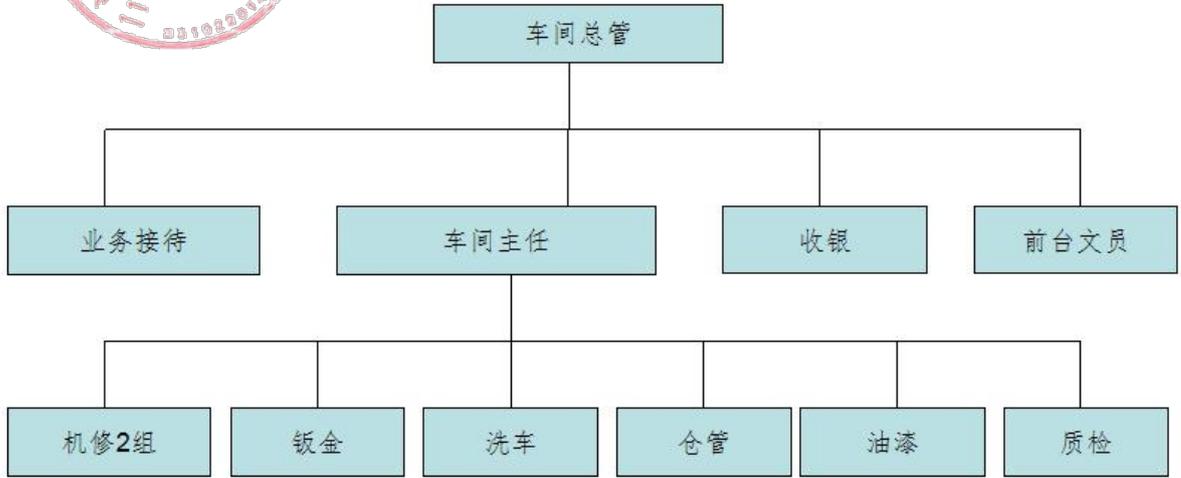




# 服务方案





## 二、责任分工

### 1. 车间主管职责

(1) 全面负责企业的生产经营、产品质量和安全生产等各项工作。

(2) 建立和完善企业的管理制度和组织机构，并落实各项工作责任制。

(3) 确定质量方针，建立质量目标。

(4) 经常性地向组织开展职工质量、安全教育。

(5) 建立、完善场内机构设置，明确职责和权限，保持内部沟通，确保正常运转。

(6) 负责对厂的各项管理工作进行评审，以期逐步改进、完善、提高。

(7) 保证获得和保持设备、设施、人员等必须的资源，满足生产的需要。

### 2. 收银岗位职责

(1) 负责贯彻、执行物价局等上级有关部门的方针政策。

(2) 负责维修车辆的工时费用结算。

(3) 负责依照材料清单和工时清单的费用按规范要求开具发票。

(4) 负责维修车辆费用结算单据（维修合同、工时清单、材料清单、发票等）的整理、归档工作。

(5) 完成厂长布置的其他工作。

### 3. 业务员岗位职责



- (1) 负责本企业的业务的宣传、广告、营销工作。
- (2) 负责调查客户的需求，接受车辆维修预约，听取用户的要求，收集征询对本厂服务及质量的反馈意见。
- (3) 热情接待客户，以“信誉为本，顾客至上，质量第一”为宗旨，评审和签订业务合同，并对合同的履行情况进行监督。
- (4) 负责对合同的履行率、客户的诚信度进行记录、统计分析。建立客户管理信息，经常与客户保持沟通。
- (5) 负责市场的调研和开拓工作。
- (6) 负责顾客投诉的受理、处理、善后等工作。
- (7) 跟踪车辆作业进展情况，经常与车间主管、组长、技工进行联络沟通，随时向顾客通报修车信息。
- (8) 交车前确认顾客要求已经满足，，交车中向顾客解释费用结算依据，交车后进行质量跟踪。
- (9) 完成厂长交办的其他工作。

#### 4、维修质量检验员岗位职责

- (1) 认真学习汽车维修质量检验有关法律、法规、规章；
- (2) 严格执行国家及行业的有关汽车维修技术标准和其它相关技术标准；
- (3) 负责进厂维修车辆的检验、检测、诊断工作；
- (4) 负责维修车辆在维修过程中的各项检验工作，包括过程和竣工检验，严把维修质量关，并按规定的要求认真填写维修质量检验签证单和车辆技术档案；



(5) 负责汽车维修车辆检测工作，及时进行质量分析，为不断改进质量提出意见和建议；

(6) 做好汽车维修质量状况的上传下达工作，当好领导的参谋，起到顾客和维修工、领导和职员工间的桥梁作用；

(7) 参与汽车返修或机务事故原因分析和质量判断；

(8) 秉公行使质量检验和技术鉴定的职权；

(9) 完成厂长分配的其它工作任务。

#### 4、技术负责人岗位职责

(1) 负责贯彻执行上级和本厂有关技术管理的规章、制度；

(2) 负责建立和完善汽车维修的工艺流程，不断提高工作效率和维修质量；

(3) 负责维修设备和计量器具的采购、台帐、安装、使用、维修等管理工作；

(4) 协助做好职工的技能培训和考核工作；

(5) 按需要收集、保管有关的技术标准、汽车维修资料，并发挥其作用；

(6) 完成厂长分配的其它工作任务。

#### 5、总检验员岗位职责

(1) 严格执行国标、部标和企业内部标准，把好质量检验关。

(2) 负责车辆修理过程中的自检、互检和专职检验的三级检验制度的落实。

(3) 做好车辆进厂、出厂检验，采用路试、外部检视等手段，

掌握进厂的车况，填写汽车进厂检验表；填写汽车修竣后的检视路试表、修竣检验表，签发出厂合格证；填写汽车维修记录。

(4) 负责执行国家有关产品质量的方针政策，认真填写质量检验原始记录，收集整理好有关数据。

(5) 负责车辆维修技术档案的保管，做好保密工作，禁止为外单位提供任何检测技术证明资料。

(6) 负责质量事故的调查工作，对发生的资料事故，进行全面调查，并提出处理意见和改进措施。

## 6、电工岗位责任制

(1) 严格遵守电工安全工作条例；

(2) 严格遵守设备仪器仪表技术使用条例；

(3) 严格执行用电设备保养保修条例；

(4) 严格执行用电设备报批、使用、报废管理规定；

(5) 下班主要车间用电设备是否断电，并拉闸；

(6) 充电设备如需连续使用，注意留守人值守；

(7) 在进行汽车电器设备维修时，需断电检查，如需带电作业注意防火；

(8) 在汽车上作业时，注意自身搭铁，避免静电引起火花；

(9) 电工需持上岗证（需经国家鉴定部门的考核）学徒工不得单独作业；

(10) 在电控汽车上禁止做跳火试验，以免烧坏控制系统元件；

(11) 认真按施工单位制定项目进行作业，如需增项，需预先请

示前台业务并与客户联系，获准后方可实施增项，并予以文字说明；



(12) 认真执行工艺质量保证程序，优质完成各项任务。

#### 7、漆工，钣金岗位职责

- (1) 严格遵守漆工、钣金安全工作条例；
- (2) 修旧利废，节约原材料，节水，节电，节油，节约一切能源，优质完成任务；
- (3) 烤房工作时不得擅自离人；
- (4) 爱护设备，规范使用，按时保养，作好记录；
- (5) 加强自检，互检，保证质量达标；
- (6) 认真学习，不断提高；
- (7) 爱护客户车辆，不得在车内休息。抽烟，听收音机，不得擅自动用客户车辆，及车内物品；
- (8) 下班时注意清扫场地，关闭电源，烤房上锁，尤其易燃易爆物品要妥善保管，不得裸露。

