决；

九、配件验收入库管理

1.1 供货商配送的零件到库后，零件管理员对零件包装外观、数量、品种进行初步入库检查，根据到货清单查验规格、型号、编码是否正确；

1.2 发现零件包装或外观有损坏时，必须立即拍照以备查验；

1.3 发现零件有损坏、有错发、漏发、多发的情况发生时，有配件主管负责与供货商沟通解决；

1.4 初步入库检验合格后，车间领用时发现零件存在质量问题时，有配件主管负责与供货商解决；

1.5 零件管理员办理零件入库时没有及时发现零件存在外观损坏、数量、型号、编码有误等问题，按工作失误予以警告；

1.6 零件管理员对货物外观，包装和品质进行目视确认，如对配件有可疑请求技术主管进行鉴定，杜绝假冒伪劣零件入库；

1.7 确实发现采购的零件存在假冒情况须立即上报领导并与供货商沟通处理，严重时终止与该供货商的业务往来；

1.8 货物验收合格后零件管理员须在的当天办理入库手续；

1.9 不能月结的配件办理入库后，三日内要办理报销手续；

1.10 月结供应商的配件，应在规定的付款时间前完成与供应商对账，并将结算单据交财务部申请付款；

1.11 货物入库后按货物摆放要求上架，不能随意摆放在地上、通道内。

十、配件出库管理

1、主要、关键贵单位维修车辆的备品备件应实行三定“定型号、定规格、定厂家”购买，确保备品备件质量，若需变更供应科与贵单位维修车辆科及使用部门及时进行沟通，避免因变更造成的备品备件的不符合要求及由此造成的附带损失。

2、对于贵单位维修车辆和备品备件的订货和采购，若无法按时到货或无法采购，供应科可先电话通知有关人员，必要时三天内可书面填写采购反馈单反馈到有关部门。

3、计划外备品件或其他急件到货后，应及时通知相关部门。

备品备件的仓库管理

1、全我单位备件库由库房统一管理。

2、库存备品备件货位号、名称、规格、数量等项目要填写清晰，做到帐、物、卡、资金四相符。

3、库存备品备件要做好维护保养工作，做到定期涂油防锈、防变形、防变质，确保备件完好，始终处于良好状态。

4、备品备件分区域分类存放要求：

(1) 以各车间专用件为区域分类存放

(2) 以通用件为区域分类存放：通用的备品备件以类别进行存放。

5、备品备件要根据计划出库，保管员要严格履行手续，凭“领料单”按需要的名称、规格数量发货，领料票单要有保管员和领料员、车间负责人、分管副总、总经理签字。领料单必须填写单价、总价，

便于车间成本控制。



5、车辆维修保养的质量标准

1.一般要求

◆更换的零件、部件、总成和附件应符合相应的技术条件。各项装备应齐全，并按原设计的更换技术要求安装。其性能不得低于原设计要求。

◆主要结构参数应符合原设计规定。

◆喷漆颜色协调、均匀、光亮、漆层无裂纹、剥落、起泡、流痕和皱纹等现象。不需涂漆的部位，不得有漆痕。刷漆部位允许有不明显的流痕和刷纹。

◆座椅座间距及调节装置应符合原设计要求。

◆门窗启闭灵活，关闭严密，锁卡可靠，合缝匀称，不松旷。挡风玻璃透明，不眩目。

◆转向机机构各连接部位不松动，锁卡可靠。离合器踏板、制动踏板的自由行程和驻车制动的有效行程应符合原设计要求。

◆仪表、灯光、信号和标志齐全，工作正常。

◆轮胎充气气压应符合原设计要求。

◆各部润滑应符合原设计要求。

◆各部件运行温度正常，各处无漏油、漏水和漏电现象。

◆车辆承修单位要严格根据总经办和质量保证部共同出具的车辆检测送修单进行车辆检测和维修

◆车辆在维修期间，一些隐形故障，不能做表面处理，要切实严格按照《中华人民共和国机动车维修标准》来进行维修。

◆车辆在维修过程中，未经同意承修方不得私自更换维修车辆上的零部件

◆车辆维修工时结算根据《国家二类汽车修理厂维修工时》按月按实结算。在规定时间内没有维修完工的，没有及时通知委托方，对车辆使用造成影响，由承修方负责。

◆车辆在维修过程中，承修方不得作维修需要外的车辆移动，造成车辆损坏的由承修方自行负责。

2.性能要求

(1) 更换的零部件和附件应符合经规定程序批准的制造或修理技术条件。

(2) 发动机部件应按规定程序批准的更换技术条件进行更换，并配备齐全。

(3) 维修后的发动机，应按规定程序工艺和技术条件进行冷、热磨合，拆检和清洗。

(4) 发动机在正常工作温度下，5S内能起动。发动怠速运转稳定，其转速应符合原设计规定。

(5) 发动机在各种转速下运转稳定，在正常工况下，不得有过热现象。改变转速时，应过渡圆滑。突然加速或减速时，不得有突爆声，消声器不得有放炮声。

(6) 发动机最低燃料消耗不得高于原设计规定。

(7) 发动机不应有漏油、漏水、漏电现象，但润滑油、冷却水密封接合面处允许有不致形成滴状的浸渍。

(8) 发动机排放限制应符合国家有关规定。

(9) 发动机应按规定加注润滑油。

(10) 其他有关要求应符合原设计规定。

3.检验规则

(1) 维修竣工的汽车，经送修人员验收合格，签字确认。

(2) 维修竣工的车辆，经送修与承修单位双方确认合格后，办理交接手续。

二、维修技术质量标准标准

1、中级修理技术标准

(1) 更换润滑油及润滑油滤清器，检查燃油系统是否紧固，可靠，无渗油现象等。燃油滤清器按实际情况更换。

(2) 检查、清洁或更换空气滤清器芯，其部件必须按规定紧固。

(3) 检查点火系统。测试火花塞等，调整点火正时检查水泵，水管是否松动，渗漏，水温在标准值内。

(4) 检查进气门间隙，有异响时调整，检查各传动皮带的磨损程度及张紧力，调整压轮等。

(5) 检查、调整加速踏板自由行程，调整怠速使其符合厂方标准。

(6) 检查发动机渗漏润滑油情况

(7) 检查及调整，制动踏板和方向机的自由行程。

(8) 检查离合器作用是否分离完全，结合是否平稳，有无异响，离合总泵和分泵是否有渗漏现象，工作液是否变质等。

(9) 检查变速箱，分动器，差速器等，视油质情况补充或更换齿轮油。

(10) 检查传动轴或横轴，前后悬挂，方向机构等部件是否变形或连接是否紧固，可靠，并加以润滑。

(11) 检查减震器是否有效工作，并紧固，检查有无渗油现象。

(12) 检查动力辅助方向机构的工作液油质是否有渗漏油，工作有无异响。

(13) 检查制动系统：包括总分泵是否有渗漏油，分泵是否活动灵活，驻车制动工作是否正常（无卡死），制动碟/鼓平滑无裂纹不超限，制动片应无油污及有一定的厚度。各部件应紧固可靠，路试时，制动无偏刹，制动距离应符合国标（以检测线为准）。

(14) 轮胎气压应符合厂方标准，并根据轮胎磨损情况适当调整位置，车轮螺栓必定按厂方标准扭力拧紧。

(15) 路试时，方向盘应正中对称，行驶不跑偏，左右转弯半径一致。

(16) 前后车轮轴承应检查油质，必要时清洗和更换润滑油。

2、电器维修技术标准

(1) 灯光齐全，开关正常灵敏，各总成必须紧固防水等。

(2) 雨刮及清洗器开关正常灵敏。雨刮停放位置、活动幅度、清洁状况等，必须符合原厂标准。清洁器喷射强度及喷射位置应符合标准。

(3) 检查各传动皮带磨损程度，张紧度应符合原厂标准。

(4) 喇叭按钮应灵敏，应没有其它振动声。

(5) 蓄电池必须紧固，电极无氧化层，导电良好。电解液应在标准值内（上、下限之间），通风口不得堵塞。

(6) 车速表，水温表和燃油表等仪表指示正常。

(7) 检查电动窗，电动椅，电动后视镜的操作情况是否良好。

3、全车检修或专项修理

(1) 充电系统

a) 检查发动机轴承磨损及炭刷磨损情况，是否有异响及润滑油是否良好。

b) 发电机必须紧固，皮带应选用符合原厂标准尺寸（可作张力调整）。

(2) 起动系统

c) 检查、清洁和润滑轴承，如磨损超标，则重新配置新铜套或轴承。

d) 电枢转子必须保持与线间绝缘良好清洁，电刷视情况检修或更换。

e) 传动机构必须操作灵活、可靠和无异响，保证没有空转现象。

f) 主电缆（正极端）及地线，必须导电良好和紧固。

(3) 空调系统

g) 吹风位置选择开关、电气开关的操作应轻巧有效。

h) 暖气设备必须有选择，并有适当调整功能。

i) 冷气系统，可调温正常控制范围内（制冷温度及风量等）。音



响，时钟各部件必须紧固，性能良好，功能齐全，并把电台调和时间调较好。

j) 各管道及电缆束必须符合厂方标准走向，紧固良好。


k) 仪表台及支承架必须紧固，装饰件贴紧，行车无异响。

4、车身技术标准

b) 小修作业

用最有效工序，令金属变形小，耐用为原则，使修理部位达到标准的 85% 以上，修理部位不得有渗水或行车发响现象。

c) 大修作业

- 
- (1) 车身轮廓线条必须平直，左右两侧对称。
 - (2) 各部位接合间隙必须符合行和符合要求，如各车门与车厢，发动机前盖与车身，车灯与前挡，前后护杠均能较好的配合。
 - (3) 各活动部件铰接锁扣必须紧固，可靠灵活，操作无异响（如各车门，头、尾盖，车窗等的铰接和锁扣）。
 - (4) 前照灯、后视镜、座椅必须紧固，并能在一定范围内调节。
 - (5) 仪表台架与仪表台和车厢内各饰板要求紧固，帖服和干净。
 - (6) 离合踏板、制动踏板、油门踏板和其支承架，不论强度及几何尺寸，都要符合原厂规定。
 - (7) 车厢内部必须防止雨水渗入或漏水（如：车头、尾挡风玻璃、天窗及各车窗和车门等）。

(8) 排气管必须紧固，无穿孔，噪音不超过国家标准。

(9) 道路行车试验时，保证无异响。

5、喷漆技术标准

经补漆处理无论颜色、光泽及砂板，都力求和原厂基本一样，难以分辨补漆部分。具体要求如下：

(1) 颜色、光泽和砂板应和相应的砂板同色，对称。

(2) 无起纹或起绉、走珠和沙粒等现象。

(3) 新、旧油漆接合处应平滑无级。

(4) 保持全车清洁干净，无油渍和灰浆等。

6、 保养技术标准

一、基础保养

A.发动机

1.火花保养。

2.空气滤清器、汽油滤清器保养。

3.喷油头和节气门保养。

4.机油更换。

5.出现严重的发动机工作不良后要清洗油箱和油路，并拆下喷油头清洗。

6.要坚持加燃油添加剂，这样可以减少气门积碳和堵塞喷油头的情况。

7.注意清洁水箱。

8.不要用水清洁发动机。



9.出现有渗漏情况要及时到服务中心检查。

B.底盘

1.注意经常检查轮胎的磨损情况，这样可以减少车辆的噪声。

2.检查轮胎气压不要太高，这样会损坏减振器，使驾驶不舒服。

3.发现底盘异响后要到服务中心检查，故障一般为下臂胶套损坏，严重时会发生危险，有时铁护底松脱也会发生危险。

4.不要强迫车辆上台阶形路面，这样会损坏轮胎和轮辋，使车辆定位变形，驾驶不舒服。

5.在行驶中有“沙沙”的摩擦声要到服务中心检查，故障多为前刹车卡子蹭刹车盘，严重时会造成刹车不良。

6.要经常检查前减振器上都有裂纹，裂纹比较大时要注意会出现车身突然下降起不来的危险情况，应及时到服务中心修复。

7.进行长途驾驶前要到服务中心仔细检查一下，在回来后有异样感觉时，也应到服务中心检查。

8.在出现拖底的情况后应及时到服务中心检查修复。

9.出现有渗油情况时，要及时到服务中心检查。

C.车身

车身部分因电脑控制的元件很多，容易传递错误信息，比如有时玻璃会不动或座椅不可调节、门打不开等，这些都可能是一个操作键的错误操作所致，恢复后就正常了。但要注意的事项是：当您长时间不使用车辆时应把电瓶负极拆下，以免您想使用时电瓶没电，但不用担心，如果出现了这样的问题，服务中心会及时帮您解决。

D.空调

1.空调外灰尘滤芯更换，如果太脏会影响空气质量和空调系统的制冷效果。

2.内循环式活性炭滤芯更换，否则，车厢内会出现异味。

3.出现 AC 灯亮时应及时到服务中心检查，不要到其他厂维修，这样会带来不必要的损失。

温馨提示：

在服务中心维修 S 级轿车时，要留下您的随身电话，这样服务中心会把最新的服务信息在第一时间告诉您。



6、车辆维修保养的质量保证措施

汽车维修业是一个技术性很强的行业，汽车维修质量管理是一项全方位的、经常性的技术管理工作，汽车维修企业和道路运政管理机构必须运用法律的、经济的和行政的手段对汽车维修质量实施综合性管理。

(1) 汽车维修质量与汽车维修质量检验

一、汽车维修质量与汽车维修质量评定参数

(一)汽车维修质量

汽车维修是一项技术服务，因而汽车维修质量是汽车维修服务活动是否满足与托修方约定的要求，是否满足汽车维修工艺及竣工质量评定标准的一种衡量。由此可知，汽车维修质量可分解为两个方面：一方面是汽车维修服务全过程的服务质量，包括维修业务接待、维修进度、维修经营管理(主要指收费)的质量水平；另一方面是汽车维修作业的生产技术质量，具体是指维修竣工汽车满足相应竣工出厂技术条件的一种定量评价。

(二)汽车维修质量的评定参数

汽车维修质量的主要衡量标志是经维修的汽车是否符合相应的竣工出厂技术条件。这里所讲的“技术条件”即汽车主要性能参数(也可称为质量特性参数)，是汽车维修质量的主要评定参数。

1. 动力性

汽车的动力性通常用发动机功率、底盘输出功率和汽车直接档加

速时间来衡量。

2. 燃料经济性

汽车的燃料经济性通常用汽车经济车速百公里油耗来衡量。

3. 制动性能

汽车的制动性能通常用制动距离、制动稳定性或制动力、制动力平衡、车轮阻滞力、制动系统协调时间和驻车制动力来衡量。

4. 转向操纵性

汽车的转向操纵性通常用转向轮的侧滑量、转向盘操纵力及最大自由转动量来衡量。

5. 废气排放和噪声

汽车废气排放和噪声主要用怠速污染物排放量(汽油车)、自由加速烟度排放量(柴油车)和噪声级来衡量。

6. 密封性

汽车的密封性有汽车防雨、防尘密封性和连接件密封性两个方面。

7. 可靠性

汽车各总成部件的连接状况，灯光、仪表的工作状况等。

(三)维修企业的汽车维修质量

维修企业的汽车维修质量反映该企业的整体服务水平和服务信誉，其主要标志是汽车维修竣工出厂质量监督抽查一次合格率、返修率、投诉率，以及汽车维修质量纠纷和质量事故发生的情况等。

