

## 服务方案管理制度

根据《机动车维修管理规定》和《机动车维修服务规范》相关规定和要求，为保证维修质量，减少维修纠纷，特制定本制度。

**一、进厂检验：**业务接待员要根据车辆技术档案和客户陈述进行初步诊断，必要时，安排相应技术人员进行技术诊断；进厂检验要在专用工位或区域，按照相关技术标准对车辆进行检验，确定维修类别和作业项目，并根据车辆技术状况、拟定的维修方案及维修费用预算，做好进厂检验记录，并交客户确认、签字；车辆需要解体检查或者路试的，要征得客户同意。

**二、过程检验：****1、派工：**本企业根据维修合同确认的维修类别和作业项目，开具维修施工单（派工单），该单要详细注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。**2、施工：**维修人员按照施工单和相关技术标准进行操作；不应擅自扩大作业范围，不得以次充好换用配件；作业后，应进行自检，并签字确认。**3、检验：**质量检验员应检查配件更换情况，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；经检验不合格的作业项目，不得进入下一道工序，应重新作业。**4、完工：**车辆维修完工后，要视情清洁，将车辆停放竣工区域待检。**5、变更：**采用可视窗或视频设备等方式，供客户实时查看在修车辆；业务接待员应跟踪车辆维修情况，客户需要应反馈进度；工期延长或维修项目确需变更时，应提前向客户做好解释和说明，征得客户同意后，按规定签订补充合同或变更合同，确认变更维修项目。

**三、竣工检验：**质量检验员应检查维修项目完成情况，按相关技术标准进行竣工检验，并填写维修竣工检验记录；检验合格后，由维修质量检验人员签发《机动车维修竣工出厂合格证》；对竣工检验不合格的项目，由维修人员返工作业直至合格，检验不合格的车辆不得出厂交付使用。