#### 8、会计员岗位职责

- (1) 认真学习党和国家有关方针政策和法律法规，认真执行；会计法，建立健全财务会计制度，及时搞好会计核算，按时编制各项会计报表，真实反映企业经营成果。
- (2) 加强财务监督，维护和遵守财经纪律，各项支出必须做到先审批后开支。
- (3) 合理使用资金，根据企业资金需求，按照政策要求准确核计并及时缴纳各项税款。

(4) 定期组织对账，做到账账，账款，账物相符。按照会计法规，健全会计档案并妥善保管，不得丢失或损坏。

## 2、后勤服务人员岗位职责

(1) 按照《工服洗条管理规定》定时办理工服洗挑事宜。

(2) 遵守有关规定遵守门前三包，员工浴室，值班室，厕所，楼道等公共环境卫生的管理工作。

(3) 负责公司内部的公共场所的各处室的公共设施维修管理。

(4) 根据有关规定配备办公桌椅，文具柜，做好低值易耗品的登记管理工作。

(5) 按标准定期发放劳保用品。

(6) 办理各类人员工服制装事宜。

(7) 做各个部室，各类人员的电话、移动电话等通讯设备的配备使用，和加纳费用的各项工作。

(8) 凭当月洗衣票收员工送洗工服（沙发套，车座套，床上用品等）。

(9) 根据送洗衣服的种类进行登记，并做标记。

(10) 清点衣物，分类，整理，打包后送活，洗回后按登记表进行发放。

(11) 做好勤杂，维修人员的管理，做到环境卫生干净整齐，各种照明设备，茶炉浴室，管件电路有故障及时维修，保障员工正常工作，解决大家的后顾之忧。

(12) 协助部门经理做好各种其他工作。

(1) 按标准对各岗人员进行工服制装，要求整齐，端庄，大方，漂亮，突出各岗人员的整体面貌。



## 三、运作方法与流程

维修及相关服务的工作程序和业务流程

### 1、预约服务

### 2、服务标准

- ◆切实以客户为中心。
- ◆公布及遵循客户承诺，并接受客户监督。
- ◆培养服务人员的服务热忱，并传授客户关系管理的理念。
- ◆加强标准宣传贯彻、执行及监督的力度。
- ◆服务环节应环环相扣。
- ◆各部门间应相互配合与支持。
- ◆服务流程的改进应形成闭环。
- ◆注重售后服务跟踪及后续工作改进。

### 3、维修质量控制体系以及运作说明

#### ◆接车

A. 必须充分记录顾客关心的问题重点与要求。业务接待详细记录顾客车辆问题是一次修复成功的第一步，当维修工接到指示，执行的工作是顾客真正想要的吗？业务接待在交接资料时是否出了问题。为什么会出问题，是否有告诉业务接待填写工单的标准程序。维修工单上是否有足够的空间详细说明顾客的需求？早上高峰时间业务接待的工作量是否过重。

B. 接车时业务接待应详细询问用户车辆故障发生时的现象、车辆日常使用条件、故障发生频率及条件等重要信息，并作好相应记录。



A. 对于重现的车辆故障，业务接待应陪同客户实车检查，以便了解实际情况，初步分析故障原因，制定维修方案。

B. 对于较难重现的故障或暂时难以准确判断的故障。

(a) 业务接待应有条件查阅维修档案、维修通讯、维修

技术简报等技术资料，以便尽可能准确制定维修方案和预估修理工时。

(b) 业务接待应根据车辆故障情况通知车间主管指派技术骨干帮助分析故障原因，制定维修方案。

(c) 在查阅维修技术资料并经过认真分析后仍无法判断或首次遇到的车辆故障，应按规定由技术主管向业内具有权威性的工程师和技师进行咨询，向本车辆的维修站咨询。

(d) 对新问题、疑难症或暂时难以准确判断的故障应予以记录。

#### ◆ 维修

A. 维修施工前：

(a) 维修人员应在维修前完全了解车辆故障信息(故障内容、故障发生的条件、维修方案等)，如有必要，应亲自试车检查，感受客户抱怨的内容。

(b) 维修人员应在确认备件仓库有相应配件，专用工具和诊断检验设备完好的前提下实施诊断维修作业。

B. 维修施工中

(a) 维修技工应重视修理的质量，必须采用上下道工序互检的方式，

树立质量第一的思想，争取在第一时间内将客户的车修好。

(b) 如有多工种维修，在本人负责项目结束后，完成与下道工序的交接。

(c) 在预计时间内必须完成至少 95%以上的维修工作。

(d) 在完成每一步维修作业后，需对该维修结果进行功能检查。

(e) 完成维修后，必须将更换下的零件原状态保存，以便技术主管分析故障原因。

#### ◆ 质检

A. 应严格执行<维修和质检工作规范>的三级质检流程进行质量检验。

B. 车间应建立抽验制度，由车间主管对各种完工车辆进行抽验，加强维修质量的监督。

#### ◆ 返工

A. 对于在质检中发现问题的车辆，质检人员应填写返修处理表(标明返工车辆)，随同原始工单退回维修技工进行返工，重新进行维修质检流程。

B. 技术主管应针对一些维修质检中发现的疑难杂症或新问题进行故障原因分析、记录，并及时做出维修方案。

#### ◆ 返修

A. 车辆出车间后，如再次发生故障，应查阅上次维修记录，确认是否为返修项目？

B. 车间主管应分析返修原因，区分属于何种问题，如配件、技术

生产质量或工作态度。

C. 返修：属于非人为原因，交给原维修人员优先安排维修；如属于人为原因，则将此维修交与更高水平人员完成。

#### ◆一次修复率的控制

A. 返修车处理记录表由服务经理存档，内容包括：车辆信息、故障现象、故障原因、未能返修的原因、改进措施等。

B. 车间主管和服务经理共同召集相关人员对未能一次修复的案例，进行一次专项技术交流，避免类似故障重复发生。

C. 服务经理每月应召集所有服务体系员工开会，讨论一次修复与准时完工的绩效、管理、技术通报、返修及改善的措施。

D. 技术主管应收集返工/返修案例，作为维修技工内训教材，逐步提高技工的维修技术和工作责任心

#### ◆配件采购原则

A. 订购配件时必须是该车的原厂配件，并查明零件编号和出厂时间及保质期限。

B. 采购零件或配件部将配件送到厂内时，库管员核对零件编号和合格证后，点收入库，否则不予以使用。

C. 配件的采购和订货必须做到谁订货谁负责的原则，以防假冒伪劣配件造成事故的发生。并注明配件的来源及门市部。

#### ◆质量管理体系

A. 通过计算机对车辆维修、车辆基本情况、技术档案、维修档案、汽车配件材料、等进行管理。

B 从服务人员持证上岗，亮牌服务，举止文明；加强经常性的业务培训，不断提高修理业务技能，牢固树立“质量第一，客户至上”的观念。

#### 4、安全生产制度和文明生产管理制度

多年来，我们始终坚持以安全促生产，坚持安全、生产、文明一起抓。在全厂各个车间、工段的十多个岗位，制定了全套的安全文明生产管理制度和安全操作规程。把职工的安全文明生产放在首位，切实落实到人，并设置厂办主任专门负责安全文明生产，从未出现过任何安全生产事故。为进一步搞好安全生产，我们在各个岗位安装了安全生产监控系统，随时掌握生产动向，杜绝一切安全隐患。