二、汽车维修质量检验

(一)汽车维修质量检验的概念



1. 汽车维修质量检验的定义

汽车维修质量检验是指采用一定的检验测试手段和检查方法,测定汽车维修过程中和维修后(含整车、总成、零件、工序等)的质量特性,然后将测定的结果同规定的汽车维修质量评定参数标准相比较,从而对汽车维修质量作出合格或不合格的判断。

2. 汽车维修质量检验的目的

对于汽车维修企业,进行汽车维修质量检验的目的是为了对汽车维修过程实行全面质量控制,判断汽车维修后是否符合有关质量标准,对竣工车辆检验代表汽车维修企业,同时也代表托修方验收维修质量。对于汽车维修质量管理机构,进行汽车维修质量检验,是为了实施工行业质量监督。

3. 汽车维修质量检验的方法

汽车维修质量检验的方法分为两类,一是传统的经验检视方法,二是借助于各种量具、仪器、设备对其进行参数测试的方法。经验检视方法凭人的感官检查、判断,带有较大的盲目性;仪器仪表测试可通过定性或定量的测试和分析,准确地评价和掌握汽车技术状况。随着现代科学技术的进步,特别是汽车不解体检测技术的发展,人们可以在室内或特定的道路条件下,不解体测试汽车的各种性能,而且安全、迅速、准确。

4. 汽车维修质量检验的工作步骤

汽车维修质量检验是一个过程,一般包括如下工作步骤:

(1)明确汽车维修质量要求

根据汽车维修技术标准和考核汽车技术状态的指标,明确检验的项目和各项质量标准。

(2)测试

用一定的方法和手段测试维修汽车或总成有关技术性能参数,得到质量特性值。

(3)比较

将测试得到的反映质量特性值的数据同质量标准要求作比较,确定是否符合汽车维修质量要求。

(4)判定

根据比较的结果判定汽车或总成维修质量是否合格。

(5)处理

对维修质量合格的汽车发放《汽车维修竣工出厂合格证》,对不合格的维修汽车,记录所测得的数值和判定的结果,查找原因并进行反馈,以便促使维修工序改进质量。

(二) 汽车维修质量检验分类及检验内容

1. 按检验对象分类

- 1)汽车维修质量检验;
- 2)自制件、改装件质量检验;
- 3)燃料、润滑油及原材料(含外购、外协件)质量检验;
- 4)机械设备、计量器具等质量检验。

2. 按检验方式分类

(1)自检

自检指维修人员对自己操作完成的工作,认真地对照汽车维修技术标准,自我进行质量评定(是否合格,分析原因,提出改进措施,杜绝不合格维修质量)。自检是汽车维修中最直接、最基本、最全面的检验。自检中维修人员对维修质量进行自我评定,坚持实事求是的态度是自检的关键,这一环节保证了,整个汽车维修质量才有保证。

(2)互检

互检指下一道维修工序对上一道维修工序的质量检验,如汽车二级维护作业中,安装制动摩擦片时对制动鼓(或制动盘)的工作表面加工质量进行检验。过程检验员对维修过程中维修操作人员维修质量的抽检也属于互检围。互检重点是对关键维修部位维修质量进行抽检把关,以免给后道维修工序的工作甚至维修竣工汽车造成不必要的后患、故障和返工。

(3)专职检验

专职检验指对汽车维修过程中的关键点(维修质量控制点)进行预防性检验及整车维修竣工出厂的把关性总检验。汽车维修企业应根据其规模配备足够的专职过程检验员和竣工出厂的总检验员,严把汽车维修质量关。

3. 按汽车维修工艺过程分类

(1)进厂检验

进厂检验是对送修汽车进行外部检视和交接(严格地讲,进厂送修车的外检并不属于质量检验的范畴),必要时进行简单的测量和路试以验证报修项目的准确性。

进厂送修车交接检验的目的在于填写双方认可的汽车交接清单，办理交接手续，承修方通过对送修汽车的外观和行驶检查，制订修理计划。送修汽车的进厂检验可由检验部门专职检验员配合生产部门进行，也可由生产部门的调度员兼任。在现行的汽车维护制度中，要求汽车二级维护前应进行各部分技术性能参数的检测诊断，为确定附加作业项目提供分析依据。这种维护前检测也可归为进厂检验的一种。

汽车或总成送修前应进行修前检验，即送修技术鉴定，根据鉴定结果有针对性地安排维修，以免超前维修或失修。

(2)零件分类检验

大修汽车或总成解体，零部件清洗后，应按技术标准进行检验分类，将原件分为可用的、需修的和报废的三大类。分类的主要依据为：是否超过修理中的规定的“大修允许”和“使用极限”。凡零件磨损尺寸和形位误差在大修允许范围内的为可用件；凡零件的磨损或形位误差超过允许值，但仍可修复使用的为需修件；凡零件严重损坏，无法修复或修理成本太高的，为报废件。

(3)汽车维修过程检验

汽车维修过程检验又称工序检验，其目的在于防止不合格的零件装配到总成或部件中；防止不合格的总成或部件装到整车上。

汽车维修过程检验是汽车维修质量管理工作中的重要环节，没有过程的质量控制，就没有整体质量保证。汽车维修过程检验一般由承修人员负责自检，专职过程检验员抽检，维修中的关键零部件、重要工序以及总成的性能试验均属专职过程检验员的检验范畴。汽车维修

企业应根据自身的实际情况确定必要的维修质量控制点，由专职维修过程检验员进行强制性的检验。

汽车维修过程检验是控制汽车维修质量的关键，而质量控制点是汽车维修质量管理和质量保证活动中需要控制的关键部位和薄弱环节；质量控制点设在关键、重要特性所在的工序或项目中，保证质量的稳定；在汽车维修过程中，重复故障及合格率低的工序，对下一道维修工序影响大的工序中应设几个检验点，使影响该工序质量的因素处于受控状态是很必要的。

如发动机总成修理中，气缸的搪磨加工质量，影响发动机装配质量和工作性能，应视为质量控制关键部位，严加控制。

(4)汽车维修竣工出厂检验

汽车维修竣工出厂检验必须由专职汽车维修质量检验员承担。一般在汽车维修竣工后、交车(或送汽车维修质量监督检验站或检测中心检测)前进行。汽车维修质量检验员对照维修质量技术标准，全面检查汽车，测试有关性能参数。汽车检验合格后签发《汽车维修竣工出厂合格证》，并向用户交付有关技术资料。汽车维修竣工出厂后在质量保证期内汽车发生故障或损坏，承修方和托修方按有关规定“划分和承担相应的责任”。

(5)汽车的返修鉴定

返修是对维修质量不合格汽车的补救和纠正措施。汽车返修的检测、判断工作应由质量检验员负责。检验员通过检验和鉴定，分清责任，组织、协调和实施返修，并登记、填写汽车返修记录表。

(6)汽车维修质量评定检验

经道路运输管理机构认定的汽车维修质量监督检验站(或检测中心)对汽车维修企业的维修竣工车辆进行质量评定的抽检。

(2) 汽车维修质量管理

一、汽车维修质量管理的概念

汽车维修质量取决于许多相关因素，实践表明，旨在改善维修质量的一些个别与零散措施都不能产生对汽车维修质量进行整体控制的预期效果。为了提高汽车维修质量，必须系统地实施一些综合管理措施。

汽车维修质量管理是为保证和提高汽车维修质量所进行的调查、计划、组织、协调、控制、检验、外审及信息反馈等各项活动的总称。

汽车维修质量管理应理解为一种经常性的和有计划的工作过程，应贯穿于汽车维修服务全过程，其目的在于完善工艺方法和维修组织形式，以保证修竣出厂汽车的技术状况及其使用性能的最佳水平。

汽车维修质量管理是汽车维修企业管理系统中的一项重要组成部分。

二、汽车维修质量管理职能

(一)制定汽车维修质量方针和目标

汽车维修质量方针即汽车维修质量管理的政策性法规，如交通部发布的第 28 号令《汽车维修质量管理办法》，明确管理职责和工作要求及必须遵循的规章和标准、质量管理制度等。

汽车维修质量管理目标指经过全面质量管理汽车维修质量所要

达到的质量评价指标，如竣工出厂检测一次合格率、返修率等。

(二)汽车维修质量控制

汽车维修质量控制指为保证和提高汽车维修质量，满足汽车技术状况要求，所采取的维修技术活动。汽车维修质量控制过程包括以下几个步骤：

1)确定汽车维修质量的控制对象，即确定所要控制的汽车技术经济指标，如汽车二级维护竣工，发动机动力性能应满足：发动机功率应不小于额定功率的 85%；

2)制定作为汽车维修质量控制依据的标准；

3)确定评价和衡量汽车维修质量控制对象的方法，一般应以各项标准规定的方法进行；

4)衡量和评价被控制对象，即衡量和评价维修汽车的各项技术性能指标；

5)说明经维修汽车的实际技术状况与控制标准之间的差异；

6)找出差异的原因，采取纠正措施。

(三)汽车维修质量保证

所谓汽车维修质量保证指为使车主确信维修竣工出厂汽车能够满足汽车维修质量要求所必需的有计划有系统的活动。

1. 质量担保(外部质量保证)

汽车维修企业在汽车维修质量方面对托修方的一种质量许诺(担保)，并具有充足而确凿的汽车维修质量证据。如与托修方签订汽车维修合同、汽车维修竣工出厂实行出厂合格证制度、汽车维修企业必

须执行汽车出厂质量保证期制度等。

2. 汽车维修质量保证工作(内部质量保证)

为了保证汽车维修质量,汽车维修企业必须加强从待修汽车进厂、维修过程、修竣质量总检验到出厂前送检(送汽车维修质量监督检验站上线检测)全过程的质量管理活动。如质量教育工作、质量信息工作、标准化工作、计量工作以及强化汽车维修质量检验(汽车进厂、维修过程及竣工出厂检验)制度,建立汽车维修技术档案等。

质量保证与前面所讲的质量控制是两个完全不同的概念。但是,质量保证与质量控制的某些活动是相互关联的。质量控制是质量保证的重要内容,只有在生产活动中,严格控制,使汽车维修服务及竣工质量要求全面满足托修户的要求,质量保证才能提供足够的信任。

三、汽车维修质量管理制度

汽车维修质量管理制度是质量管理部门或企业质量管理机构,为贯彻汽车维修质量管理方针和目标,依据有关法规、标准制定的管理规章,如明确汽车维修质量管理职责和质量管理方针及目标,提出实施汽车维修质量检验制度等。汽车维修质量管理制度是汽车维修质量管理工作的行为准则。目前,汽车维修行业实施的维修质量管理制度主要有以下几方面:

(一)汽车维修质量检验人员的培训、考核及持证上岗制度

汽车维修生产中配备合格的检验人员是汽车维修质量的根本保证。各级道路运政管理机构应做好对各维修企业(或业户)质量检验人

员的培训、考核和资格认定工作。只有通过认定的检验人员才有资格签发竣工出厂合格证，否则视为无效。道路运政管理机构要加强对质量检验人员的管理，对责任心不强、弄虚作假者要及时处理，吊扣其质检人员上岗证及质检人员编号章。

(二)汽车维修质量检验制度

汽车维修质量检验以汽车维修企业自检为主，实行专职人员检验与维修工人自检、互检相结合的检验制度；道路运政管理机构以定期或不定期的形式对汽车维修企业的维修质量进行抽查，以加强日常的质量监督管理工作。

(三)汽车维修配件、辅助材料检验制度

《汽车维修质量纠纷调解办法》明确指出：汽车维修企业作为承修方，在汽车维修质量事故中承担“使用有质量问题的配件、油料或装前未经鉴定”的责任。为加强对汽车维修配件质量控制，避免因使用有质量问题的配件、辅助原材料而造成的汽车维修质量事故，企业应落实对配件、原材料的检验工作。

(四)计量管理制度

计量管理是对汽车维修、检验过程中所用计量器具、检测仪器的管理。严格执行计量器具定期检定、保证量值传递的准确性是计量管理的中心内容。

(五)汽车维修技术档案管理制度

这是质量信息工作的保证。只有做好汽车维修检验原始记录并妥善保存，才能为质量管理提供可靠的质量评定依据和反馈信息，有助

于保证和提高汽车维修质量。

(六)汽车维修竣工出厂合格证制度

对进行二级维护以上维修作业的汽车，实行竣工出厂合格证制度是保证汽车维修质量的一项重要措施。汽车修竣后要经专职检验员按验收标准进行严格的检验，经检验合格签发出厂合格证。《汽车维修竣工出厂合格证》由道路运政管理机构统一印制和发放。

(七)汽车维修竣工出厂质量保证期制度

汽车维修质量除要求经维修恢复汽车技术性能外，还要求汽车维修质量稳定，保证有一定的使用期限。因此，实行汽车维修竣工出厂质量保证期制度是提高汽车维修质量、维护用户合法权益的一项重要措施。质量保证期的长短是根据维修作业的级别、作业的深度来确定的。目前，汽车和危险货物运输车辆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。其他机动车整车修理或者总成修理质量保证期为机动车行驶 6000 公里或者 60 日；维护、小修及专项修理质量保证期为机动车行驶 700 公里或者 7 日。质量保证期中行驶里程和日期指标，以先达到者为准。机动车维修质量保证期，从维修竣工出厂之日起计算。

(八)汽车维修质量返修制度

在质量保证期内，因维修质量造成汽车的故障和损坏，维修企业应优先安排返修，并承担全部返修费用，如因维修质量造成机件事故

和经济损失，由承修方负责。

四、汽车维修质量管理体系

全面质量管理是企业为了保证和提高产品质量，综合运用一整套质量管理体系、手段和方法所进行的系统管理活动。全面质量管理的一个重要特点就在于管理的全面性。它体现在：管理的质量是全面的，管理质量的方法、手段是全面的，是全面质量、全过程、全员参加、运用全面管理办法的质量管理。

1. 全面质量管理的基础是“全员”参与

这里的“全员”指该组织机构中所有部门和所有层次的人员。因为，影响质量的因素是全方位的，哪一个环节出了题，都会影响到整体质量。因此，质量管理应渗透到生产全过程，落实到全方位。只有全员提高质量意识，全方位抓质量，才能确保最终的产品符合质量要求。当然，在全员参与质量管理的过程中，最高管理者强有力和持续的领导以及该组织内所有成员的教育和培训是这种管理途径取得成功所必不可少的。

2. 全面质量管理与组织及社会受益的目标是一致的

在全面质量管理中，质量这个概念和内部管理目标的实现有着密切的联系。现在所说的“质量是企业的生命，有质量就有效益”就是这个概念。另一方面，通过质量管理让“社会受益”也是必要的。“社会受益”意味着在需要时应通过全面质量管理满足“社会要求”，即满足有关国法律、法规、规章以及能源和自然资源保护、安全等方面的要求，这是一个组织应尽的社会义务。因此，全面质量管理是确保

企业收益、树立企业社会形象的一项重要内容。根据上述概念，全面质量管理的性质应理解为：

- 1)一种科学管理的理论方法；
- 2)更强调了对人员能动性的激励；
- 3)全面质量管理导致了长期的全球管理战略以及组织内的所有成员为了其组织自身及其成员、顾客和社会的整体利益而参与的概念。

