

技术响应方案

1. 维修保养概况

根据车辆使用公里数及使用天数,制定了定期月检保养服务。月检项目包括:灯光检查、底盘检查、油水检查、四轮检查、车内安全急救物资检查等项目。制定小保项目和大保项目。小保大保项目包括:发动机机油检查更换、变速箱油检查更换、制动系统检查更换、制冷系统检查更换等。

2. 项目控制目标

总目标:服务业主保质保量完成服务。

质量目标:

承若质量保证里程及时间

整车大修和总成大修 车辆行驶 20000 公里或者 100 日

二级维护 车辆行驶 5000 公里或者 30 日

一级维护、小修: 车辆行驶 2000 公里或者 10 日

环保目标: 车辆维修产生的废油、污水等严格按照国家环保要求执行。

安全目标: 坚持安全生产方针, 建立安全生产机制, 明确安全生产责任, 层层签订责任书, 认真执行安全生产各项制度、操作规程。

消防目标: 确保消除现场消防隐患, 无任何消防事故发生。

3. 各项管理制度

汽车维修质量检验管理制度

根据国、省《道路运输条例》、《机动车维修管理规定》有关维修质量条款规定和《汽车维护、检测、诊断技术规范》(GB18344) 要求, 为提高承修车辆的维修质量, 增强全体员工的质量意识, 减少维修质量纠纷发生和杜绝维修质量事故发生, 更好为客户服务, 特制定本制度。

一、成立维修质量管理机构

本企业成立质量管理领导小组, 由 詹伟青 任组长, 王缙彪 (机修)、詹景洪 (电器)、张中行 (钣金)、林有君 (涂漆) 组成, 具体负责质量管理工作, 认真贯彻国家和交通部颁发的有关汽车维修技术标准和规范以及汽车制造厂家的有关维修技术要求、说明, 严格执行有关质量管理的法规、规章和制度。

二、建立维修质量管理体系

1. 技术规范: 严格按照《汽车维护、检测、诊断技术规范》(GB18344) 进行维修作业; 对尚无标准或规范的, 可参照机动车生产企业提供的维修手册、使用说明书和有关技术资料进行维修。

2. 配件规范: 不使用假冒伪劣配件维修机动车。严格实行机动车维修配件追溯制度; 原厂配件、同质配件和修复配件分别标识, 明码标价, 供用户选择; 托修方、维修经营者可以使用同质配件 (同质配件是指产品质量等同或者高于装车零部件标准要求, 且具有良好装车性能的配件) 维修机动车。

3. 作业规范: 对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理、维修费用超过新车价 8% 的, 应当实行维修前诊断检验、维修过程检验、竣工质量检验制度。

4. 竣工规范: 维修竣工车辆经质量检验合格的, 维修质量检验人员应当签发



《机动车维修竣工出厂合格证》（浙江省道路运输管理局监制）；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，车主可以拒绝交费或接车。

4. 档案规范：建立机动车维修档案，并实行档案电子化管理。维修档案应当包括：维修合同（托修单）、维修项目、维修人员及维修结算清单等；对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理、维修费用超过新车价8%的，维修档案还应当包括：质量检验单、质量检验人员、竣工出厂合格证（副本）等；维修档案随时可供托修方查阅。

5. 人员规范：技术负责人员应当熟悉汽车或者其他机动车维修业务，并掌握汽车或者其他机动车维修及相关政策法规和技术规范；质量检验人员应当熟悉各类汽车或者其他机动车维修检测作业规范，掌握汽车或者其他机动车维修故障诊断和质量检验的相关技术，熟悉汽车或者其他机动车维修服务收费标准及相关政策法规和技术规范，并持有与承修车型种类相适应的机动车驾驶证；从事机修、电器、钣金、涂漆的维修技术人员应当熟悉所从事工种的维修技术和操作规范，并了解汽车或者其他机动车维修及相关政策法规。加强维修从业人员管理，建立健全从业人员信用档案，加强从业人员诚信监管；加强从业人员从业行为管理，促进从业人员诚信、规范从业维修。