#### 5、针对本项目的服务计划和方案

根据本次项目公开竞争性谈判文件的要求，我们企业做出如下服务计划和方案。

##### 1) 车辆售后跟踪服务。

我们努力提高业务接待质量，建立车辆维修档案、客户投诉、客户跟踪信息反馈、电话回访、客户管理等机制，根据车辆维修情况、公里数和车辆档案，由专人提前向客户通知维修时间、制定保养措施、提供技术咨询、车辆保险、代办年检等服务。

2) 为了更好的为本项目公开竞争性谈判文件维修用车服务，我公司将努力降低修车成本。我们郑重承诺设有 24 小时服务电话，在接到送修单位保修电话后 2 小时内予以响应，并能在 2 小时内派人赶到救援现场。

3) 严格履行我们公司对本项目公开竞争性谈判文件承诺书，严格执行《安徽省机动车维修结算工时定额与收费指南（2014）版》企业收费标准，实行明码标价、优惠公开，公示汽车维修计价公式。如价格有调整时，保证3个工作日内书面通知采购中心。

4) 为确保修车质量，我们提出双方都要做到“爱车就是爱生命”，工作精益求精，重在修理，为客户节省支出，确保更换的配件使用原厂正品，决不使用假冒伪劣产品或以次充好、以旧充新。

在多年的经营中，我们有健全的零部件采购制度。和10多家供货商建立了长期供货关系，其中3家企业签定了供货合同。在对库存备品备件的管理中，力求标准件宁多勿少、常用件满足急需、特殊零配件设置专门采购通道，以最快速度满足生产需要，决不能因原料和配件不到位而影响生产。

#### 5) 零部件采购制度

①严格履行工作程序、换料领料要审批、备料要填写备料单，注明车型、年号、年份、零件名称等内容并上交旧件，市内采购要在2-3小时完成，市外采购3-7天，报价当天答复，特殊情况除外，配件价格要合理，不能高于市场价格。

②严格执行仓库管理制度，配件部门要熟悉市场价格，领发料要有签字手续，进出库要有单据。货物要做到帐与物相符，仓库要把好配件质量关，严防假冒、错发、漏收，给客户带来损失的追究当事人责任，并作全额赔偿。

③采购员要严格遵守各项规章制度，维护公司形象，廉洁奉公，

不准私拿回扣，不准假公济私，损坏公司形象。

④负责材料和配件的采购工作，严格把好质量关，严禁购未经批准验证的副厂件，假冒厂件入库，严禁采购伪劣产品入库。

⑤抓好配件采购的计划组织实施工作，做到凭单采购，严禁盲目采购。需要报价的配件应先报价，后取货。

⑥购回的配件，一定要交仓管员验签，凭货物入库单和发票才能到财务报销。如发现不合格的配件，严禁入库、核销。

⑦采购员要按厂部制定的进货网点进货。如进货网点无货或特殊情况，经领导同意方可在其它点采购。

## 四、服务实施方案

### 4.1 质量管理制度

1、为加强汽车维修行业管理，保证汽车维修质量，根据交通部、原国家经委、国家工商行政管理局联合颁布的《汽车维修行业管理暂行办法》，制定本办法。

2、从事汽车修理、维护或专项维修的企业和个体工商户（以下简称汽车维修业户）和各级汽车维修行业管理部门，均适用本办法。

3、各级汽车维修行业管理部门负责汽车维修质量管理工作，其主要职责是：

（1）宣传、贯彻国家和交通部有关质量管理的方针、政策和法规；

（2）对汽车维修行业质量进行管理、监督、检查；

（3）指监督检查汽车维修业户建立健全内部质量保证体系和质量检验制度，执行汽车维修技术标准和工艺规范；

（4）组织汽车维修行业质量检查评比；

（5）收集交流汽车维修行业维修质量信息，开展技术咨询和质量诊断工作；

（6）组织汽车维修业户质量管理人员及质量检验人员的培训、考核工作；

（7）受理汽车维修质量问题的申诉，负责进行调解处理。

4、各级汽车维修行业管理部门应建立健全汽车维修质量监督检验体系，实行分级管理。建立汽车维修质量监督检测站（中心），为

汽车维修质量监督和汽车维修质量纠纷的调解或仲裁提供检测依据。汽车维修质量监督检测站必须是经当地交通主管部门会同技术监督部门认定后颁发了《检测许可证》的汽车综合性能检测站。

5、汽车维修企业必须建立健全与其维修类别相适应的质量管理机构；汽车维修个体业户应有人负责质量管理工作，其管理机构 and 人员的主要职责是：

(1) 认真执行质量管理法规和本办法；

(2) 贯彻执行国家和交通部颁布的有关汽车维修的技术标准、相关标准以及地方标准；

(3) 制定维修工艺和操作规程；

(4) 依据国家标准、行业标准、地方标准的要求，制定汽车维修技术标准；

(5) 建立健全汽车维修业户内部质量保证体系，加强质量检验，掌握质量动态，进行质量分析，推行全面质量管理；

(6) 开展质量评优与奖惩工作。

6、汽车维修业户必须有明确的质量负责人和质量检验员。质量检验员必须经过当地汽车维修行业管理部门培训、考核并取得汽车维修检验员证，方可上岗。

7、汽车维修业户必须做好质量管理的基础工作，建立健全并严格遵守与企业维修类别相适应的技术管理、计量管理和质量检验等规章制度。

8、汽车维修业户在维修生产中必须遵守以下法规和标准：



(1) 国务院发布的《工业产品质量责任条例》的有关规定。

(2) 国家标准局发布的各项汽车修理技术条件，以及机动车运行安全技术条件、机动车允许噪声及测量方法和汽、柴油车排放标准及测量方法等；

(3) 交通部第 13 号令发布的《汽车运输业车辆技术管理规定》；

(4) 交通部颁发的有关汽车修理技术标准（技术条件）；

(5) 各地制定发布的有关汽车维修技术标准。

9、汽车维修业户在维修没有国标、部标、地方标准的车辆时，应参照原车维修手册、使用说明书和有关维修技术资料进行维修。

10、车辆进厂、维修及竣工出厂，必须由专人，负责质量检验，并认真填写检验单。一、二类维修业户对进行汽车大修、总成大修、二级维护的车辆必须建立《汽车维修技术档案》。

11、汽车维修竣工出厂实行出厂合格证制度（汽车小修和部分专项修理除外），维修质量不合格的车辆不准出厂。汽车维修业户在车辆维修竣工出厂时必须按竣工出厂技术条件进行检测并向托修单位提供由出厂检验员签发的汽车维修竣工出厂合格证。汽车维修业户使用的汽车维修竣工出厂合格证由汽车维修行业管理部门统一印制和发放。

12、各级汽车维修行业管理部门应根据本地区情况，制定汽车维修质量保证期制度的具体规定。

13、各级汽车维修行业管理部门应制定并认真执行汽车维修质量检验制度，对维修车辆实行定期或不定期的质量检测，并将检测结果

做为评定给修业户维修质量和年审《技术合格证》的主要依据之一。

14、托修单位与承修业户发生维修质量纠纷时，汽车维修行业管理部门应负责组织技术分析和鉴定，并进行调解，所发生的检查、试验分析、鉴定等费用均由责任承担。双方经调解仍有争议时，可向当地技术监督部门提出申诉或向法院起诉。

## 4.2 质量服务标准



### 一、业务接待

#### (一) 服务公示

- 1、公司应在经营场所悬挂全国统一的《机动车维修标志牌》。
- 2、公司应在经营场所悬挂营业执照和机动车维修经营许可证。
- 3、公司应在经营场所公示以下内容：
  - 1) 业务受理程序；
  - 2) 服务质量承诺；
  - 3) 客户抱怨受理制度；
  - 4) 维修工时定额、收费标准及结算方法；
  - 5) 质量保证期；
  - 6) 公司负责人及业务接待、维修(机修、电器、钣金、油漆)、检验、价格结算人员照片、工号。
- 4、公司应设置配件展示区，展示原厂配件、副厂配件和修复件样品，做好标识，明码标价。