(二)汽车维修质量管理体系

为实施汽车维修质量全面管理，将管理工作的各项内容分别落实到一定的责任机构和责任人，由承担汽车维修各项管理责任的责任机构和责任人所形成的管理系统叫汽车维修质量管理体系。

交通部第 28 号令《汽车维修质量管理办法》明确了汽车维修行业管理和道路运政管理机构对汽车维修质量管理的职责，为汽车维修进行有效的质量控制和质量保证，实现汽车维修质量管理提供了依据。

7、维修服务质量总体要求

我单位本着“快速、果断、准确、周到、彻底”的原则，以“最优惠的价格、最周到的服务、最可靠的服务质量”的原则向您郑重承诺：

先换后修

出现故障无法工作车辆用户可拨打我单位报修电话，我单位接到用户报急电话后 10 分钟内即启动售后服务紧急处理程序，以保障用户的正常运行不受影响，直至故障设备修复。

快速反应

我单位建立起了完善的售后服务网络，起到总体协调及对周边区域直接服务的作用，对在异地出现故障无法行驶车辆，10 分钟内作出故障预判，30 分钟内到达现场。

维修上门服务

客户与我单位签订维修合作协议后，我单位可实行上门服务，最大限度给客户提供便利。

其他维修维护方案、措施

定期服务：我单位对维修后的车辆交付客户后进行 4 日、20 日服务回访，询问车辆使用状况和提醒客户应注意事项，我单位相关人员服务态度；我单位售后人员在车辆免费保修期内对客户进行回访，全程跟踪车辆的维护保养，了解用户需求和使用情况，对出现的问题进行处理。免费保修期后我单位每年对客户进行至少每月一次的回访，收集并反馈有关信息，提供最新质询。



培训

为使用户对车辆有足够的了解和认知，安全放心使用，根据客户要求，我方可针对客户实际状况对车辆使用相关人员提供免费的车辆日常保养、车辆管理、使用方法、路况行驶培训，使其能够熟练掌握车辆的使用方法和行驶中应注意问题，提高对车辆故障判断及处理技能，降低车辆维护运营成本。

建立专案服务

根据客户车辆数量、品牌等特点，结合我单位丰富的与各大用车单位售后服务经验，我单位将针对客户的用车特点按照如下原则标准建立一套适合的专门服务方案，为客户车辆使用提供后勤保障。

1、绿色通道，优先服务

2、以负责人为责任人，设立 24 小时应急救援机制。5 分钟内响应，10 分钟内诊断，30 分钟内到达

3、设立服务专员，建立车辆专门档案，专门跟踪所有进场车辆使用及维修状态。

4、车辆使用高峰期间，提前上门检测车辆，排查车辆故障，保证车辆出勤率；派驻专组上门维修保养服务，不影响车辆营运。

5、双方协商接车进厂、交车、结算、监督流程，确认个节点负责人和对接人，保障各环节工作流畅顺利。

具体服务方案

1、自觉遵守国家法律、法规，合法经营。严格按有关技术标准和汽车维修工艺规范实施服务，确保维修质量。

2、修理后的车辆达不到规定的质量标准和技术要求的,

3、在质量保证期内因维修质量发生的故障, 承修的汽车修理企业必须优先免费返修。严格执行汽车维修技术检验制度, 车辆返修率要控制在 3%以内。并建立汽车维修档案, 认真记录车辆维修情况。

4、修理时间, 非汽车主要部件故障, 12 小时内排除, 汽车主要部件故障 24 小时内排除, 如需更换重要零部件, 最长时间不得超过 72 小时 (含修理时间);

5、针对特殊车辆储备配件并保证维修质量。所采用材料配件必须符合国家或部颁标准, 质量保证期不低于一年。不得使用假冒伪劣产品或以次充好, 以旧顶新。

6、必须设立车辆维修服务专区, 有专人提供从接车到验车出厂的全过程服务。为环卫车提供优先服务, 确保在规定的时限内完成维修服务, 保障车辆单位用车需要。

7、提供电话预约、上门服务、急修快修、救援、24 小时服务、免费拖车等服务。在区内车辆发生故障需急修的, 应及时派员抢修。对区内免费提供 24 小时拖车服务以及免费接送维修服务。

8、妥善保管好更换的旧件, 出厂时交送修方处理, 未经修方同意不得擅自丢弃。对可以维修的部件, 不得以换代修; 不得与任何人串通, 虚假修车或虚报维修项目, 损害车属单位的利益。

9、车辆维修所有档案资料必须妥善保管, 保存期限不得少于三年, 并配合采购人及有关部门检查。如违约, 采购人有权对供应商进行经济处罚, 情节严重者, 取消其协议供应商资格。

8、质量保障体系

全面质量管理是企业为了保证和提高产品质量,综合运用一整套质量管理体系、手段和方法所进行的系统管理活动。全面质量管理的一个重要特点就在于管理的全面性。它体现在:管理的质量是全面的,管理质量的方法、手段是全面的,是全面质量、全过程、全员参加、运用全面管理办法的质量管理。

(1) 全面质量管理的基础是“全员”参与

这里的“全员”指该组织机构中所有部门和所有层次的人员。因为,影响质量的因素是全方位的,哪一个环节出了问题,都会影响到整体质量。因此,质量管理应渗透到生产全过程,落实到全方位。只有全员提高质量意识,全方位抓质量,才能确保最终的产品符合质量要求。当然,在全员参与质量管理的过程中,最高管理者强有力和持续的领导以及该组织内所有成员的教育和培训是这种管理途径取得成功所必不可少的。

(2) 全面质量管理与组织及社会受益的目标是一致的

在全面质量管理中,质量这个概念和内部管理目标的实现有着密切的联系。现在所说的“质量是企业的生命,有质量就有效益”就是这个概念。另一方面,通过质量管理让“社会受益”也是必要的。“社会受益”意味着在需要时应通过全面质量管理满足“社会要求”,即满足有关国法律、法规、规章以及能源和自然资源保护、安全等方面的要求,这是一个组织应尽的社会义务。因此,全面质量管理是确保企业收益、树立企业社会形象的一项重要内容。

根据上述概念，全面质量管理的性质应理解为：

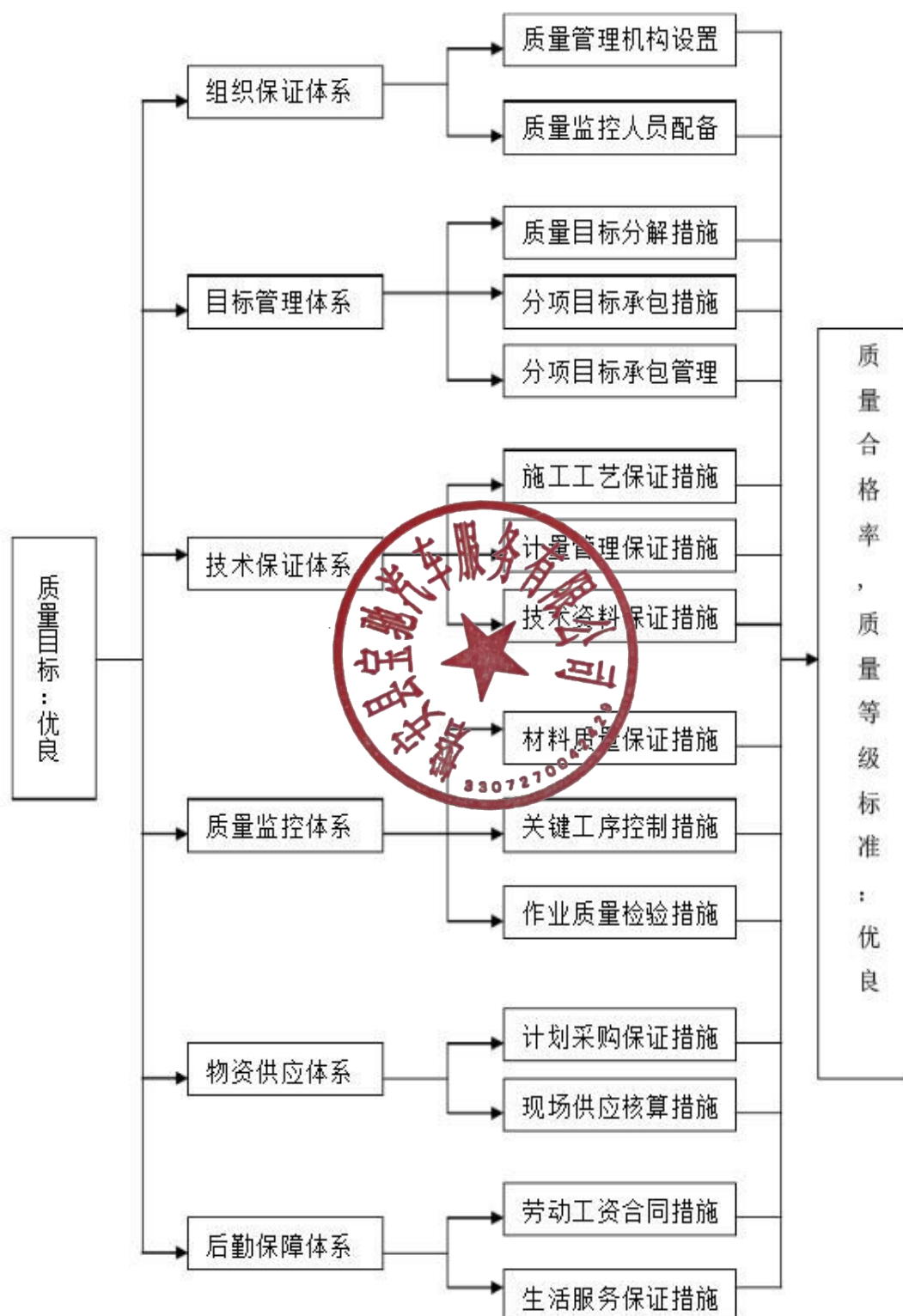
1) 一种科学管理的理论方法；

2) 更强调了对人员能动性的激励；

3) 全面质量管理导致了长期的全球管理战略以及组织内的所有成员为了其组织自身及其成员、顾客和社会的整体利益而参与的概念。



(3) 质量保障体系图



9、质量保障措施

(1) 汽车维修质量

汽车维修是一项技术服务,因而汽车维修质量是汽车维修服务活动是否满足与托修方约定的要求,是否满足汽车维修工艺及竣工质量评定标准的一种衡量。

由此可知,汽车维修质量可分解为两个方面:一方面是汽车维修服务全过程的服务质量,包括维修业务接待、维修进度、维修经营管理的质量水平;另一方面是汽车维修作业的生产技术质量,具体是指维修竣工汽车满足相应竣工出厂技术条件的一种定量评价。

(2) 汽车维修质量的评定参数

汽车维修质量的主要衡量标志是已经维修的汽车是否符合相应的竣工出厂技术条件。这里所讲的“技术条件”即汽车主要性能参数(也可称为质量特性参数),是汽车维修质量的主要评定参数。

1) 动力性

汽车的动力性通常用发动机功率、底盘输出功率和汽车直接档加速时间来衡量。

2) 燃料经济性

汽车的燃料经济性通常用汽车经济车速百公里油耗来衡量。

3) 制动性能

汽车的制动性能通常用制动距离、制动稳定性或制动力、制动力平衡、车轮阻滞力、制动系统协调时间和驻车制动力来衡量。

4) 转向操纵性

汽车的转向操纵性通常用转向轮的侧滑量、转向盘操纵力及最大自由转动量来衡量。

5) 废气排放和噪声

汽车废气排放和噪声主要用怠速污染物排放量(汽油车)、自由加速烟度排放量(柴油车)和噪声级来衡量。

6) 密封性

汽车的密封性有汽车防雨、防尘密封性和连接件密封性两个方面。

7) 可靠性

汽车各总成部件的连接状况，灯光、仪表的工作状况等。

(3) 维修企业的汽车维修质量

维修企业的汽车维修质量反映企业的整体服务水平和服务信誉，其主要标志是汽车维修竣工出厂质量监督抽查一次合格率、返修率、投诉率，以及汽车维修质量纠纷和质量事故发生的情况等。

(4) 汽车维修质量检验的概念

1) 汽车维修质量检验的定义

汽车维修质量检验是指采用一定的检验测试手段和检查方法，测定汽车维修过程中和维修后(含整车、总成、零件、工序等)的质量特性，然后将测定的结果同规定的汽车维修质量评定参数标准相比较，从而对汽车维修质量作出合格或不合格的判断。

2) 汽车维修质量检验的目的

对于汽车维修企业，进行汽车维修质量检验的目的是为了对汽车维修过程实行全面质量控制，判断汽车维修后是否符合有关质量标准，

对竣工车辆检验代表汽车维修企业，同时也代表托修方验收维修质量。对于汽车维修质量管理机构，进行汽车维修质量检验，是为了实施行业质量监督。

3) 汽车维修质量检验的方法

汽车维修质量检验的方法分为两类：一是传统的经验检视方法，二是借助于各种量具、仪器、设备对其进行参数测试的方法。经验检视方法凭人的感官检查、判断，带有较大的盲目性；仪器仪表测试可通过定性或定量的测试和分析，准确地评价和掌握汽车技术状况。随着现代科学技术的进步，特别是汽车不解体检测技术的发展，人们可以在室内或特定的道路条件下，不解体测试汽车的各种性能，而且安全、迅速、准确。

4) 汽车维修质量检验的工作步骤

汽车维修质量检验是一个过程，一般包括如下工作步骤：

①明确汽车维修质量要求

根据汽车维修技术标准和考核汽车技术状态的指标，明确检验的项目和各项质量标准。

②测试

用一定的方法和手段测试维修汽车或总成有关技术性能参数，得到质量特性值。

③比较

将测试得到的反映质量特性值的数据同质量标准要求作比较，确定是否符合汽车维修质量要求。

④判定

根据比较的结果判定汽车或总成维修质量是否合格。

⑤处理

对维修质量合格的汽车发放《汽车维修竣工出厂合格证》，对不合格的维修汽车，记录所测得的数值和判定的结果，查找原因并进行反馈，以便促使维修工序改进质量。

(2) 汽车维修质量检验分类及检验内容

1) 按检验对象分类

①汽车维修质量检验；

②自制件、改装件质量检验；

③燃料、润滑油及原材料(含外购件、外协件)质量检验；

④机械设备、计量器具等质量检验。

2) 按检验方式分类

①自检

自检指维修人员对自己操作完成的工作，认真地对照汽车维修技术标准，自我进行质量评定(是否合格，分析原因，提出改进措施，杜绝不合格维修质量)。自检是汽车维修中最直接、最基本、最全面的检验。自检中维修人员对维修质量进行自我评定，坚持实事求是的态度是自检的关键，这一环节保证了，整个汽车维修质量才有保证。

②互检

互检指下一道维修工序对上一道维修工序的质量检验，如汽车二级维护作业中，安装制动摩擦片时对制动鼓(或制动盘)的工作表面加



工质量进行检验。过程检验员对维修过程中维修操作人员维修质量的抽检也属于互检围。互检重点是对关键维修部位维修质量进行抽检把关,以免给后道维修工序的工作甚至维修竣工汽车造成不必要的后患、故障和返工。

③专职检验

专职检验指对汽车维修过程中的关键点(维修质量控制点)进行预防性检验及整车维修竣工出厂的把关性总检验。汽车维修企业应根据其规模配备足够的专职过程检验员和竣工出厂的总检验员,严把汽车维修质量关。