三、严格执行规程、守则和履行职责、承诺

1. 执行设备规程：严格按照制定的举升机、烤漆房、压力容器、四轮定位、制动悬挂侧滑“三合一”检测台、焊接切割等设备规程、规范、手册使用维修设备。

2. 执行操作守则：严格按照机修工、电气工、钣金工、涂漆工、电焊工等工种操作守则规范进行维修作业。

3. 履行岗位职责：严格履行各工种、技术负责人员、业务接待员、质量检验员、价格结算员、计算机管理员（信息管理员）已制订的岗位职责。

4. 履行质量保证：严格履行维修质量保证期制度和维修质量保证期承诺制度；及时做好返修工作，妥善处理维修质量纠纷和投诉。



汽车维修技术档案管理制度

根据行业管理相关规定和交运发【2014】186号十部委出台的《关于促进汽车维修业转型升级，提升服务质量的指导意见》要求，特制定本制度。

1、定义：技术档案，指本企业进行车辆维修生产经营活动所用的一切重要图片、图纸、光碟、图书、报表、各类车辆技术手册、技术参数、有关维修设备、技术的文字说明和维修技术标准等技术文件资料，整理后归并的文件档案。

2、分类：本企业设置技术档案有：维修汽车技术质量档案；车辆技术标准、参数和设备操作规程、统计报表等生产技术档案；汽车诊断仪、维修检测专用设备和工具资料档案；《机动车运行安全技术条件》（GB/7258-2012）和《汽车维修、检测、诊断技术规范》（GB/18344）等技术标准资料档案；及时收集新投放市场的国产、进口车型的排放标准和维修技术信息档案。

3、保管：本企业技术档案由技术负责人建立、保管、运用或提供使用；每当档案资料进入本企业，各班组（机修、电器、钣金、涂漆）应在一周内建立档案。建档时要分类编号，登记立卷归档，并进行必要的整理编制卡片，以利查阅。

4、借阅：技术档案一般不外借，确需外借的，须经本企业主要负责人批准；内部技术人员办理借阅手续后，技术档案阅后要及时归还入档。



汽车维修技术标准和计量管理制度

根据国、省《道路运输条例》、《机动车维修管理规定》和《计量法》相关规定，为加强汽车维修技术标准和计量设备管理，特制定本制度。

一、汽车维修技术标准：1、《汽车维修、检测、诊断技术规范》(GB18344-2016)；2、《机动车维修服务规范》(JT/T816-2011)；3、《汽车维修业开业条件：第一部分<汽车整车维修企业>》(GB/T16739.1-2014)、《机动车维修业开业条件：第一部分<汽车整车维修企业>》(DB33/T608.1-2015)；4、《事故汽车修复技术规范》(JT/T795-2011)；5、《汽车修理质量检查评定方法》(GB/T15746-2011)；6、《汽车维修业水污染物排放标准》(GB26877-2011)；7、《汽车空调制冷剂回收、净化、加注工艺规范》(J/T774-2010)；8、《商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件-汽油、柴油发动机》(GB3799.1.2-2005)；9、《汽车大修竣工出厂技术条件-载客、载货汽车》(GB3798.1.2-2005)；10、《大客车车身修理技术条件》(GB/T5336-2005)；11、《汽车维修术语》(GB/T5624-2005)；12、《汽车防抱制动系统检测技术条件》(JT/T510-2004)；13、《汽车盘式制动器修理技术条件》(GB/T18343-2001)；14、《汽车鼓式制动器修理技术条件》(GB/T18274-2000)；15、《汽车制动传动装置修理技术条件-气压、液压制动》(GB/T18275.1.2-2000)等。

二、汽车维修计量设备种类：1、仪表类工具包括万用表、气缸压力表、燃油压力表、液压压力表、真空表、空调检漏设备、轮胎气压表、内外径千分尺、量缸表、游标卡尺、扭力扳手等；2、专用设备包括四轮定位仪、转向轮定位仪、汽车空调冷媒回收净化加注设备、冷媒鉴别仪、各类汽车故障电脑诊断仪、蓄电池检测仪、无损探伤设备等；3、检测类设备包括尾气分析仪或不透光烟度计、汽车前照灯检测设备、侧滑试验台、制动性能检验设备、悬挂制动侧滑“三合一”检测台、便携式气体检漏仪等；4、维修事故车所需仪表包括漆膜测量仪、车身电子测量仪。

三、标准和计量管理要求：1、维修技术标准管理：汽车维修技术标准资料要按照本企业制定的《维修技术档案管理制度》进行归档，维修技术人员要熟悉并掌握汽车维修相关技术标准，规范作业。2、维修计量检测设备管理：购置的计量器具必须有CMC标志，计量器具的有关资料、合格证、说明书等应存档；按技术要求使用计量工具、仪器、仪表，不得将计量工具、仪器、仪表挪做他用，或违章使用；对所有计量工具、仪器、仪表要按规定标定，定期保养、维护，保养记录及时归档。