#### (二) 接待服务

- 1、业务接待员应统一着装，佩证上岗，仪容端正。
- 2、业务接待员应遵守礼仪规范，接待客户时做到态度热情，语言文明。
- 3、业务接待员负责接车交验，协助故障诊断，制定诊修方案，告知估价、结算方法及维修工期，与客户签订维修合同。业务接待员应熟悉各类汽车维修检测作业内容，能及时为客户提供咨询服务。



4、业务接待室服务设施配套齐全，具备良好的客户休息环境，包括茶水、报刊杂志提供，配备冷暖空调、播放系统。

5、业务接待室应及时清理和打扫，不乱堆乱放物品，保持整洁干净。

### （三）接车诊断

1、公司应制定接车规范文件，规定人员职责、告之事项以及接车诊断流程。

2、公司应配备必要的检测诊断仪器设备，设置检测工位（区域）。

3、接车诊断时应详细记录客户陈述，填写诊断记录，并交客户签字确认。

4、业务接待员应向客户详细说明车辆技术状况、故障诊断意见、建议维修项目、作业内容、配件价格、维修时间和维修费用。

5、业务接待员应提醒客户对车内物品进行清理，对外观、内饰、仪表和座椅等车辆状况以及客户要求事项进行确认、记录，并交客户签字。

### （四）合同签订

1、公司应根据检测诊断结果所确定的维修项目，与客户签订维修合同(或协议)。维修合同(或协议)的各项要件应填写完整。

2、维修过程中有超出合同范围的，应充分与客户沟通，签订补充合同(或协议)。

## 二、车辆维修

### （一）维修派工



1、公司应根据检测诊断结果确定的维修项目填写维修单，做好车辆交接工作。

2、维修单应详细注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。

3、维修过程中发现需要追加的项目，公司应与客户沟通，得到客户确认，并在维修单补项方可进行维修作业。

## （二）维修作业及过程检验

1、待修车辆视情况清洁冲洗，放置座椅套、方向盘套、脚垫后进入维修区。

2、车辆维修各过程的状态应标识清楚，维修单随工序流转。

3、业务接待员应及时跟踪车辆维修情况，向客户反馈维修进度，如果工期延长，应向客户作好解释和说明。

4、公司应制定或收集车辆维修的规范和标准，严格按规范和标准的要求实施车辆维修和过程检验，按规定填写并保持检验记录。

## （三）竣工检验

1、公司应制定或收集车辆竣工检验的规范和标准，严格按规范和标准的要求实施竣工检验。

2、专职质量(总)检验员对承修车辆进行竣工检验，填写竣工检验记录，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车辆，不得交付使用。

3、无资质实施竣工检验的公司应委托机动车维修质量检验机构进行竣工检验，签订委托检验合同。



#### (四) 修复交车

- 1、公司应指定专人按照规范和规定线路试车，并做好记录。
- 2、公司应做好交车准备（包括清理车辆内部，查看外观，清点随车物品），价格结算员汇总全部单据。
- 3、通知客户验收接车，验收前公司应做好车辆清洁。
- 4、公司应配合客户对修竣车辆验收，填写汽车修竣出厂验交表，客户签字确认。
- 5、公司应告知车辆故障原因、今后行车注意事项和质量保证期的相关内容。质量保证期承诺不得低于国家规定。

#### (五) 车辆返修

- 1、质量保证期内，因维修质量原因造成车辆故障、损坏、无法正常使用或者造成人身、财产损失的，公司应无偿返修，不得拒绝或者故意拖延，并依法承担赔偿责任。
- 2、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，公司应当负责联系其它车辆维修公司修理，并承担相应费用。
- 3、公司应制定车辆返修制度，保持返修记录。

### 三、价格结算

- 1、公司应按公示的维修工时定额、收费标准及结算方法结算维修费用，所有结算项目及费用须经客户确认。
- 2、公司应向客户出具规定的结算票据，并提供维修工时、材料等费用清单。

## 四、质量管理

### (一) 质量管理职责

1、公司应建立维修服务质量管理体系，形成文件，并持续改进其有效性。

2、公司应结合实际制定质量方针，质量方针应与公司的服务宗旨和理念相适应。

3、公司应在相关职能和层次上建立质量目标，质量目标可测量，并与质量方针保持一致。

4、公司应建立并保持目标实施方案，明确措施、方法、职责、时间进度和检查考核的内容，以确保目标的实现。方案应包含对经营目标的管理。

5、公司应结合实际建立组织机构，明确职能部门、岗位职责、权限。

6、公司领导中应有专人负责公司的质量工作并能行使以下职责和权限：

1) 负责建立、实施和保持维修服务质量体系，协调部门工作，确保体系有效运行；

2) 总结汇报质量管理工作情况，提出改进建议；

3) 通过培训、交流提高全体员工的质量意识和服务意识。

### (二) 人员管理

#### 1、岗位设置及要求

(1) 公司管理负责人、技术负责人及检验、业务接待、价格结

算、维修（机修、电器、钣金、油漆）等人员条件按《浙江省机动车维修业开业条件》执行。

(2) 公司应规定各级人员的岗位职责和任职要求，明确以下内容：

- 1) 岗位职责；
- 2) 任职条件；
- 3) 工作要求；
- 4) 考核指标。

## 2、人员培训

(1) 公司应针对维修服务活动、岗位需求和人员能力，制定年度和长期的培训计划(包括上岗培训、技术培训、学历教育)，并保持培训记录。

(2) 公司应对培训效果实施考核评估，以确定培训的有效性。

(3) 对业务接待、检验、维修人员和特殊工种进行重点培训，组织资格考核，并定期验证资格的有效性。

## 3、绩效考核和激励机制

(1) 公司应制定绩效考核办法，绩效考核内容应包括以下内容(不限于)：

- 1) 个人素质(包括仪容仪表、品德修养、个人态度等)；
- 2) 工作态度(包括热情度、信用度、责任感、纪律性、合作精神等)；

- 
- 3) 专业知识(包括专业业务知识、相关专业知识和获取新知识等);
- 4) 工作能力(包括文字表达能力、逻辑思维能力、指导辅导能力、人际交往能力、组织、管理与协调能力等);
- 5) 工作成果(包括工作目标的达成、工作效率、工作质量、工作创新效能等)。