3) 按汽车维修工艺过程分类

①进厂检验

进厂检验是对送修汽车进行外部检视和交接(严格地讲,进厂送修车的外检并不属于质量检验的范畴),必要时进行简单的测量和路试以验证报修项目的准确性。

进厂送修车交接检验的目的在于填写双方认可的汽车交接清单,办理交接手续,承修方通过对送修汽车的外观和行驶检查,制订修理计划。送修汽车的进厂检验可由检验部门专职检验员配合生产部门进行,也可由生产部门的调度员兼任。

在现行的汽车维护制度中,要求汽车二级维护前应进行各部分技术性能参数的检测诊断,为确定附加作业项目提供分析依据。这种维护前检测也可归为进厂检验的一种。

汽车或总成送修前应进行修前检验,即送修技术鉴定,根据鉴定



结果有针对性地安排维修，以免超前维修或失修。

②零件分类检验

大修汽车或总成解体、零部件清洗后，应按技术标准进行检验分类，将原件分为可用的、需修的和报废的三大类。分类的主要依据为：是否超过修理规中的规定的“大修允许”和“使用极限”。凡零件磨损尺寸和形位误差在大修允许围内的为可用件；凡零件的磨损或形位误差超过允许值，但仍可修复使用的为需修件；凡零件严重损坏，无法修复或修理成本太高的，为报废件。

③汽车维修过程检验

汽车维修过程检验又称工序检验，其目的在于防止不合格的零件装配到总成或部件中；防止不合格总成或部件装到整车上。

汽车维修过程检验是汽车维修质量管理工作中的重要环节，没有过程的质量控制，就没有整体质量保证。汽车维修过程检验一般由承修人员负责自检，专职过程检验员抽检，维修中的关键零部件、重要工序以及总成的性能试验均属专职过程检验员的检验范畴。汽车维修企业应根据自身的实际情况确定必要的维修质量控制点，由专职维修过程检验员进行强制性的检验。

汽车维修过程检验是控制汽车维修质量的关键，而质量控制点是汽车维修质量管理和质量保证活动中需要控制的关键部位和薄弱环节；质量控制点设在关键、重要特性所在的工序或项目中，保证质量的稳定；在汽车维修过程中，重复故障及合格率低工序，对下一道维修工序影响大的工序中应设几个检验点，使影响该工序质量的因素

处于受控状态是很必要的。如发动机总成修理中，气缸的搪磨加工质量，影响发动机装配质量和工作性能，应视为质量控制关键部位，严加控制。

④汽车维修竣工出厂检验

汽车维修竣工出厂检验必须由专职汽车维修质量检验员承担。一般在汽车维修竣工后、交车(或送汽车维修质量监督检验站或检测中心检测)前进行。汽车维修质量检验员对照维修质量技术标准，全面检查汽车，测试有关性能参数。汽车检验合格后签发《汽车维修竣工出厂合格证》，并向用户交付有关技术资料。汽车维修竣工出厂后在质量保证期内汽车发生故障或损坏，承修方和托修方按有关规定“划分和承担相应的责任”。

⑤汽车的返修鉴定

返修是对维修质量不合格汽车的补救和纠正措施。汽车返修的检测、判断工作应由质量检验员负责。检验员通过检验和鉴定，分清责任，组织、协调和实施返修，并登记、填写汽车返修记录表。

⑥汽车维修质量评定检验

经道路运输管理机构认定的汽车维修质量监督检验站(或检测中心)对汽车维修企业的维修竣工车辆进行质量评定的抽检。

10、汽车维修质量管理制度

汽车维修质量管理制度是质量管理部门或企业质量管理机构,为贯彻汽车维修质量管理方针和目标,依据有关法规、标准制定的管理规章,如明确汽车维修质量管理职责和质量管理方针及目标,提出实施汽车维修质量检验制度等。汽车维修质量管理制度是汽车维修质量管理工作的行为准则。目前,汽车维修行业实施的维修质量管理制度主要有以下几方面:

(1) 汽车维修质量检验人员的培训、考核及持证上岗制度

汽车维修生产中配备合格的检验人员是汽车维修质量的根本保证。各级道路运政管理机构应做好对各维修企业(或业户)质量检验人员的培训、考核和资格认定工作。只有通过认定的检验人员才有资格签发竣工出厂合格证,否则视为无效。道路运政管理机构要加强对质量检验人员的管理,对责任心不强、弄虚作假者要及时处理,吊扣其质检人员上岗证及质检人员编号章。

(2) 汽车维修质量检验制度

汽车维修质量检验以汽车维修企业自检为主,实行专职人员检验与维修工人自检、互检相结合的检验制度;道路运政管理机构以定期或不定期的形式对汽车维修企业的维修质量进行抽查,以加强日常的质量监督管理工作。

(3) 汽车维修配件、辅助原材料检验制度

《汽车维修质量纠纷调解办法》明确指出:汽车维修企业作为承修方,在汽车维修质量事故中承担“使用有质量题的配件、油料或装

前未经鉴定”的责任。为加强对汽车维修配件质量控制，避免因使用有质量问题的配件、辅助原材料而造成的汽车维修质量事故，企业应落实对配件、原材料的检验工作。

(4) 计量管理制度

计量管理是对汽车维修、检验过程中所用计量器具、检测仪器的管理。严格执行计量器具定期检定、保证量值传递的准确性是计量管理的中心内容。

(5) 汽车维修技术档案管理制度

这是质量信息工作的保证。只有做好汽车维修检验原始记录并妥善保存，才能为质量管理提供可靠的质量评定依据和反馈信息，有助于保证和提高汽车维修质量。

(6) 汽车维修竣工出厂合格证制度

对进行二级维护以上维修作业的汽车，实行竣工出厂合格证制度是保证汽车维修质量的一项重要措施。汽车修竣后要经专职检验员按验收标准进行严格的检验，经检验合格签发出厂合格证。《汽车维修竣工出厂合格证》由道路运政管理机构统一印制和发放。

(7) 汽车维修质量返修制度

在质量保证期内，因维修质量造成汽车的故障和损坏，维修企业应优先安排返修，并承担全部返修费用，如因维修质量造成机件事故和经济损失，由承修方负责。

11、服务质量保障体系

保障客户的汽车在我单位得到完好的服务是我们的宗旨。为了保证本项目各项服务措施的有效实施，我单位制定了一整套技术质量、检测、工艺流程。汽车从进厂开始，根据客户委托报修项目，有专人对汽车进行检测、诊断，确定维修工艺方案，维修过程中和维修竣工后都有专职检验员对汽车进行检验，确认问题解决后才能交车出厂；对维修过程中发现的新问题（客户未报修项目），我单位将迅速与客户联系，并将新的维修方案告知，取得客户同意后方能对新增项目施工。

1、汽车整车修理或总成修理竣工质量检验合格的，维修质量检验人员应当签发《机动车维修竣工出厂合格证》，未签发机动车维修竣工出厂合格证的机动车，不得交付使用。贵方单位可以拒绝交费或接车。

2、维修与保养标准

1) 我单位提供服务应遵守以下法律、法规、规章的规定。

(1) 《中华人民共和国产品质量法》；

(2) 《道路运输汽车维修管理规定》；

(3) 《机动车维修管理规定》；

3、服务方式与汽车交付

1) 我单位提供服务的方式包括但不限于甲方送修、上门服务、急修快修、24 小时救援服务、拖车等。

2) 甲方将维修与保养汽车交付我单位，双方应办理书面交接手续。

交接单据上应载明汽车品牌型号、汽车牌照号、发动机号、VIN 代码/车架号、汽车颜色、行驶公里数、服务项目、交接时间、地点等信息，并由双方签字确认。

4、服务要求

1)我单位提供服务所采用的零部件、配件等材料必须符合国家或部颁标准，不得使用假冒伪劣产品或以次充好。我单位提供零部件、配件等材料的，应当如实填写材料清单，分别标明原厂配件、副厂配件或修复配件，明码标价，并保证质量。我单位提供服务中更换的零部件、配件等材料交由甲方处理。

2)服务所需零部件、配件等材料的更换，增加或变更服务项目的须经甲方同意。

3)对二级维护、总成大修、整车大修的汽车和改装汽车维修竣工出厂前应进行维修质量检测。汽车出厂前整车污染物排放超标的，不得交付使用，出厂后在质量保证期内污染物排放超标的，我单位应当负责无偿维修，使汽车污染物排放达标。

4)建立和健全汽车设备的技术档案，包括设备说明书、技术资料、部件的出厂试验等原始资料、汽车维修资料、重大缺陷事故情况记录以及维修记录。

5)汽车进厂维修与保养应规范进厂登记制度，未经甲方同意，我单位不得以任何理由将汽车开出厂外。

6)严格遵守甲方安全生产及运行情况报告制度，及时上报事故维修情况。对于汽车紧急事故应迅速组织应急抢修工作，并在规定时间内

内提交报告。每月前应将上月的“维修与保养报告”报送甲方，月报内容应包括维修与保养情况、消除缺陷情况、费用使用情况和存在问题等。

7)按照国家法律、法规、行业规范、维修标准对汽车进行维修与保养工作，无标准的，参照汽车生产企业提供的维修手册和有关技术资料执行。

5、汽车验收

我单位每次服务完成后应提请甲方验收，并由甲方出具验收意见。
我单位未按约定完成服务的，甲方不予验收。



12、汽车维修保养控制流程

1、目的

对本部门所有汽车的保养和维修进行控制，以确保汽车安全、良好的运行状况以及保养和维修的及时、经济、可靠，特制订本规定。

2、适用范围

本制度适用于涉及汽车。

3、职责

1) 部门主管负责对维修服务提供方进行评定和选择，对维修项目进行审核。

2) 维修专员负责对维修质量进行验证，并保存相关的评定、维修质量、维修记录等资料。

3) 定点维修单位负责定期检查汽车状况，并处理简单的汽车故障。

4) 驾驶员负责及时发现、检查故障；并填写《汽车维修申请单》；确认保养维修合格；保留更换部件交我单位验审；对维修质量进行及时反馈。

4、工作流程

1) 日常检查、保养、维护

驾驶员须做好汽车出、收车检查，保持汽车内、外清洁。

行驶中注意汽车是否有异常声响。

经常检查各润滑点，发现缺油或油变质应立即补充或更换。

驾驶员每周对车厢进行清理清扫。



每月由驾驶人员对电瓶外表进行清洁，经常检查电瓶使用情况，保持电瓶周围干燥清洁和有效工作能力。

每月由驾驶人员检查汽车消防设备。

汽车管理人员对汽车进行不定期抽查，发现问题及时处理，避免汽车造成机械事故及影响运输任务。

2) 油料的补充

燃油的补给应凭指定的油卡加油，特殊情况需请示部门主管。

每月最后一天应将油箱加满，并索要加油回单，记录加油金额和加油时的公里数。

5) 相关记录

汽车日常保养检查记录表

汽车维修申请单

汽车维修报告

汽车运行记录表



13、汽车维修档案和零配件的控制

1、汽车维修档案的管理控制

- 1) 档案存放要有序，查找方便，并应做好六防工作，即防盗、放火、防潮、防鼠、防尘、防晒，保持档案存放处清洁卫生。
- 2) 不准损毁、涂改、伪造、出卖档案，档案资料如有损坏应及时修补。
- 3) 根据档案的内容、性质和时间等待征，对档案进行分类整理、存放、归档，并按内容和性质确定其保存期限，电子档案要及时备份。
- 4) 各班组负责人要对本部门使用的档案资料的完整性、有效性负责，在现场不得存有或使用失效的文件、资料。
- 5) 各班组每年对档案进行一次核对清理，并将所保存的档案整理后交办公室统一归档。已经到保管期限的文件资料，由办公室按规定处理。
- 6) 维修汽车实行一车一档制，二级维护及以上作业的汽车档案内容包括维修合同、检验记录、维修人员和质量检验人员名单，竣工出厂合格证副页、结算凭证。
- 7) 档案的借阅必须办理规定手续，借阅者对档案的完整、清洁负责，未经许可不得擅自转借、复印。

2、零配件管理及收旧

- 1) 自觉遵守各项管理制度，仓库严禁闲杂人员入内。
- 2) 及时做好供方的选择、评审工作。根据生产需要及时编制采购计划单，计划单经领导签字同意后即按单就近采购。

3) 材料及零配件进库前要验收，末经验收或验收不合格的不准进库，不准使用。

4) 材料入库后要立卡、入帐，做到帐、卡、实物三符合。

5) 材料应分类、分规格堆放，保持整齐有序。

6) 保持仓库整洁，做好材料、配件的防锈、防腐、防失窃工作，做好仓库的消防工作。

7) 库管员根据前台传来的备料单准备材料及零配件，修理工凭派工单领料，领料人签名，领用大总成件要经分管领导签字同意，领新料必须交旧料，严格执行领新交旧制度。

8) 加强对旧料的管理工作，上交旧料贴好标签，出厂时交还车主。

9) 材料及零配件的领用应执行先进先出的规定，严格执行价格制度，不得随便加价。

10) 仓库每个月进行一次清仓盘点，消除差错，压缩库存。



(二) 质量管理制度

汽车维修业是一个技术性很强的行业,汽车维修质量管理是一项全方位的、经常性的技术管理工作,汽车维修企业和道路运政管理机构必须运用法律的、经济的和行政的手段对汽车维修质量实施综合性管理。

(1) 汽车维修质量与汽车维修质量检验

一、汽车维修质量与汽车维修质量评定参数

(一)汽车维修质量

汽车维修是一项技术服务,因而汽车维修质量是汽车维修服务活动是否满足与托修方约定的要求,是否满足汽车维修工艺及竣工质量评定标准的一种衡量。由此可知,汽车维修质量可分解为两个方面:一方面是汽车维修服务全过程的服务质量,包括维修业务接待、维修进度、维修经营管理(主要指收费)的质量水平;另一方面是汽车维修作业的生产技术质量,具体是指维修竣工汽车满足相应竣工出厂技术条件的一种定量评价。

(二)汽车维修质量的评定参数

汽车维修质量的主要衡量标志是经维修的汽车是否符合相应的竣工出厂技术条件。这里所讲的“技术条件”即汽车主要性能参数(也可称为质量特性参数),是汽车维修质量的主要

评定参数。

1. 动力性

汽车的动力性通常用发动机功率、底盘输出功率和汽车直接档加

速时间来衡量。

2. 燃料经济性

汽车的燃料经济性通常用汽车经济车速百公里油耗来衡量。

3. 制动性能

汽车的制动性能通常用制动距离、制动稳定性或制动力、制动力平衡、车轮阻滞力、制动系统协调时间和驻车制动力来衡量。

4. 转向操纵性

汽车的转向操纵性通常用转向轮的侧滑量、转向盘操纵力及最大自由转动量来衡量。

5. 废气排放和噪声

汽车废气排放和噪声主要用怠速污染物排放量(汽油车)、自由加速烟度排放量(柴油车)和噪声级来衡量。

6. 密封性

汽车的密封性有汽车防雨、防尘密封性和连接件密封性两个方面。

7. 可靠性

汽车各总成部件的连接状况，灯光、仪表的工作状况等。

(三)维修企业的汽车维修质量

维修企业的汽车维修质量反映该企业的整体服务水平和服务信誉，其主要标志是汽车维修竣工出厂质量监督抽查一次合格率、返修率、投诉率，以及汽车维修质量纠纷和质量事故发生的情况等。