(2) 通过绩效考核测评员工的工作和成绩, 衡量其行为是否符合规定, 达到公司发展的要求。

(3) 公司应建立激励员工实现质量目标并持续改进的机制, 包括对员工工作绩效的认可、表彰或惩罚、晋升机会等。可行时, 使员工的贡献与其获得的权益相对应。

### (三) 设施管理

1、公司的设施条件(接待室、停车场、生产厂房)应符合《浙江省机动车维修业开业条件》的规定, 且维护完好。

2、厂区环境保持清洁, 裸露地面有绿化, 各类指示标志和划线清楚, 重要区域和特殊设备有警示标志。符合安全、消防和环境保护要求。

3、业务接待室参见图片。

4、卫生间应整洁明亮, 配备洗手、干手设施、洗涤剂, 有专人负责清洁打扫。

5、停车场地面平整, 停车标识和地面划线清楚。

6、生产车间应按功能设置独立的作业区域, 应有充足的自然采

光或人工照明，满足生产的要求。



#### (四) 设备管理

1、设备、工装规格和数量应与维修车型、生产规模和生产工艺相适应；设备条件按《浙江省机动车维修业开业条件》执行，且维护完好。

2、设备标识清楚，技术性能满足生产要求，布局合理。

3、公司应建立设备的购置、验收、操作、维修保养、报废处理管理制度，建立设备档案，保持设备购置、验收、操作、维修保养、报废处理的记录。

4、公司应制定和执行计量检测设备的控制、检定与维修程序，计量检测设备在使用前应经检定校准，其准确度、精密度满足生产要求，并有表明检定结果的标记或识别记录。

#### (五) 配件管理

##### 1、配件采购

(1) 根据配件的重要程度进行分类，并按分类采取不同的控制方式。

(2) 公司应对配件供应方进行选择、评价和重新评价，收集、保管配件供方的评定或认定资料，不得采购三无、伪劣配件。

(3) 公司应执行配件登记，记录购买日期、供应商名称、地址、产品名称及规格型号等。

##### 2、配件验收

公司应根据相关标准和汽车制造厂商的标准规定配件的验收(检

验要求)并保存配件验收的记录,配件验收时应查验产品合格证等相关证明。



### 3、配件保管和使用

- (1) 配置的贮存场所、贮存环境应满足配件的贮存保管要求。
- (2) 配件存放货位编号定位,标识清楚,遵循先入先出的原则。
- (3) 公司应建立详细的配件出入库明细账。
- (4) 原厂配件按制造厂“三包”索赔期规定执行配件质保,并纳入汽车维修质量保证期,其它配件的质量保证期不得低于法规规定的最低质量保证期限。

### 4、旧配件管理

- (1) 公司应制定旧配件管理制度,保持旧配件的更换、使用、报废处理的记录。
- (2) 公司应对修复配件作好标识、标价,并与原厂配件、副厂配件明确区分,供客户选择。

### (六) 现场管理

- 1、作业场所应清洁卫生,工位划分清楚。特殊作业场所(钣金、油漆)应单独设置。
- 2、作业场所应张贴岗位安全操作规程及安全注意事项。
- 3、公司应制定现场管理规范,作业场所实行定置管理,工具、物料摆放整齐,标识清楚。
- 4、公司应实行作业看板(可视化)管理。
- 5、维修作业“三不落地”(工具不落地、配件不落地、废料)。

6、维修过程中使用的化学危险品或产生的各种废弃物应当合理放置与处理。

### (七) 资料管理

1、公司应收集汽车维修相关技术标准，应制定维修过程中所需的各种工艺、作业指导文件。

2、公司应制定文件管理制度和对电子文档的管理办法，对文件的编制、审批、发放、使用、保管和作废作出规定。

3、公司应建立信息管理系统，对客户信息、维修档案、配件等实行电子化管理。应对信息资料的标识、贮存、保护、检索和保存期限作出规定。

4、公司应建立车辆维修档案。车辆维修档案应包括维修合同，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。

5、公司应识别和收集与维修服务相关的法律法规、规范和要求。应定期评审法律法规的有效性，法律法规变更时应及时收集最新版本。

### (八) 客户服务

1、公司应实行承诺服务，公示服务内容和流程，制定服务规范，确保服务承诺的有效实施。

2、公司应提供车辆维修救援服务、预约服务及提醒服务，公示24小时服务电话，保持服务记录。

3、公司应明示客户投诉处理流程，公示投诉电话，及时处理客户投诉，保持相关记录。

4、公司应定期对客户进行回访，征求客户意见，积极创新服务项目，改进服务质量，满足客户需求。

## 五、安全生产

- 1、公司应制定安全生产责任制度，明确各级人员安全职责。
- 2、公司应开展安全生产教育，提高员工安全生产意识。
- 3、生产设施、设备的危险部位应有安全防护装置，操作人员按安全操作规程操作，公司定期组织安全生产检查，确保安全生产。
- 4、公司应按照国家有关规定配置消防设施和器材，设置消防安全标志、安全通道，定期检查、维护，保持消防设施完好。
- 5、公司应设置危险化学品仓库，符合国家标准对安全、消防的要求，设置明显标志和防护措施。
- 6、公司应制定潜在紧急情况和事故的应急预案，并确保各级人员熟悉紧急情况的应急处理。公司应定期进行应急预案的演习。

## 六、环境保护

- 1、公司应识别车辆维修过程中产生的废弃物，实行分类收集处理。
- 2、废弃物贮存场所和容器应能防止三次污染，必要时应有隔离、防护措施，危险废弃物应委托专业回收部门定期回收。
- 3、应保持废弃物处置、收集的记录。
- 4、环保设施应符合国家有关规定的要求，并维护良好。

## 七、其它要求

- 1、公司应遵守国家、行业法律法规，诚实守信，合法经营。



2、企业名称、地址、法人代表（负责人）、经济类型、生产条件等发生变化时应及时到行业管理部门办理相关变更手续。

3、公司应按要求参加行业管理部门组织的各项活动，按规定及时向行业管理机构报送统计资料。

4、公司应建立汽车维修技术促进机制，包括：与汽车院校开展技术交流、人才培养活动，提供维修旧件、总成、技术资料等支持教学。技术促进措施应纳入公司年度经营计划。

## 4.3 质量保障措

### 1. 质量管理措施

1、为加强汽车维修行业管理，保证汽车维修质量，根据交通部、原国家经委、国家工商行政管理局联合颁布的《汽车维修行业管理暂行办法》，制定本办法。

2、从事汽车修理、维护或专项维修的企业和个体工商户（以下简称汽车维修业户）和各级汽车维修行业管理部门，均适用本办法。

3、各级汽车维修行业管理部门负责汽车维修质量管理工作，其主要职责是：

（1）宣传、贯彻国家和交通部有关质量管理的方针、政策和法规；

（2）对汽车维修行业质量进行管理、监督、检查；

（3）指监督检查汽车维修业户建立健全内部质量保证体系和质量检验制度，执行汽车维修技术标准和工艺规范；

（4）组织汽车维修行业质量检查评比；

（5）收集交流汽车维修行业维修质量信息，开展技术咨询和质量诊断工作；

（6）组织汽车维修业户质量管理人员及质量检验人员的培训、考核工作；

（7）受理汽车维修质量问题的申诉，负责进行调解处理。

4、各级汽车维修行业管理部门应建立健全汽车维修质量监督检验体系，实行分级管理。建立汽车维修质量监督检测站（中心），为

汽车维修质量监督和汽车维修质量纠纷的调解或仲裁提供检测依据。汽车维修质量监督检测站必须是经当地交通主管部门会同技术监督部门认定后颁发了《检测许可证》的汽车综合性能检测站。

5、汽车维修企业必须建立健全与其维修类别相适应的质量管理机构；汽车维修个体业户应有人负责质量管理工作，其管理机构 and 人员的主要职责是：

(1) 认真执行质量管理法规和本办法；

(2) 贯彻执行国家和交通部颁布的有关汽车维修的技术标准、相关标准以及地方标准；

(3) 制定维修工艺和操作规程；

(4) 依据国家标准、行业标准、地方标准的要求，制定汽车维修技术标准；

(5) 建立健全汽车维修业户内部质量保证体系，加强质量检验，掌握质量动态，进行质量分析，推行全面质量管理；

(6) 开展质量评优与奖惩工作。

6、汽车维修业户必须有明确的质量负责人和质量检验员。质量检验员必须经过当地汽车维修行业管理部门培训、考核并取得汽车维修检验员证，方可上岗。

7、汽车维修业户必须做好质量管理的基础工作，建立健全并严格遵守与企业维修类别相适应的技术管理、计量管理和质量检验等规章制度。

8、汽车维修业户在维修生产中必须遵守以下法规和标准：



(1) 国务院发布的《工业产品质量责任条例》的有关规定。

(2) 国家标准局发布的各项汽车修理技术条件，以及机动车运行安全技术条件、机动车允许噪声及测量方法和汽、柴油车排放标准及测量方法等；

(3) 交通部第 13 号令发布的《汽车运输业车辆技术管理规定》；

(4) 交通部颁发的有关汽车修理技术标准（技术条件）；

(5) 各地制定发布的有关汽车维修技术标准。

9、汽车维修业户在维修没有国标、部标、地方标准的车辆时，应参照原车维修手册、使用说明书和有关维修技术资料进行维修。

10、车辆进厂、维修及竣工出厂，必须由专人，负责质量检验，并认真填写检验单。一、二类维修业户对进行汽车大修、总成大修、二级维护的车辆必须建立《汽车维修技术档案》。

11、汽车维修竣工出厂实行出厂合格证制度（汽车小修和部分专项修理除外），维修质量不合格的车辆不准出厂。汽车维修业户在车辆维修竣工出厂时必须按竣工出厂技术条件进行检测并向托修单位提供由出厂检验员签发的汽车维修竣工出厂合格证。汽车维修业户使用的汽车维修竣工出厂合格证由汽车维修行业管理部门统一印制和发放。

12、各级汽车维修行业管理部门应根据本地区情况，制定汽车维修质量保证期制度的具体规定。

13、各级汽车维修行业管理部门应制定并认真执行汽车维修质量检验制度，对维修车辆实行定期或不定期的质量检测，并将检测结果

做为评定给修业户维修质量和年审《技术合格证》的主要依据之一。

14、托修单位与承修业户发生维修质量纠纷时，汽车维修行业管理部门应负责组织技术分析和鉴定，并进行调解，所发生的检查、试验分析、鉴定等费用均由责任承担。双方经调解仍有争议时，可向当地技术监督部门提出申诉或向法院起诉。

#### 4.4 现场安全管理方案

##### 一、安全生产责任制

1、认真贯彻执行“安全第一、预防为主”的方针，遵守国家法律法规和安全生产操作规程，守法经营，落实各级交通主管部门的安全生产管理规定，组织学习安全生产知识，最大限度地控制和减少道路交通事故的发生。

2、道路运输经营者负责经营许可范围内的安全生产工作，是安全生产第一责任人，对安全生产工作负总责。

3、落实事故处理“四不放过”的原则，即：事故原因不查清不放过；事故责任者没处理不放过；整改措施不落实不放过；教训不吸取不放过。

4、建立营运车辆维护、检修工作制度，督促车辆按时做好综合性能检测及二级维护，确保车辆技术状况良好。

##### 二、安全生产操作规程

1、严格遵守安全生产法律法规及工作规范，严肃安全生产操作规程，落实各项安全生产工作制度，组织开展安全生产活动和安全知识学习，提高全员安全生产意识。

2、对道路运输驾驶人员要求做到“八不”。即：“不超载超限、不超速行车、不强行超车、不开带病车、不开情绪车、不开急躁车、不开冒险车、不酒后开车”。保证精力充沛，谨慎驾驶，严格遵守道路交通规则和交通运输法规。

3、保持车辆良好技术状况，不擅自改装营运车辆。

### 三、安全生产监督检查制度

1、每日至少进行一次全面安全检查，重点检查安全生产责任制、规章制度的建立完善、安全隐患整改、应急预案、有关法律法规及会议精神的学习贯彻落实情况，并做好记录。

2、做好出车前、停车后的准备、检查工作，确保行车安全，发现隐患要及时修复后方可出车。

3、不定期检查车辆的安全装置、灯光信号、证件。

4、检查消防设施是否安全有效。四、安全生产事故隐患排查制度

为落实安全生产责任制，加强道路运输安全生产监督管理，遏制交通事故发生，须做到：

1、对交通主管部门检查发现的安全生产隐患整改事项，按时逐项予以整改、落实。

2、每月至少开展一次全面安全检查，发现存在安全隐患立即通知整改，并立即抓好落实，及时消除。

3、每趟次出车前，要对车辆的安全性能进行全方位检查，发现问题及时排除，不消除隐患不得出车。

4、车辆经检测、二级维护，查出的隐患要及时整改，整改不到位不得出车。

### 四、车辆安全生产管理制度

1、车辆的年度检验、上户、转籍、技术检测、维护保养由企业

负责组织实施。

2、凡公司的营运车辆均应参加保险，投保险种包括：车辆损失险、第三者责任险、承运人责任险、驾驶员人身意外险。三、车辆必须具有良好的技术善方可参加营运，为保证车辆的安全运行，必须按规定进行二级维护，并且配备各种有效的安全装置和设备，如灭火器、防滑链、防护网、铁锹等。

3、车辆必生故障必须及时修复，特别是危及行车安全的重大隐患，如制动、转向、轮胎、灯光装置等。严禁车辆带病出场、出站。

4、严禁超员、超载行驶，严禁客货混装，严禁超速行驶。六、车辆在运行途中，驾驶员应主动做好车辆的自检自查，发现问题及时解决。

5、车辆必须按规定位置停放，严禁在办公楼前、加油站、八字坡、油库、生活区乱停乱放。

## 五、安全行车十一条禁令

- 1、严禁无驾照、无从业资格证人员驾车；
- 2、严禁违反行车命令行车；
- 3、严禁酒后驾驶车辆和疲劳行车；
- 4、严禁超载、超员行驶；
- 5、严禁车辆带病行驶；
- 6、严禁携带易燃、易爆危险品乘车；
- 7、严禁车未停稳时搬运货物和上下乘客；
- 8、严禁在通过无人看守铁路道口时与火车抢道；



9、~~严禁~~车辆载客加油和发动机运转中加油；

10、~~严禁~~直流供油、严禁冬季明火烤车；

11、~~严禁~~雨雪道路和涉水后高速行驶。

12、车辆维护应贯彻“预防为主、强制维护”的原则。保持车容整洁，装备完好，及时发现和消除故障、隐患，防止车辆早期损坏。车辆的维护必须遵照交通运输管理部门规定的行驶里程或间隔时间、按期强制执行。各级维护作业项目和周期的规定，必须根据车辆结构性能、使用条件、故障规律、配件质量及经济效果等情况综合考虑。

## 4.5 作业场所操作规程及安全注意事项



### ▲ 作业现场操作规程

#### (一) 举升机安全操作规程

- 1、举升的车辆不得超过该产品的额定举升重量。
- 2、举升过程中严禁车下和车内有人。
- 3、非使用人员未经允许不得操作本设备。
- 4、当举升机长期停止使用或下班后，应将控制盒电源切断。
- 5、应将车辆较重部件置于短托臂上。
- 6、举升车辆时，将托臂放到被托汽车合适位置后，再分别转动四只橡胶托盘，使四只托盘距车身位置相等，再按上升按钮，当车离地面 10m 左右时，应检查托盘位置，并晃动一下车辆，检查是否安全，确信安全后，方可继续工作。
- 7、液压举升上升后，其安全保险锁止手柄必须朝上。

#### (二) 轮胎拆装机安全操作规程

- 1、拆装时，轮胎必须放尽余气。
- 2、工作气压应保持在 6-8 千帕。
- 3、所有移动件保持清洁，必要时用汽油清洁，注意润滑，确保拆装器转动灵活。
- 4、排放汽滤中的积水，确保马达转动皮带松紧适度。
- 5、安装轮胎时，应在轮胎边上涂上少量润滑油脂或滑石粉，以免断裂轮边。