二、汽车维修质量检验

(一)汽车维修质量检验的概念



1. 汽车维修质量检验的定义

汽车维修质量检验是指采用一定的检验测试手段和检查方法,测定汽车维修过程中和维修后(含整车、总成、零件、工序等)的质量特性,然后将测定的结果同规定的汽车维修质量评定参数标准相比较,从而对汽车维修质量作出合格或不合格的判断。

2. 汽车维修质量检验的目的

对于汽车维修企业,进行汽车维修质量检验的目的是为了对汽车维修过程实行全面质量控制,判断汽车维修后是否符合有关质量标准,对竣工车辆检验代表汽车维修企业,同时也代表托修方验收维修质量。对于汽车维修质量管理机构,进行汽车维修质量检验,是为了实施工行业质量监督。

3. 汽车维修质量检验的方法

汽车维修质量检验的方法分为两类,一是传统的经验检视方法,二是借助于各种量具、仪器、设备对其进行参数测试的方法。经验检视方法凭人的感官检查、判断,带有较大的盲目性;仪器仪表测试可通过定性或定量的测试和分析,准确地评价和掌握汽车技术状况。随着现代科学技术的进步,特别是汽车不解体检测技术的发展,人们可以在室内或特定的道路条件下,不解体测试汽车的各种性能,而且安全、迅速、准确。

4. 汽车维修质量检验的工作步骤

汽车维修质量检验是一个过程,一般包括如下工作步骤:

(1)明确汽车维修质量要求

根据汽车维修技术标准和考核汽车技术状态的指标,明确检验的项目和各项质量标准。

(2)测试

用一定的方法和手段测试维修汽车或总成有关技术性能参数,得到质量特性值。

(3)比较

将测试得到的反映质量特性值的数据同质量标准要求作比较,确定是否符合汽车维修质量要求。

(4)判定

根据比较的结果判定汽车或总成维修质量是否合格。

(5)处理

对维修质量合格的汽车发放《汽车维修竣工出厂合格证》,对不合格的维修汽车,记录所测得的数值和判定的结果,查找原因并进行反馈,以便促使维修工序改进质量。

(二)汽车维修质量检验分类及检验内容

1. 按检验对象分类

- 1)汽车维修质量检验;
- 2)自制件、改装件质量检验;
- 3)燃料、润滑油及原材料(含外购、外协件)质量检验;
- 4)机械设备、计量器具等质量检验。

2. 按检验方式分类

(1)自检

自检指维修人员对自己操作完成的工作,认真地对照汽车维修技术标准,自我进行质量评定(是否合格,分析原因,提出改进措施,杜绝不合格维修质量)。自检是汽车维修中最直接、最基本、最全面的检验。自检中维修人员对维修质量进行自我评定,坚持实事求是的态度是自检的关键,这一环节保证了,整个汽车维修质量才有保证。

(2)互检

互检指下一道维修工序对上一道维修工序的质量检验,如汽车二级维护作业中,安装制动摩擦片时对制动鼓(或制动盘)的工作表面加工质量进行检验。过程检验员对维修过程中维修操作人员维修质量的抽检也属于互检围。互检重点是对关键维修部位维修质量进行抽检把关,以免给后道维修工序的工作甚至维修竣工汽车造成不必要的后患、故障和返工。

(3)专职检验

专职检验指对汽车维修过程中的关键点(维修质量控制点)进行预防性检验及整车维修竣工出厂的把关性总检验。汽车维修企业应根据其规模配备足够的专职过程检验员和竣工出厂的总检验员,严把汽车维修质量关。

3. 按汽车维修工艺过程分类

(1)进厂检验

进厂检验是对送修汽车进行外部检视和交接(严格地讲,进厂送修车的外检并不属于质量检验的范畴),必要时进行简单的测量和路试以验证报修项目的准确性。

进厂送修车交接检验的目的在于填写双方认可的汽车交接清单，办理交接手续，承修方通过对送修汽车的外观和行驶检查，制订修理计划。送修汽车的进厂检验可由检验部门专职检验员配合生产部门进行，也可由生产部门的调度员兼任。在现行的汽车维护制度中，要求汽车二级维护前应进行各部分技术性能参数的检测诊断，为确定附加作业项目提供分析依据。这种维护前检测也可归为进厂检验的一种。

汽车或总成送修前应进行修前检验，即送修技术鉴定，根据鉴定结果有针对性地安排维修，以免超前维修或失修。

(2)零件分类检验

大修汽车或总成解体后，零部件清洗后，应按技术标准进行检验分类，将原件分为可用的、需修的和报废的三大类。分类的主要依据为：是否超过修理中的规定的“大修允许”和“使用极限”。凡零件磨损尺寸和形位误差在大修允许范围内的为可用件；凡零件的磨损或形位误差超过允许值，但仍可修复使用的为需修件；凡零件严重损坏，无法修复或修理成本太高的，为报废件。

(3)汽车维修过程检验

汽车维修过程检验又称工序检验，其目的在于防止不合格的零件装配到总成或部件中；防止不合格的总成或部件装到整车上。

汽车维修过程检验是汽车维修质量管理工作中的重要环节，没有过程的质量控制，就没有整体质量保证。汽车维修过程检验一般由承修人员负责自检，专职过程检验员抽检，维修中的关键零部件、重要工序以及总成的性能试验均属专职过程检验员的检验范畴。汽车维修

企业应根据自身的实际情况确定必要的维修质量控制点，由专职维修过程检验员进行强制性的检验。

汽车维修过程检验是控制汽车维修质量的关键，而质量控制点是汽车维修质量管理和质量保证活动中需要控制的关键部位和薄弱环节；质量控制点设在关键、重要特性所在的工序或项目中，保证质量的稳定；在汽车维修过程中，重复故障及合格率低工序，对下一道维修工序影响大的工序中应设几个检验点，使影响该工序质量的因素处于受控状态是很必要的。

如发动机总成修理中，气缸的搪磨加工质量，影响发动机装配质量和工作性能，应视为质量控制关键部位，严加控制。

(4)汽车维修竣工出厂检验

汽车维修竣工出厂检验必须由专职汽车维修质量检验员承担。一般在汽车维修竣工后、交车(或送汽车维修质量监督检验站或检测中心检测)前进行。汽车维修质量检验员对照维修质量技术标准，全面检查汽车，测试有关性能参数。汽车检验合格后签发《汽车维修竣工出厂合格证》，并向用户交付有关技术资料。汽车维修竣工出厂后在质量保证期内汽车发生故障或损坏，承修方和托修方按有关规定“划分和承担相应的责任”。

(5)汽车的返修鉴定

返修是对维修质量不合格汽车的补救和纠正措施。汽车返修的检测、判断工作应由质量检验员负责。检验员通过检验和鉴定，分清责任，组织、协调和实施返修，并登记、填写汽车返修记录表。

(6)汽车维修质量评定检验

经道路运输管理机构认定的汽车维修质量监督检验站(或检测中心)对汽车维修企业的维修竣工车辆进行质量评定的抽检。

(2) 汽车维修质量管理

一、汽车维修质量管理的概念

汽车维修质量取决于许多相关因素，实践表明，旨在改善维修质量的一些个别与零散措施都不能产生对汽车维修质量进行整体控制的预期效果。为了提高汽车维修质量，必须系统地实施一些综合管理措施。

汽车维修质量管理是为保证和提高汽车维修质量所进行的调查、计划、组织、协调、控制、检验、外审及信息反馈等各项活动的总称。

汽车维修质量管理应理解为一种经常性的和有计划的工作过程，应贯穿于汽车维修服务全过程，其目的在于完善工艺方法和维修组织形式，以保证修竣出厂汽车的技术状况及其使用性能的最佳水平。

汽车维修质量管理是汽车维修企业管理系统中的一项重要组成部分。

二、汽车维修质量管理职能

(一)制定汽车维修质量方针和目标

汽车维修质量方针即汽车维修质量管理的政策性法规，如交通部发布的第 28 号令《汽车维修质量管理办法》，明确管理职责和工作要求及必须遵循的规章和标准、质量管理制度等。

汽车维修质量管理目标指经过全面质量管理汽车维修质量所要

达到的质量评价指标，如竣工出厂检测一次合格率、返修率等。

(二)汽车维修质量控制

汽车维修质量控制指为保证和提高汽车维修质量，满足汽车技术状况要求，所采取的维修技术活动。汽车维修质量控制过程包括以下几个步骤：

1)确定汽车维修质量的控制对象，即确定所要控制的汽车技术经济指标，如汽车二级维护竣工，发动机动力性能应满足：发动机功率应不小于额定功率的 85%；

2)制定作为汽车维修质量控制依据的标准；

3)确定评价和衡量汽车维修质量控制对象的方法，一般应以各项标准规定的方法进行；

4)衡量和评价被控制对象，即衡量和评价维修汽车的各项技术性能指标；

5)说明经维修汽车的实际技术状况与控制标准之间的差异；

6)找出差异的原因，采取纠正措施。

(三)汽车维修质量保证

所谓汽车维修质量保证指为使车主确信维修竣工出厂汽车能够满足汽车维修质量要求所必需的有计划有系统的活动。

1. 质量担保(外部质量保证)

汽车维修企业在汽车维修质量方面对托修方的一种质量许诺(担保)，并具有充足而确凿的汽车维修质量证据。如与托修方签订汽车维修合同、汽车维修竣工出厂实行出厂合格证制度、汽车维修企业必

须执行汽车出厂质量保证期制度等。

2. 汽车维修质量保证工作(内部质量保证)

为了保证汽车维修质量,汽车维修企业必须加强从待修汽车进厂、维修过程、修竣质量总检验到出厂前送检(送汽车维修质量监督检验站上线检测)全过程的质量管理活动。如质量教育工作、质量信息工作、标准化工作、计量工作以及强化汽车维修质量检验(汽车进厂、维修过程及竣工出厂检验)制度,建立汽车维修技术档案等。

质量保证与前面所讲的质量控制是两个完全不同的概念。但是,质量保证与质量控制的某些活动是相互关联的。质量控制是质量保证的重要内容,只有在生产活动中,严格控制,使汽车维修服务及竣工质量要求全面满足托修户的要求,质量保证才能提供足够的信任。

三、汽车维修质量管理制度

汽车维修质量管理制度是质量管理部门或企业质量管理机构,为贯彻汽车维修质量管理方针和目标,依据有关法规、标准制定的管理规章,如明确汽车维修质量管理职责和质量管理方针及目标,提出实施汽车维修质量检验制度等。汽车维修质量管理制度是汽车维修质量管理工作的行为准则。目前,汽车维修行业实施的维修质量管理制度主要有以下几方面:

(一)汽车维修质量检验人员的培训、考核及持证上岗制度

汽车维修生产中配备合格的检验人员是汽车维修质量的根本保证。各级道路运政管理机构应做好对各维修企业(或业户)质量检验人

员的培训、考核和资格认定工作。只有通过认定的检验人员才有资格签发竣工出厂合格证，否则视为无效。道路运政管理机构要加强对质量检验人员的管理，对责任心不强、弄虚作假者要及时处理，吊扣其质检人员上岗证及质检人员编号章。

(二)汽车维修质量检验制度

汽车维修质量检验以汽车维修企业自检为主，实行专职人员检验与维修工人自检、互检相结合的检验制度；道路运政管理机构以定期或不定期的形式对汽车维修企业的维修质量进行抽查，以加强日常的质量监督管理工作。

(三)汽车维修配件、辅助材料检验制度

《汽车维修质量纠纷调解办法》明确指出：汽车维修企业作为承修方，在汽车维修质量事故中承担“使用有质量问题的配件、油料或装前未经鉴定”的责任。为加强对汽车维修配件质量控制，避免因使用有质量问题的配件、辅助原材料而造成的汽车维修质量事故，企业应落实对配件、原材料的检验工作。

(四)计量管理制度

计量管理是对汽车维修、检验过程中所用计量器具、检测仪器的管理。严格执行计量器具定期检定、保证量值传递的准确性是计量管理的中心内容。

(五)汽车维修技术档案管理制度

这是质量信息工作的保证。只有做好汽车维修检验原始记录并妥善保存，才能为质量管理提供可靠的质量评定依据和反馈信息，有助

于保证和提高汽车维修质量。

(六)汽车维修竣工出厂合格证制度

对进行二级维护以上维修作业的汽车，实行竣工出厂合格证制度是保证汽车维修质量的一项重要措施。汽车修竣后要经专职检验员按验收标准进行严格的检验，经检验合格签发出厂合格证。《汽车维修竣工出厂合格证》由道路运政管理机构统一印制和发放。

(七)汽车维修竣工出厂质量保证期制度

汽车维修质量除要求经维修恢复汽车技术性能外，还要求汽车维修质量稳定，保证有一定的使用期限。因此，实行汽车维修竣工出厂质量保证期制度是提高汽车维修质量、维护用户合法权益的一项重要措施。质量保证期的长短是根据维修作业的级别、作业的深度来确定的。目前，汽车和危险货物运输车辆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。其他机动车整车修理或者总成修理质量保证期为机动车行驶 6000 公里或者 60 日；维护、小修及专项修理质量保证期为机动车行驶 700 公里或者 7 日。质量保证期中行驶里程和日期指标，以先达到者为准。机动车维修质量保证期，从维修竣工出厂之日起计算。

(八)汽车维修质量返修制度

在质量保证期内，因维修质量造成汽车的故障和损坏，维修企业应优先安排返修，并承担全部返修费用，如因维修质量造成机件事故

和经济损失，由承修方负责。

四、汽车维修质量管理体系

全面质量管理是企业为了保证和提高产品质量，综合运用一整套质量管理体系、手段和方法所进行的系统管理活动。全面质量管理的一个重要特点就在于管理的全面性。它体现在：管理的质量是全面的，管理质量的方法、手段是全面的，是全面质量、全过程、全员参加、运用全面管理办法的质量管理。

1. 全面质量管理的基础是“全员”参与

这里的“全员”指该组织机构中所有部门和所有层次的人员。因为，影响质量的因素是全方位的，哪一个环节出了题，都会影响到整体质量。因此，质量管理应渗透到生产全过程，落实到全方位。只有全员提高质量意识，全方位抓质量，才能确保最终的产品符合质量要求。当然，在全员参与质量管理的过程中，最高管理者强有力和持续的领导以及该组织内所有成员的教育和培训是这种管理途径取得成功所必不可少的。

2. 全面质量管理与组织及社会受益的目标是一致的

在全面质量管理中，质量这个概念和内部管理目标的实现有着密切的联系。现在所说的“质量是企业的生命，有质量就有效益”就是这个概念。另一方面，通过质量管理让“社会受益”也是必要的。“社会受益”意味着在需要时应通过全面质量管理满足“社会要求”，即满足有关国法律、法规、规章以及能源和自然资源保护、安全等方面的要求，这是一个组织应尽的社会义务。因此，全面质量管理是确保

企业收益、树立企业社会形象的一项重要内容。根据上述概念，全面质量管理的性质应理解为：

1)一种科学管理的理论方法；

2)更强调了对人员能动性的激励；

3)全面质量管理导致了长期的全球管理战略以及组织内的所有成员为了其组织自身及其成员、顾客和社会的整体利益而参与的概念。

(二)汽车维修质量管理体系

为实施汽车维修质量全面管理，将管理工作的各项内容分别落实到一定的责任机构和责任人，由承担汽车维修各项管理责任的责任机构和责任人所形成的管理系统叫汽车维修质量管理体系。

交通部第 28 号令《汽车维修质量管理办法》明确了汽车维修行业管理和道路运政管理机构对汽车维修质量管理的职责，为汽车维修进行有效的质量控制和质量保证，实现汽车维修质量管理提供了依据。

(三) 安全生产管理制度

为保证企业生产正常进行，保障人身和财产安全，全体员工必须严格遵守下列规定：

- 1、必须按相关的《安全技术操作规程》进行生产作业。
- 2、工作时不得擅自离岗位，不得干与本职工作无关的事情。
- 3、必须按规定穿戴劳动保护用品，不得穿拖鞋上班，车间内严禁吸烟。
- 4、非工作需要不得动用任何车辆，车在厂内行驶车速不得超过5km/h，不准在厂内试刹车。
- 5、加强对易燃物品的管理，易燃物品必须按规定使用和存放。
- 6、各工位应配备有充足的灭火器材，并加强维护保养使之保持良好的技术状态，所有的员工应学会正确使用灭火器材。
- 7、工作灯应采用低压（36V以下）安全灯，工作灯不得冒雨或拖水地使用，应经常检查导线、插座是否良好。
- 8、手湿时不得搬动电力开关或插座。电源线路、保险丝应按规定安装，不得用铜线、铁线代替。
- 9、下班时，必须切断所有电器设备的前一级电源开关。
- 10、认真贯彻执行“安全第一、预防为主”的方针及国家有关的安全生产法律法规，制定适合本单位的安全管理制度和各工种、各机电设备的安全操作规程，并定期检查制度的落实情况。
- 11、按照《安全生产法》的要求设置安全生产管理领导机构，生产部门和班组应配备专（兼）职安全生产管理人员，负责督促、教育

和检查职工执行安全操作规程。

12、定期进行安全生产教育和安全知识培训，教育职工严格执行各工种工艺流程，工艺规范和安全操作规程，不得违章作业。

13、维修车辆前，应将车辆停、架牢固后方可作业。举升设备应由专人操作，非工作人员不准进入车下，举车时不准检修举升设备。

14、路试车辆必须由具有驾驶证及技术熟练的试车员进行，并在规定的路段上进行。

15、有毒、易燃、易爆物品和化学物品，粉尘、腐蚀剂、污染物、压力容器等应有安全防护措施和设施，压力容器及仪表等应严格 按有关部门要求定期校验。

16、根据季节变换切实做好防 防涝、防冻、防腐及防盗工作，并制定相关措施，配备消防器材，配电设施线路确保完好，性能 可靠，使用移动电具应有安全防护措施。

17、发生事故要及时向上级主管部门汇报，保护好现场，查明原因妥善处理。

(四) 人员培训制度

为了培养和建设一支具有良好素质和敬业精神的企业团队，特制定本守则，本守则也是评价员工表现的依据和标准，大家应自觉遵守。

一、爱岗敬业、团结进取

全体员工要热爱本职工作，自觉遵守员工行为和企业岗位规范，树立良好的工作作风，以高度的责任感承担起我单位赋予的重任。

1、以企业发展为己任，牢记企业的宗旨和目标。维护企业的信誉和利益，致力于企业的持续发展。

2、以提高业务效率和企业资兴为重心，充分发挥自己的主观能动性，热爱企业，关心企业，时时处处把企业利益放在第一位。

3、以培训企业团队精神为核心，积极维护团队荣誉、同事之间和上下级之间要相互理解、相互支持、取长补短、共同进步。

二、积极勤奋、恪尽职守

全体员工要保持积极主动的工作热情，勤勤恳恳，讲求实效，对工作认真负责。

1、工作不推诿，不延误，努力完成企业下达的各项任务。

2、尊重领导，服从分配，在胜利本质工作的前提下，积极承担或主动参与企业的重大项目和重点工程。

3、遇到问题、困难和挫折，不灰心、不气馁，能够全面分析，认真排查，积极寻求相应的方式和对策，予以迅速处理或妥善解决。

三、积极学习，开拓创新

全体员工要努力学习，强化训练，自我加压，不断创新，以适应

企业发展和个人成才的需要。

1、积极参加企业组织的各种学习和培训，并利用业余时间学习文化、法律和各方面专业知识。

2、熟悉业务，提高技能，不断改进工作方法，提高工作成效。

3、积极转变观念，关注新生事物，勇于开拓，大胆创新。

四、严以律己，遵章守纪

全体员工要自觉遵守企业的各项规章制度，熟悉企业的管理、工作、业务等各项流程和规范要求，认真履行劳动合同的责任和义务。

1、严格遵守企业的考勤制度和劳动纪律。

2、严格遵守企业的流程规范和岗位责任制，并按期规定的原则、标准和程序办事，不违章工作或不办业务。

3、严格遵守规范，保持办公场所井然有序，干净整洁。

五、爱护公物，廉洁奉公

全体员工要认真爱护企业财产和物品，廉洁自律，自觉维护企业的形象建设。

1、对企业财物要严格管理，按章使用、精心保管，认真维护，不得擅自私用和铺张浪费。

2、在日常工作和业务往来中要认真履行财务手续，不得利用职权和工作使用徇私舞弊，在财务开支方面不允许先斩后奏。

3、在日常工作和业务往来中不得向客户提出额外要求，在业务费用方面不允许额外超支。

六、诚信待人，严守机密

全体员工要诚实守信，讲究策略，严格保守企业的商业机密，以免给企业的信誉和经营带来不良影响，给企业的效益带来严重损失。

1、不得违背企业有关规定或超出自己的职权范围擅自承诺客户。

2、不得擅自对外提供和泄露企业内部的发展规划、工作计划、决策方案、财务报表、会议记录、营销信息、客户档案等各种资料。

3、不得擅自对外提供和泄露员工个人的工作记录、客户信息、销售数据等各种资料。

七、人员管理

(1) 汽车修理厂员工要树立“用户第一、质量第一”的经营观念，热情接待车主，精心维修车辆，确保修车质量。

(2) 汽车修理厂厂长是企业的经营核心，在全厂的经营活动中处于“中心”地位，员工要听从班组长和主管的指挥各级都要服从厂长的领导。

(3) 汽车修理厂新员工进厂必须厂部批准，要填写员工登记表，提供身份证、技术等级证明试用期为 1-3 个月试用合格后与厂方签订合同。

(4) 汽车修理厂员工要遵守作息制度。上下班要专人考勤，请假要办理书面手续。

(5) 坚守工作岗位，上班要穿工作服，佩带标志，不准穿拖鞋，不准串岗聊天，不准在客户车上休息，不准乱动车内开关，不准上班时间作私活。

(6) 业务接待是企业的窗口，要提高接待质量，对客户要主动

热情，维修项目确定要准确，工期要准时，报价要合理，交接要细心，车辆进出厂要手续完善。不准员工同车主私下洽谈业务严禁以修车为名向客户索取额外报酬。

(7) 严格执行门卫管理制度，进出厂车辆和人员门卫有权检查，员工携带物品出厂，要登记报告，未经批准不准带进带出。

(8) 车间内严禁吸烟，员工要遵守安全管理制度，严格遵守安全操作规程，禁止野蛮操作，属个人责任的零件、设备损坏要根据责任大小按比例予以赔偿。

(9) 加强工具设备管理，责任到人，定期维修保养。设备要设专人保管，定期检验维护。员工要爱护公物，对于工具设备、维修车辆及车上的物品、车间电器要妥善管理，管车钥匙要专人保管，下班要锁好车门，防止丢失。属个人责任的丢失，要视情况予以赔偿。

(10) 严禁无驾驶证移动车辆和试车，严禁私自将客户车开出厂外，发生事故责任个人承担。

(五) 档案管理制度、投诉处理

1、维修档案管理

汽车维修档案管理工作，是汽车维修的基础管理工作，也是企业生产、技术管理的基础工作。

1、汽车维修档案由业务部门负责收集、整理、保管、汽车大修、总成大修、汽车二级维护的维修档案一车一档，一档一袋，档案内容包括维修合同、检验签证单、竣工证存根、工时清单、材料清单等；汽车一级维护、小修的资料在维修登记本中保存。

2、维修档案应保持整齐、完整。一车一档装于档案袋中，不午混杂乱装。档案袋应有标识，以便检索。

3、档案旋转应便于检索、查阅，同时防止污染、受潮、遗失。

4、车辆维修竣工后，检验员应在车辆技术档案中记载总成和重要零件更换情况及重要维修数据（加气缸、由轴直径加大尺寸）。

5、单证入档后除工作人员外，一般人员不得随意查阅，更改，抽换。如确需更正，应经有前领导批准同意。

6、车辆维修档案保存期 2 年。

7、建立信息管理系统，对客户信息、维修档案、配件等实行电子化管理。

8、建立车辆维修档案。包括维修合同，进厂检验记录、过程检验记录、竣工检验记录、出厂合格证副页、结算凭证和工时、材料清单等。

2、投拆处理措施

一、投诉登记

1、客户服务中心接到客户投诉后，应首先向客户表示歉意，并在《车辆维修申请表》上做好登记。

2、客户服中心根据投诉内容进行核实之后通知相关权属部门并造表登记，特殊情况可向经理汇报。

3、针对客户较严重的投诉，客户服务中心应及时向部长汇报，由部长组织相关人员进行协调，落实解决措施及责任人。

4、经营发展部在处理完投诉后，将处理结果报客户服务中心，登记好《维修跟踪记录表》，维修人员和部长确认签字，并由客户服务助理安排回访。

5、客户服务部负责将投诉处理结果填写在《车辆维修申请表》和《维修跟踪记录表》中，并由具体解决部门的负责人签字认可。

6、对客户的恶意投诉，做到坚持原则并耐心解释。

二、首问责任

1、车主及其他来访来函来电者，首先询问到我单位任何一名员工，该员工都有责任义务受理并告知客服中心或解决问题的责任人。

2、首位接待或受理来访投诉的员工要热情主动听取来访意见，不得敷衍了事地打发来访者。

3、如果不在职责能力范围内可以解决，应把业主领到客户服务中心。

4、如果客服中心没人，又找不到相应负责人，应详细记录，事

后。告知相关负责人员，交接清楚，不可怕麻烦而不转告。

5、如果不知情，无法向业主解释清楚，千万不要蒙骗车主，不得轻易承诺，给我单位造成麻烦或损失。

三、投诉受理

1、开通客户服务中心投诉热线，任何人不得随便占用，外来询问找人电话一般不超过 5 分钟。

2、详尽记录投诉人姓名、投诉内容及联系电话。

3、耐心听取客人投诉，禁止以任何理由或借口推卸责任。即使错误在本身，亦不可当面指出，顾客态度即使很坏，亦不可顶撞顾客，并记下投诉内容。

4、对于客户的投诉，能当场作出解释应当场给客户解决，若不能马上处理的应记下投诉人的姓名、事件的经过、投诉对象以及投诉人的联系方式，以便及时告诉结果。

5、应感谢客人指出的不是之处，对客人提出的建议表示感谢，并把事件提交到相关部门进行处理或报上级主管审批。

6、对于某个人违纪的投诉，应详细登记投诉的事件经过、证明人以及证物、投诉人及联系电话、签字。及时派有关人员的检查，确保事实的准确性，在依照事件的大小提请有关部门给予处理。

7、投诉处理完毕致电或走访客户，询问其对处理结果是否满意，是否有别的建议，并再次感谢其对我们工作所做出的帮助。

8、规范用语：

(1) 您好！有什么可以帮到您？

(2) 非常感谢您对我们提出宝贵的建议/ 意见!

(3) 我们会及时把处理结果通知您

(4) 您是否对处理结果感到满意

(5) 还有什么能帮助您吗?

四、值班制度

1、客户服务中心正常上班时间为上午 8: 30—12: 00, 下午 2: 00—6: 00。

2、上班时间内客户服务中心至少一个人以上在办公室, 员工不得擅自离岗, 有事外出时必须交接清楚

3、客户服务中心员工休假要协调好, 不得同时休假。

4、特殊情况同时休假的, 应协调后报经理审批, 如不能协调, 要服从安排。

5、客户服务中心要准时上班, 如果下班时仍在处理业主投诉当中, 不得敷衍了事地打发来访者, 必须耐心、热情服务。

6、如我单位安排加班, 客服服务中心要落实协调好, 员工要积极配合。

五、岗位竞争

1、我单位实行“能者上岗”, 提高员工敬业意识和服务积极性。

2、我单位对员工进行定期考核和平时考核, 对服务态度差、纪律松懈的员工进行处罚, 对表现优秀的员工进行奖励和提升职位。

3、我单位实行“末位淘汰制”, 对不合格员工和屡教不改的员工予以解除劳动合同。

六、考核办法（附考核评分表）

- 1、我单位对员工的考核分为平时考核和定期考核。
- 2、考核由综合部会同各部门主管进行评分。
- 3、综合部和各部门主管由经理直接考核。
- 4、综合部将评分结果和奖惩处理意见上报经理。
- 5、按经理批示作出奖惩处理，宣布处理结果通报各部门。



(六) 设备管理制度

为进一步加强对我单位设施、设备的安全技术管理，保证我单位设施、设备的技术状况良好、安全生产、节能增效，充分发挥设施、设备的经济效益和社会效益，根据国际的有关规定，结合我单位实际制定本管理规定。

一、设施、设备前期管理

1、设施、设备管理工作由我单位行政部主管负责，我单位生产部为设施、设备管理的职能部门，具体负责设施、设备管理，衔接好设施、设备的前期和后期管理工作。

2、设施、设备选配，要进行调查研究和技术论证，对设施、设备的先进性（技术、安全、节能、环保）、经济性、可靠性和可维修性进行综合分析，择优确定。不得使用国家明文规定的淘汰或未经国家认定的设施、设备。

3、我单位生产部根据国家有关政策规定和企业技术改造发展规划以及生产实际需要，制定年度车辆设备的新增及更新计划。计划外购置车辆设备，由我单位提出申请，经总我单位总经办按选型条件审核后，报经总经理批准后方可购置或建设。

4、为满足生产的需要，设施、设备的购置（建设）根据“先审批，后购置（建设）”的原则，按总我单位要求选型配置，以便进一步调整我单位设施、设备结构。

二、设施、设备安全技术管理

1、设施、设备的技术档案管理

设施、设备技术档案是设施、设备从接收到报废全过程的历史记录，是设施、设备安全技术管理的重要内容，各使用单位必须逐一建立车辆安全技术档案。要认真填写，妥善保管，记载及时，完整和准确，办理车辆过户和内部调拨时，档案必须随车移交。