6、安装时应注意定位爪不要紧贴钢圈，以免擦掉钢圈油漆。

### (三) 轮胎动平衡机安全操作规程

1、操作时应严格按使用要求进行，应小心挂放车轮，防止中心轴变形，确保机器正常工作，延长使用寿命。

2、进行平衡时应选择与轮胎中心孔相配的定位中心椎。

3、轮胎装夹必须牢固可靠，防止出现松动现象，作业前必须盖上护罩，方可启动。

4、进行平衡时，应检查和输入所测轮胎轮辋直径、轮辋宽度及测量头至轮胎内侧距离。

5、作业完成后切断电源，及时清理现场，保持设备、环境清洁。

### (四) 四轮胎定位仪操作规程

#### 1、定位前车辆检查

(1) 检查车辆悬挂装置、车轮轴承、转向系统等没有不允许存在的间隙和损坏。

(2) 一个车轿上的轮胎胎纹深度最多允差 2mm。轮胎充气压力合乎规定。

(3) 车辆装备为全装置重量。

#### 2、定位要求

(1) 将车辆安置在定痊举升器上，车辆应倒入举入器。车辆中心与举升器和转盘中心重合。

(2) 检查、必要时更改车辆规格。

(3) 应严格按定位仪显示步骤进行操作，不允许省略。如应按

要求作车轮偏差补偿和轮胎检测。轮胎检测的有关内容应按要求输入仪器。

(4) 各轮定位参数(前束、外倾角)的调整应符合各车型“维修手册”的要求,对检测不符合规定要求的均应进行调整(原车不能调整的除外)。

(5) 各定位参数的调整方法应符合各车型“维修手册”的要求。

(6) 定位结果应予以保存和打印。

#### (五) 空气压缩机安全使用操作规程

1、应在安全阀限定压力和规定排气量的条件下使用设备。

2、必须保证空压机使用现场环境的清洁和通风,严禁在空气中尘量过高或有腐蚀性和易燃性气体的场合使用。

3、空压机严禁断油运行,使用者要经常注意检查机油油位是否正常,要定期更换机油。

4、不要使用小于 1.5 平方毫米而长度大于 5 米的导线作电源线。

5、每日工作结束后,必须旋开储气罐放污阀排出污水,第二日空压机启动前再合上放污。

6、空压机运转时,当停电或临时停机时,需要重新启动,应将储气罐中的压缩空气排放放完后再开机。

#### (六) 车体矫正架安全操作规程

1、用前应检查各举升架系统中的油缸、油管、气液泵的性能,确保各部件性能良好,检查牵引系统中的油缸、油管、气液泵的性能,保证各部件性能完好。



2、除配套的气液泵的气源压力不允许超过规定大气压。

3、工作台升高至某一位置停止，一定使机械自锁装置的棘齿有效地顶在固定齿条上。

4、举升架装置下降前，应先将机械自锁装置脱开。

5、牵引装置与工作台的联接一定要牢固可靠，在第次拉拔羊应进行检查。

6、拉拔羊应检查链条，以确保链条完好无损。

7、拉拔前，夹错务必将车可靠夹紧。

8、链条、夹具和夹持部件的联接一定要可靠。

9、矫正操作过程中，立柱扣及链条受力方向严禁站人，以确保安全

10、有关操作使用的详细步骤应严格遵循仪器设备“使用说明书”的规定。

#### （七）机修工安全操作规程

1、工作时不得随便离开岗位，不得在工作区域内打闹，非工作需要不得随便到其它部门走动，不准带小孩进入工作区域。

2、按规定穿着劳动保护用品，不得穿拖鞋上班。

3、工作区域内严禁吸烟。

4、非工作需要不得动用任何车辆。

5、车辆在工作区域内行驶速度不得超过 5KM/H，不准在工作区域内试刹车。

6、加强对易燃物品的管理，除在用的以外，应存放在指定位置

并由专人保管。

7、工作照明时应采用低压（36 伏以下）安全灯，并不得冒雨或拖经有水面处使用，要经常检查导线及插座是否良好。

8、手湿时不得扳动电力开关或插拔电源，电源线路保险丝应按规定安装，不得用铜线、铁线代替。

9、非电工不得启动备用电机，不得搬弄配电盘上的开关及电器设施。

10、下班前必须切断所有电器设备的前一级电源开关。

11、作业结束后要及时清除工作场地的油污杂物，并将设备机具整齐摆放在指定位置。

#### （八）喷漆工安全操作规程

1、进入喷漆房作业时，必须备齐所需油漆、香那水及所需器具。

2、喷漆车辆进入喷漆房前，应将底盘翼子板各部泥土、灰尘擦拭干净，严禁在喷漆房内清除灰尘。

3、喷漆作业时要穿防止静电产生的化学纤维质料的衣服。

4、严禁在喷漆间内点火吸烟。

5、在喷漆间内作业时不得打开喷漆间门。

6、进行保温烘干作业时不得将温度调节器设定在 80℃ 以上。

7、经常清洁进气滤网，以防止阻塞。

8、供油泵烤炉不得漏油，每月对煤油箱进行一次排水作业。

#### （九）钣金工安全操作规程

1、工作前要先将工作场地清理干净，以免其它杂物妨碍工作，

并认真检查用具和机具的技术状况是否良好，连接是否牢固。

2、进行校正作业或使用校正台时应正确挟持、固定、牵制，并使用适合的顶杆、拉具、夹具及站立位置，谨防物件弹跳伤人。

3、使用折床、碰焊机、电焊机时，必须事前检查各部及焊机接地情况，确认无异常情况，方可启动使用。

4、电焊条要干燥、防潮，工作时应根据工件大小选择适当的电流及焊条。电焊作业时，操作者要戴面罩及劳动防护用品。

5、焊补油箱时，必须放净燃油，彻底清洗确认无残油，敞开油箱盖后谨慎操作。

6、氧气瓶和乙炔气瓶要远离火源，不得在太阳下曝晒，不得碰撞；所有氧焊工具不得沾上油污或油漆，并要定期检查焊枪、气瓶、表头、气管是否漏气。

7、搬运氧气瓶及乙炔气瓶时必须使用专用小车，切忌直接拖拉。

8、氧焊点火时，应先开乙炔气后开氧气；熄火时，应先关乙炔气阀，发生回火（回燃）现象时应迅速卡紧胶管，先关乙炔气阀再关氧气阀。

#### （十）电工（空调维修工）安全操作规程

1、工作前应备齐工具并检查是否完好，技术状态是否良好。

2、在车上进行电工作业应注意保护汽车漆面光泽、装饰、地毯及座位，并保持车辆的整洁。

3、在装有微机(电脑)控制系统的汽车上进行电工作业时，如无必要不要触动电子控制部分的各个接头，以防意外损坏电子元件。

4、电瓶充电作业时，要保持室内通风良好。充电时把电瓶盖打开，电解液温度不得超过 45℃。

5、新电瓶充电时必须遵守两次充足的技术规程。在充电过程中要取出电瓶应先将电源关闭，以免损坏充电器及电瓶。

6、进行空调系统作业时，应在通风良好处。排除氧时应慢，防止冷冻机油一起冲出，同时不能与明火及炙热金属接触。

7、添加处理氟操作时要戴护目镜，谨防氟入眼内或溅到皮肤，将皮肤冻伤。

8、装铜瓶搬运时严防振动、撞击、避免日光暴晒，同时应储放在通风干燥的库房中。

#### （十一）胎工安全操作规程

1、工作前应先检查机具是否完好，并准备好作业场地。

2、气门必须装正，并装于标志所指方向的位置，双胎并装时，气门必须相对排列。

3、装卸轮胎时，车辆的支承必须稳固，不准在支承不稳固的情况下作业。

4、轮胎必须装符合规定尺寸的轮辋，轮辋突缘有损伤和锈蚀，不应装用，轮辋螺孔不准有曲折、磨边和毛刺等现象，禁止用大锤敲击轮辋。拆装轮胎时要注意防止弹簧档圈弹出伤人。