2、投入使用时，必须按我单位规定的式样，进行编号，并将自编号报行政部处备案。

3、设施设备技术使用

投入运输之前，生产部应及时组织操作人员进行认真学习，掌握设施、设备的技术性能和熟悉其使用维修中的技术数据及注意事项。

4、加强设施、设备的技术管理，保证设施、设备技术状况良好，准确掌握其实际技术状况，必须每一年进行一次设施、设备技术等级鉴定。

(1)设施设备技术等级划分为四级：

一级：完好；二级：基本完好；三级：需维修；四级：停用

(2)评定标准：按照各设备具体由技术部汇同生产共同制定。

5、设施、设备封存、报废

(1)设施、设备封存：设施、设备功能良好，确因生产需求不足、款式差异等原因，需要停用三月以上，由生产部提出申请，说明封存原因，期限，报总经办批准，由行政部封存。

(2)暂停使用：凡因主要总成基础件和零配件损坏，待件以及修理技术等原因，短期内不能参加生产，仍按封存规定办理有关手续。

(3)封存管理：封存设施、设备，要派专人负责管理，未经总经办

同意，一律不得启封、临时动用，不得拆卸或挪用任何零配件。如需启封时，要进行必要的保养维护作业，经检验合格后，方能投入生产运行。

三、设施、设备的报废

设施、设备经长期使用，技术性能日趋下降，技术状况不稳定，消耗严重，维修费用高，继续使用不经济，不安全的设施、设备，可予以报废。

1、报废标准：具备下列条件之一可作报废处理。

(1) 达到使用年限。

(2) 经长期使用，主要部件磨损过甚无修复价值，或虽能修复但全部修理费用超过原值的50%以上，可作报废处理。

(3) 设施、设备使用性能不稳定，形成安全隐患者，经技术部鉴定，无维修价值者，可做报废处理。

2、设施、设备未经报废以前，应保持零部件完整，严禁拆卸和挪用任何部件。

3、设施、设备具备报废条件，且达到规定使用年限，又提足固定资产折旧，无修复价值可提出报废申请。报废申请由我单位技术部组织技术人员，对总成部件进行技术鉴定，认定符合报废条件后，填报《固定资产报废鉴定审查表》办理固定资产报废手续，并通知财务部注销固定资产。

4、凡未到规定使用年限，因各种原因确需提前报废，可先向总经办申报，经审核后报总经理批准，方可办理固定资产报废手续。

5、凡经总经理批准报废的车辆应及时向有关部门相关资料及技术档案封存备查。

6、报废后残值处理

凡经批准报废的设施、设备应进行部分解体，对可利用部件要分别入库保管使用，并以质论价，按财务规定办理手续。不可用部件、总成，凑足吨位后交市金属回收我单位。收回残值扣除清理费用后，财务部按产权比例处置。

7、设备操作工在独立使用设备前，须掌握该设备的操作技能。

8、设备使用应定人定机，对公用设备由专人负责保养。

9、操作工要养成自觉爱护设备的习惯，班前班后认真擦拭设备及注油润滑工作，使设备经常保持良好的润滑与清洁。

10、操作工要遵守设备操作规程，合理使用设备，管好设备附件。

11、对私自操作设备人员，要进行严肃的批评教育，由此发生的一切后果由私自操作者负责。

12、设备管理员应根据设备维护要求以及设备技术状况制定设备和测量装置的保养细则、保养周期和检定周期。

13、设备保养人应严格按照常规维修设备检查保养周期进行保养，做好记录交设备管-理-员验收。

14、设备维修以外修为主，本单位操作人员配合，设备管-理-员做好维修记录。

15、设备发生故障应及时停机，使用部门应立即通知设备管-理-员或单位领导，请修理人员检查排除故障。当修理人员在排除故障时，

操作人员应积极协助修理人员排除故障。

16、对设备使用年久，部件严重损坏，又无法修复和没有改造价值的，可办理报废手续报请经理批准。

17、对设备的检查、保养、修理应做好所有记录，由设备员归档，以便检查。

18、设备维护和保养管理

(1) 设备必须进行定期保养、维护、并按要求认真填写《设备维护、保养记录表》。

(2) 严格遵守设备安全操作规程。

(3) 确保设备性能良好，功能达到原设计或规定标准。

(4) 确保设备零部件齐全，安全防护装置良好。

(5) 定期对设备进行清洁、润滑、检修、紧固，添加燃、润滑油。

(6) 原材料、燃、润滑油等消耗正常，基本无漏油、漏水、漏电现象。

(7) 对于无法修复的设备必须封存，不得使用。

(七) 环境保护制度

一、认真贯彻执行“预防为主、防治结合、综合治理”的环境保护方针，遵守国家《环境保护法》、《大气污染防治法》、《环境噪声污染防治法》等有关环境保护的法律法规、规章及标准。

二、积极防治废气、废水、废渣、粉尘、垃圾等有害物质的噪声对环境的污染与危害，按生气工艺安装、配置“三废”处理、通风、净化、消声等设施。

三、定期进行环境保护教育和环保常识培训，教育职工严格执行各工种工艺流程，工艺规范和环境保护制度。

四、严格执行汽车排放标准。全面实施在用车辆的检查、维修制度 (I/M 制度)，控制在用车辆的排放污染，在维修作业过程中，严禁使用不合格的净化装置。

五、严格执行车辆噪声抑制技术标准，确保修竣车辆的消声器和喇叭技术性能良好，在维修作业过程中，严禁使用不合格的消声装置。

六、车辆竣工出厂前，要严格检查车辆尾气排放和噪声指标，对尾气排放和噪声指标不符合国家标准的，不得出厂。

七、环境是国家的重要资源，也是人民生活质量的基本条件，环境保护是国策大事。环境保护人人有责，关系人人。清洁有序的环境也是保证汽车维修质量的重要条件。下列各项必需认真落实。

1.维修车辆清洗应在规定的固定地点进行，每天应对汽车清洗地点进行清扫，保持下水道疏通，场地整洁。

2.保持场地清洁，汽车拆卸维修时，应做到油、水不落地，拆下

的零件应放置在零件盆中，废油接入油盆中，拆修完毕后，立即清扫场地。

3.废旧料应分类放置在规定的收集地点，废机油倒入收集桶内，定期处理废旧料和废机油。

4.锉削制动蹄片应防止有害粉尘扩散，危害人体健康，有条件的应装置防尘罩或去尘装置。

5.车辆喷漆应在烤漆房或喷漆间内进行，防止漆尘飞扬，污染环境。

6.检修空调机时，致冷剂不得随意排放到大气中，应使用冷媒回收装置回收利用。

7.维修车辆的废气排放应达到国家标准的规定要求，不得随意降低标准，不达到标准的不准出厂。

8.环保工作由生产技术部门负责，定期进行监督检查，落实奖惩措施。



(八) 维修质量承诺制度

一、在车辆维修作业中，严格执行作业规范和三级检验制度。

二、认真填写、整理车辆技术档案和维修档案，按规定签发竣工出厂合格证。

三、维修中坚决杜绝使用假冒伪劣配件。

四、整车大修和总成大修。

我单位承诺汽车和危险货物运输车辆整车修理或总成修理质量保证期为车辆行驶 36000 公里或者 260 日。

五、二级维护

我单位承诺二级维护质量保证期为车辆行驶 11000 公里或者 110 日。

六、一级维护、小修

我单位承诺一级维护、小修及总成修理质量保证期为车辆行驶 2600 公里或者 22 日。



(九) 竣工出厂合格证管理制度

汽车维修竣工出厂合格证管理制度

一、合格证由专人负责视生产情况定期到管理部门领取，专人负责开具。

二、 开具合格证必须根据本厂质量总检验员对车辆的检验和汽车综合性能检测站的维修后质量检验结果进行。

三、开具合格证后要认真做好维护检测车辆的台帐记录，下次领用合格证带台帐供管理部门核查。

四、严禁虚开合格证和转借、倒卖合格证现象。



(十) 进出厂检验制度及配件管理制度

为了加强配件及材料的管理，提高经济效益，特制订如下管理制度；

一、自觉遵守各项管理制度，积极学习业务知识，定期组织业务培训，坚守岗位，仓库严禁闲杂人员入内。

二、配件部要及时保证修理厂维修所用各种配件，同时还要及时组织对外销售，和对外的各种订货。

三、配件部要设立计划员，做好材料的计划工作，仓库的库存要合理。采购要有计划性，防止库存积压。工具采购，批量进货，总成件的采购要经经理副总经理审批。凡是盲目采购，造成积压的，要追究责任。

四、配件采购要有固定进货网点，因固定网点无货，需到其它点进货的，价格不能偏高。价格高于固定网点的，需先请示报价，经同意后方能购买。

五、严格进货检验手续，所有采购回来的配件，进库时必须核对数量、价格、质量，特别防止假货入库。发现假货和质量问题要追究责任。

六、修理工领料要派工单，由仓管员填写，领料人签名，总成或价值较大的配件要有厂部审批手续。

七、仓管员在发料时，应填写《发料单》，领料人必须在《发料单》上签章，仓管员凭领料人签认的《发料单》及时登记库存做帐，发料应与派工单核对。

八、严格执行交旧领新制度。领新料同时交回旧件，旧件必须编上号，贴上标签交回车主。

九、零配件的价格要合理，销售价不能超过市场价（与车主协商定价的另外），发现随便加价影响厂部信誉的要追究责任。

十、零配件及材料进库后要立卡、建帐，做到帐、卡、物相符。月底要做好进、存销核算表，每季度要盘存一次。

十一、要严格执行工具管理制度，保管好各种工具和设备。

十二、仓库管理员如有违反制度，不履行岗位职责，发现一次扣罚 10-50 元，造成损失的全部由个人承担，一月内连续出现三次的调离岗位，情节严重的予以除名。



(十一) 应急保障方案

1、应急救援服务方案

一、应急准备

(一) 售后服务部应当定期研究重大生产安全事故应急救援工作，指导本部门应急救援组织的建立和完善，加强重大安全的宣传教育、监督检查工作，防患于未然。

(二) 行政部应当定期检查本单位职责范围内安全应急预案的落实情况。

(三) 车间办公室应当定期检查维修车间安全应急预案的落实情况，安全生产事故应急救援组织应定期演练，器材、设备等应设专人进行维护。

(四) 应急抢险救援工作需要多部门配合的，根据情况及需要及时通知和配合地方行政主管部门，如交通、公安、卫生、消防、安监局等有关部门及时沟通、密切合作，共同开展应急抢险救援工作。

(五) 行政部要建立本单位重大危险源、重大事故隐患、重大灾害事故数据库，并及时更新，定期完成风险分析及评估报告，建立健全预警联动机制及时消除隐患。

(六) 各部门主管应 24 小时保持手机开机，以备紧急情况联络。在接到送修方报修电话后 30 分钟内予以响应，市内到达是时限为 2 小时。

二、应急响应

(一) 事故报告

1、报告原则

应遵循“迅速、准确”的原则，在第一时间上报重大安全险情或重大事故情况。

2、报告程序

(1) 发生重大安全险情或重大事故后，相关部门负责人应立即将事故情况如实向主管领导或行政部报告。

(2) 主管部门或行政部接到事故报告后，迅速核实有关情况，并立即报告分管副总经理。

(3) 发生严重火灾事故，要及时上报消防、交通等政府部门。

(4) 发生死亡1人及以上事故，要及时上报公安、交通、等政府部门。

3、报告内容

重大安全险情或重大事故报告的内容：

(1) 险情或事故发生的时间、地点、事故类别、人员伤亡情况；

(2) 险情或事故发生的单位名称、资质等级情况，单位负责人、企业法人代表等有关人员的姓名及执业资格等情况；

(3) 险情基本情况，事故的简要经过，紧急抢险救援情况，伤亡人数、直接经济损失等；

(4) 原因的初步分析；

(5) 采取的措施及事故控制情况；需要有关部门和单位协助事故抢救与处理的有关事宜；

(6) 事故报告单位、签发人及报告时间。

（二）救援程序

发生事故的部门立即启动本部门的现场应急救援预案，立即组织本单位应急组织开展救援行动，迅速控制危险源和现场，组织群众自救互救，同时报告上级部门及应急救援机构或组织请求救援。

1、主管部门根据事故的级别启动相关预案。

2、行政部接警后，根据事故级别启动本预案，立即成立事故现场指挥小组，具体指挥现场救援工作。各部门按照本预案规定的职责开展救援行动。

（三）事故处置

相关部门应遵循“统一指挥、快速反应、各司其职、协同配合”的原则，共同做好重大安全险情或重大事故的应急处置和抢险救援工作。

1、各有关部门，在行政部统一领导指挥下，立即启动相关应急预案，迅速赶赴事故现场，按照应急指挥命令和应急预案中的职责分工，协助公安、消防、卫生等部门做好抢险救援工作，会同安全监管等部门开展事故调查，及时向上级行政主管部门续报有关情况。

2、在公安、消防、卫生等专业抢险力量到达现场前，应立即启动本单位的应急救援预案，全力协助开展事故抢险救援工作。同时协助有关部门保护现场，维护现场秩序，妥善保管有关证物，配合有关部门收集证据。

（四）信息发布

重大安全事故的信息和新闻发布，由市政府或有关行政机关单位

实施集中、统一管理，以确保信息正确、及时传递，并根据国家有关法律法规规定向社会公布。同时，向公众发布警告或者劝告，采取严格的防范控制措施，防止事态的进一步发展。

三、应急终止

(一) 行政部应急组织应根据重大安全事故抢险救援工作进展和结束情况，及时向我单位总经办和董事会报告。

(二) 应急状态终止后，各相关部门应及时作出书面报告。书面报告的应包括以下内容：事故发生及抢险救援经过；事故原因；事故造成的后果，包括伤亡人员情况及经济损失等；预防事故采取的措施；应急预案效果及评估情况；应吸取的经验教训以及对事故责任单位及责任人的处理情况等。



2、应急保障措施

（一）宣传教育

各级主管部门按照政府的统一部署，有计划、有目的、有针对性地开展预防重大安全事故及有关知识的宣传，增加预防安全事故的常识和防范意识，提高防范能力和应急反应能力。并通过定期组织实战演习，增强应急处置能力。

（二）人员力量保障

行政部对本单位的重大安全事故应急工作基本人员力量进行摸底检查。组建由行政部保安、维修车间、前台接待等组成的三支固定的应急救援队伍，并加强重大安全事故应急工作基本人员技能培训和力量：

1、设备抢险力量：主要由车间维修人员、设备管理人员、设备维护人员组成，承担事发现场的设备抢险和安全保障工作。

2、安全咨询力量：主要由从事现场管理、设备管理、设备维护等工作的技术人员组成，担负事发现场的安全性鉴定、研究处置和应急方案、提出相应对策和意见的任务。

3、应急管理力量：主要由行政部和各级部门主管组成，担负接收应急命令，指示、组织各相关部门人员对安全事故进行应急处置，并与有关单位进行协调及信息交换的任务。

3、车辆救援拖车服务

救援队伍：落实救援车辆、救援人员、维修工具、常用配件，保持 24 小时待命；24 小时值班室：接到救援电话后，值班人员要第一时间与车主沟通，了解并记录车辆故障现象，确定最佳救援方案，主动告知救援收费标准等相关事宜，双方协商确认后，在规定时间内安排车辆、人员赶到待救援车辆所在地并实施救援。因道路拥堵等客观原因造成延时的应及时与求助者进行沟通；

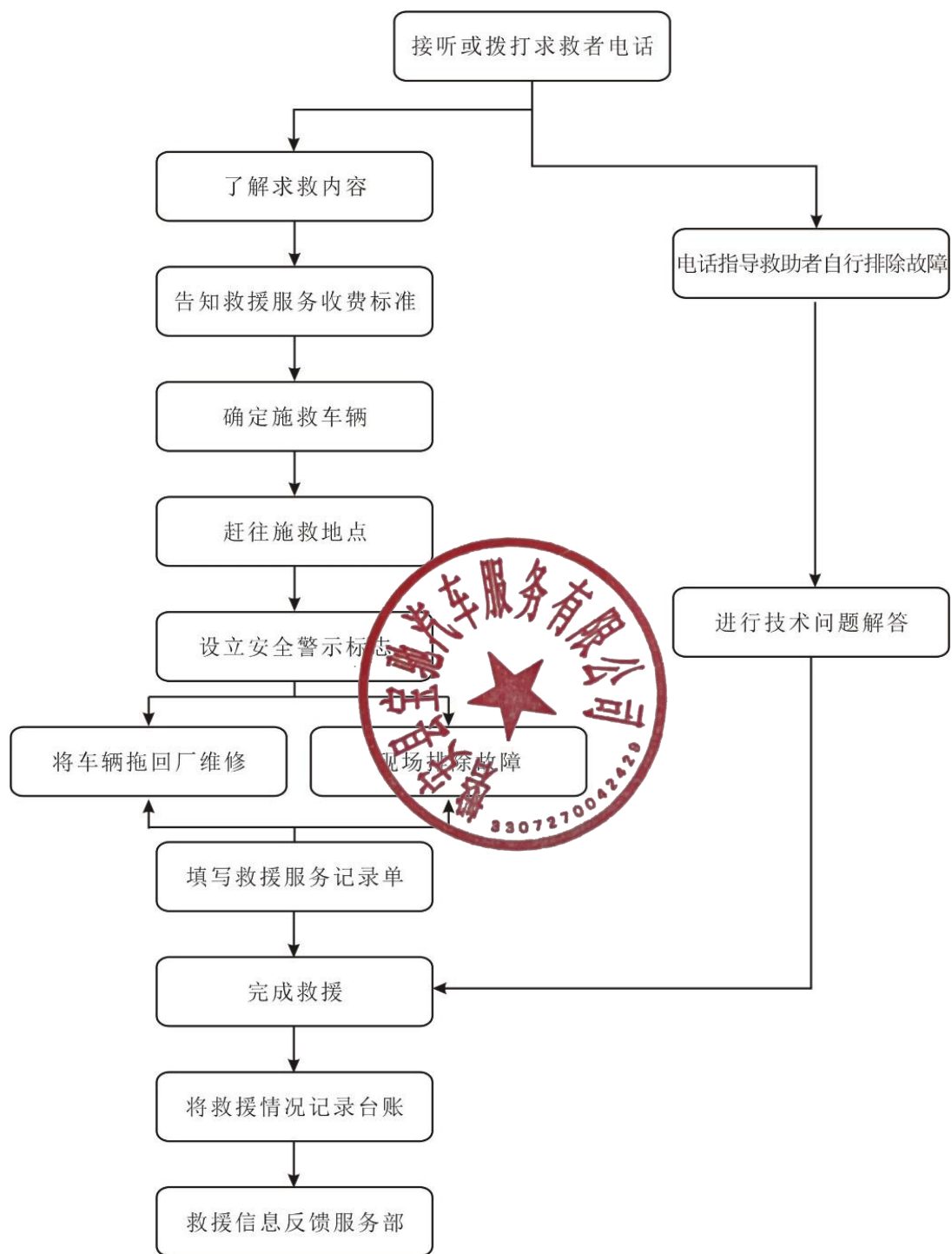
电话指导组：施救原则以电话指导求助者自行排除故障为先，认真细致与车主沟通；

我单位很荣幸参加维修服务投标活动，如有幸中标，我单位将为招标人提供如下服务承诺：

救援队伍：落实救援车辆、救援人员、维修工具、常用配件，保持 24 小时待命；



4、救援服务工作流程



5、救援服务作业方案

(1) 施救作业深度

抢修作业深度：维修救援人员外出抢修原则上以能快速排除故障为目的，主要进行一般故障排除，如：补充燃油、蓄电池应急充电或搭电、更换备胎、更换保险丝等作业。

夜间服务深度：维修救援企业在夜间进行救援服务时，原则上以现场排除故障为主，对于现场无法排除故障的，应将车辆拖回企业，第二天优先安排维修。

救援过程中如发现相关需维修的故障项目，应预先告知车主，经车主确认后方可进行相关的维修作业。

(2) 施救过程要求

车辆维修救援应按交通部《机动车维修管理规定》和国家有关标准进行。救援人员要严格按照汽车维修相关标准和规定进行作业。

汽车维修救援人员加强维修救援安全管理，维修救援人员应当执行安全生产操作规程，不得违章作业。如维修救援现场为机动车道，应当按照规定开启危险报警闪光灯并在车后 50 米至 100 米处设置警告标志，夜间还应当同时开启示廓灯和后位灯。

保证维修配件质量，禁止使用假冒伪劣汽车配件和各类辅助料，确保车辆维修质量。

维修救援活动不得污染环境，救援所产生的废弃物应进行回收处理。维修救援完成后，救援人员应向车主提供汽车维修救援服务记录单。

(3) 汽车维修救援标识使用

我单位在施救车辆和救援服务车辆的醒目位置喷涂统一的维修救援标识，救援抢修人员着印有统一救援标识的反光背心。

(4) 救援服务记录和台帐

汽车维修救援使用统一的汽车维修救援服务记录单和救援登记台帐。救援任务完成且人员回厂后应立即救援服务中心（24 小时值班室），并在“救援登记台帐”中记录备查。

对现场不能修复的车辆，在征得求助者同意后拖回修理厂，签订维修合同后，优先安排修理。

保证维修质量，杜绝使用伪劣配件。

保证合理收费。对施救过程中产生的一切费用，严格按有关收费标准收取，不能按标准收取的，按协商收费。

救援结束后，及时向调度中心（24 小时值班室）反馈信息。



6、设置应急响应服务电话

我单位各部门支持 7 X 24 小时应急救援服务，方便对客户事故车的救援服务，并承诺提供 1 小时及以内的救援拖车服务，包括但不限于拖车、送油、充电、更换轮胎、轮胎充气等各项服务。

一) 提供 24 小时救援，救援电话：13388665570。

二) 热情周到地为车主提供车辆维修范围内的服务。

三) 协助处理交通事故责任事故。

四) 尽量缩短车辆维修时限。

1、无节假日（全年 365 天均能提供服务）

2、送修车辆一般问题当场解决。



7、道路救援制度

目的

为满足用户对道路救援服务的需求，让用户充分体验卓悦服务，感受服务的专业、尊贵、愉悦，全面提升用户满意度和品牌形象，特制定本管理规定。

术语解释

道路救援服务：即汽车道路紧急救援服务，主要是指用户在使用车辆过程中，因车辆故障、用户误操作或意外事故等原因，造成车辆无法启动或继续安全行驶，需为其提供现场救援服务、妥善处理车辆、安置乘驾人员的售后服务活动，例如现场故障诊断与维修、以拖车方式运送故障车辆、送燃油或机油、换轮胎或电瓶、辅助启动、提供替代交通工具等。

服务车：指在实施道路救援服务过程中的特定救援车辆。该救援车辆的车型由指定，并加装专业道路救援服务装备/工具，具有统一的外观形象。

救援服务管理要求

为客户提供全年 24 小时（24 小时值班包括节假日）道路救援服务。

(2) 将 24 小时道路救援服务电话上报。

(3) 道路救援服务实行首问负责制，即第一位接触用户的工作人员要全程负责或跟踪道路救援服务的状态。

(4) 至少与一家具备全年 365 天 24 小时的拖车能力的救援我单

位签订拖车（故障车运输）合作协议，且必须保留每次道路救援服务的外出记录。

(5) 向用户公布 24 小时客户关怀热线和本我单位的 24 小时道路救援服务电话。例：客户休息室、前台接待、我单位网站、查号台等客户易于获取的途径。

(6) 服务经理为救援工作的首要负责人，负责制定和监督我单位救援服务相关业务标准、规范和流程，确保道路救援服务能够得到高质量、高效率地实施。

(7) 车间主任负责组织对相关人员进行救援服务工作流程及业务能力培训，确保救援人员具备道路救援服务所需的相关客户接待能力和维修技能等。

(8) 服务经理不定期对本我单位 24 小时道路救援服务工作的质量进行自检，同时接受对 24 小时道路救援服务进行的不定期检查。

救援车辆管理要求

(1) 救援服务车由指定的售后相关负责人负责管理和检查。

(2) 救援服务车作为售后服务提供应急服务的车辆，严禁其他用途使用。

(3) 救援服务车必须时刻保持内外干净整洁，各型救援标示完好，随车工具齐全，状态佳。

救援电话管理要求

(1) 救援电话配置手机一部，专线专用不准从事任何救援以外的用途。


(2) 要保证救援服务电话畅通、接听及时，以备用户在需要救援时拨打。

(3) 接接听救援电话，要迅速了解用户所遇到的问题、为用户提供所需的服务，随时准备调派车辆，携带必备的工具、备件等相关物资外出救援。

(4) 接听电话应友好、礼貌地与用户进行沟通，提示安全停车须知，确认用户及车辆信息，认真倾听用户的陈述，详细询问抛锚原因及地点、提供应急情况的应对建议等，并判定是否需要外出救援。

(5) 接电话时应仔细询问客户的车牌号和车辆颜色、停驶车辆的准确位置和客户可用的联系方式以及对出现的问题的简短描述。

救援准备要求

- 
- (1) 检查售后服务车辆和工具。
 - (2) 根据故障描述，准备必要的备件。
 - (3) 必要时，出车前与用户再一次确认车辆信息及到达时间缓解客户的紧张情绪。
 - (4) 应视天气、抛锚用户所处环境等情况为用户适当准备相应的衣服、食物及其他急需物品。

到达抛锚地点救援要求

- (1) 采取安全措施，检查三角警告标志的距离。
- (2) 让车辆离开“危险区域”。
- (3) 查明汽车抛锚的原因。
- (4) 现场修理。

- (5) 无法在现场修理时把车辆牵引到维修站后进行援助修理。
- (6) 承诺按照的规定进行维修。
- (7) 承诺对备件和维修的质量保证。
- (8) 如是事故车，协助客户联系保险我单位。

救援单据管理

(1) 救援服务的使用情况档案由服务部信息员统一管理保存期2年。

(2) 任何员工接到救援需求后，必须第一时间填写《救援服务登记表》。

(3) 救援实施完毕，《救援服务登记表》均需客户签字确认。

救援服务的跟踪反馈

(1) 救援服务结束后第二天有信息员将《救援服务等记表》送到客服进行回访。

(2) 服务经理每月对救援工作进行总结，不断改进救援工作，以期达到能够切实有效地平息用户抱怨以及提升用户满意度。

预警监测

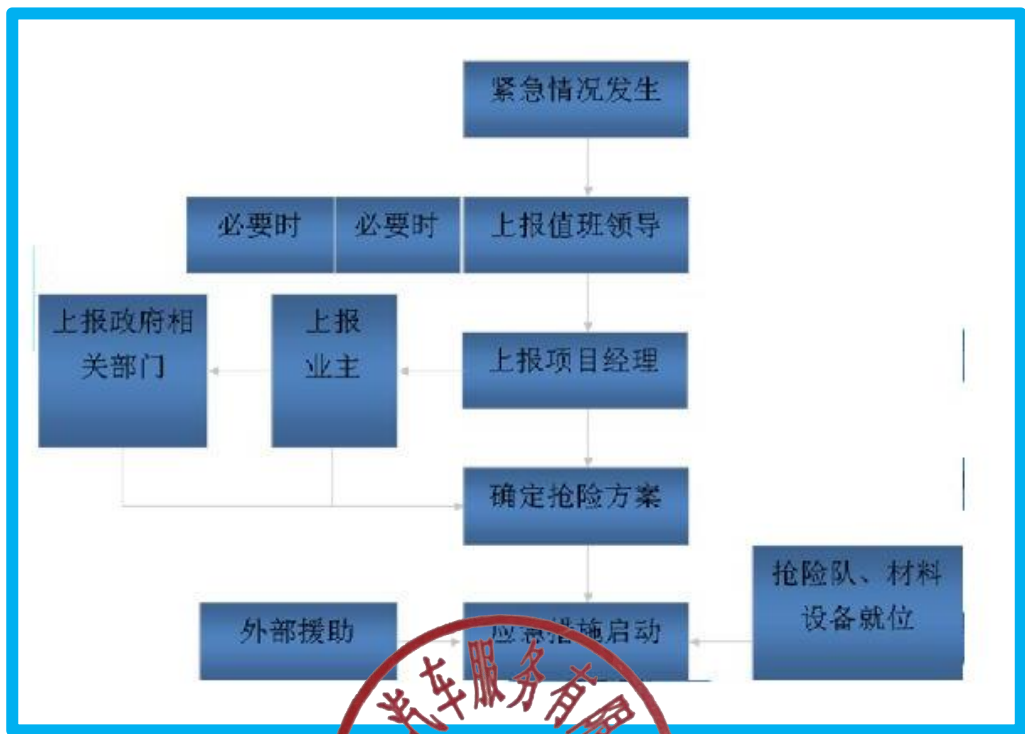
(1) 加强安全知识教育，开展食品安全的日常监测。做到早发现、早预防、早整治、早解决。

(2) 定期对本我单位所供应的食品进行抽样调查，避免发生安全问题。

(3) 进行日常巡查，重点检查消防栓、灭火器、仓库通道情况，如发现问题，仔细观察分析，找出原因，及时解决，并汇报部门领导



人。



事故响应

(1) 接到报告后，本部门工作人员必须尽快赶赴现场，参加现场救助工作。

(2) 接应救护车，指引救护人员及时对伤员进行处理或送于医院救治。

(3) 发生事故后，在 2 小时内报告相关管理部门，积极配合有关部门开展应急救援工作，贯彻落实各项应急措施。

应急救援过程的人员、物资保障

(1) 应急通讯。配送部应在仓库等重要部位醒目位置公布报警电话。物流配送中心应急领导小组有关人员 24 小时开通移动电话，所有配送人员工作期间一律开通移动电话。



(2) 应急物品保障。配送部负责配备安全帽、手套、防毒面具、防身工具等必要的应急救援物品，指定专人保管和维护。

善后处置

(1) 应急结束后，妥善安置和慰问受害和受影响人员，清理污染物，尽快消除事故影响，恢复正常，保证社会安定。

(2) 对导致事故起因的相关责任人进行严肃处理追究。

(3) 发生事故次日，及时总计经验教训、并在内部发出通知、杜绝再次发生类似事故。

具体方案

(1) 火灾事故应急预案

1.1 发生火灾事故，第一目击者应大声呼喊，立即切断事发地电源，利用附近的消防器材采取有效措施进行先期处置，并及时向配送部主管报告。仓库发生火灾的，应参照仓库火灾应急预案处置。

1.2 主管接到报告后，应立即赶赴现场，采取有效措施及时消防队开展灭火，转移贵重物品。火情继续扩大的，应急领导小组应迅速拨打 119 报警。如有人员受伤应首先抢救伤员，并拨打 120 救助。

1.3 火灾无法控制时，应急领导小组应立即采取措施疏散人员和车辆，疏通消防通道，指定专人引导消防车进入现场。

1.4 应急处置工作结束后，配送部主管要配合有关部门做好善后处置及事故调查工作，并在调查结束后及时向我单位领导作书面报告。

(2) 途中事故应急预案

2.1 车辆在送货途中遇到不可抗力因素，如道路塌方、山体滑坡、

车辆损坏无法及时修复等，应立即通知我单位应急部门。

2.2 主管接到报告后，应及时向我单位总经理报告，等待救援。