5、双胎并装时要保持一定距离，两轮通风洞必须对正，胎内垫有较大帘布的轮胎或补洞胎、翻新胎不准装在前轮上，对旋转方向性有规定的轮胎，应注意所安装轮胎的旋转方向是否一致。



6、割胎刀、锉刀等必须装有木柄，在割胎时不可用力过猛，以防发生事故。磨胎和剪毛时，不准将胎圈撑开很宽。

7、作业完毕和下班前，应清洁场地、机具，安置好机工具，并做好交接班工作。

8、轮胎胎冠花纹应保持如下深度，否则不能继续使用：

A. 轿车、轻型车、挂车的轮胎应大于 1.6. mm；

B. 其它车前轮应大于 3.2mm, 其它轮大于 1.6mm。

9、轮胎胎面、胎侧不能有长度超过 25mm 或深度达到露出帘布层的割伤和破损。

10、最高车速超过 100Km/h 的车辆轮胎，其动平衡应符合规定要求。

11、轮胎气压应符合规定标准，后轮气压不得低于前轮。

### ★ 现场安全注意事项

#### (一) 安全生产

1、为保证企业生产的正常进行，保障企业员工的身体健康，全体员工必须严格遵守《安全技术操作规程》，任何人不得违犯。

2、工作期间，员工不得随便离开本职岗位，不得在职场内追逐打闹、大声喧哗，非工作需要不得到其它部门，不准带小孩进入工作区域。

3、必须按规定使用劳动保护用品，不得穿拖鞋上班。

4、工作区域内严禁吸烟。

5、非工作需要不得动用任何车辆，车辆在企业内行驶速度不得

超过 5KM/H，不准在企业内试刹车。

6、要加强对易燃易爆物品的管理，除在用的以外，应存放在指定位置，并由专人保管。

7、在企业内应配备充足的灭火器材，并加强维护保养使之保持良好状态，所有员工应会正确使用灭火器材。

8、工作时应使用低压（36 伏以下）安全灯，但不得冒雨或拖经有水的地面使用，并要经常检查导线及插座是否良好。

9、手湿时不得扳动电力开关、插拔电源及接触带电插座，电源线路保险丝应按规定安装，不得用铜线或铁钱代替。

10、非电工不得启动备用电机，不得搬弄配电盘上的开关及电器设施。

11、下班前必须切断所有电器设备的前一级电源开关。

12、生产作业结束后，要及时清除场地油污和杂物，并将设备机具整齐摆放在指定位置，以保持施工场地整洁和消防通道的畅通。

## （二）安全操作守则

1、作业前，穿好工作服，扎紧袖口，戴好工作帽。女工应将长发罩于工作帽中。

2、作业前，应对气焊的设备和工具，如氧气瓶、乙炔气瓶的减压阀、压力表(或乙炔发生器、水封安全器)，焊炬，胶管等进行检查，发现问题及时修好。

3、氧(乙炔)气瓶要轻装轻卸，防止震动，使用或存放须有固定地方，严禁曝晒或靠近高温工作场所，更不准放置于易沾油污场所。

氧气瓶与乙炔气瓶(或乙炔发生器)严禁放置在一起,应保持一定的安全距离。搬运时必须将铁帽旋紧,将防护胶圈套好。

4、施焊现场附近不得有电闸和火源。安装压力表时,操作人员头部应转向侧面,不准面对瓶口。冬季瓶口冻结可用热水烫,不准用明火烤。

5、水封回火安全器内必须保持一定水位,无水或缺水时禁止使用。

6、气瓶必须立放,不准横卧于地面使用。流动作业时,应将气瓶置于专用小车。

7、焊、割油箱油桶及其它易燃品容器前,应用苏打水、蒸汽等清洗干净,并将所有的螺塞拆下和打开气孔,方可焊、割。焊接密封容器或两端不通气的管子等物体,要先钻出排气口,防止焊接时容器内气体膨胀发生意外。

8、点燃焊炬时,应先开乙炔开关,后开氧气开关;施焊中熄火,应先关乙炔开关,后关氧气开关;当焊嘴温度过高,发出“噼啪”声时,应及时关闭乙炔开关、氧气开关,将焊炬头部放入净水中冷却后再点燃施焊。

9、氧气胶管和乙炔胶管严禁互相换用。胶管因冻而不通时,应取下放置温室内或用开水烫开,严禁用火烤。乙炔管不畅通时,严禁用氧气吹。氧、乙炔气管老化、龟裂应及时更换。

10、作业完毕,应及时将焊炬卸下,将管、表、氧气瓶、乙炔气瓶(或乙炔发生器)分离,盖好气瓶盖。胶管盘好挂起。

#### 4.6 现场劳动纪律管理方案

- 1、早上8:30上班，迟到罚款10元连续三次以上者以旷工处理。  
(1天算200元)无客观原因情况。
- 2、8:30分上班以后不得吃早餐，(除头天加班或外出修车、办事未吃饭者)违者30元/次。
- 3、6点下班，各班组务必将各自区域打扫干净，每天换下的旧件扔入废料堆(除某些需保留的除外)。1次未打扫20元。
- 4、上下班不准迟到及早退，违者一次10元，请事假必须提前一天，如当天请假，一律不准。
- 5、上班时间不能在维修过程中抽烟，违者一次20元。
- 6、进厂维修车辆每个工种都必须使用注意及方向防尘套，保持车内卫生整洁，如不使用者，违者一次20元。
- 7、上班时间必须保持衣冠整洁，穿戴不整洁者违者罚款20元，上班时间严禁打闹玩耍，违者处予50元罚款。
- 8、工具管理：修完车后清理干净摆放整齐。
- 9、严禁在维修车辆内玩耍，乱拿车内物品，及乱放维修车辆上的油，违者一次100元。
- 10、库房领用材料必须由库管人员经手，如私自领用造成材料漏记，由领料维修人员赔付。
- 11、凡在库房领用的材料必须旧件回收，如不交回者，违者按材料的40%赔付。
- 12、维修工种在使用配件过程中，损坏配件必须照价赔偿。



13、维修人员使用辅料必须以旧换新，严禁浪费，违者照价赔偿。

14、报修单在维修车辆完毕后由维修人员签字连同车钥匙交还给结算室，并且将车辆清洗干净。报修单未签字一次 5 元，未清洁车辆一次 10 元。

15、维修过程中维修人员必须礼貌对待客户，耐心回答客户的疑问，树立良好形象，提高自身素质。

16、使用维修车辆外出时，必须严格登记，说明事由，方能使用。使用完毕后，车钥匙必须交回登记处，并签字。违者处罚 20 元。

17、无驾驶执照人员不得擅自用车辆，违者处罚 100 元。

18、值班人员必须遵守值班制度，严禁脱岗。住宿人员严禁在规定时间内外出，不准外来人员留宿。

19、试车者必须持有驾驶执照，严禁无照试车或者开车出厂，如有违反此规定，所发生一切交通事故及违法行为与本厂无关。

20、上班时间须保持良好的个人作风，严禁偷盗行为。

21、请假者需头天向厂部请假，一个组一天不能有同时两人请假，不请假者视为旷工。

22、修理厂应根据季节变化和车辆运营规律制定作息时间表，严格考勤制度，搞好考勤记录，因工作需要的加班必须保证随叫随到。

23、每月员工可休假 2 天，由厂长根据情况安排休息。病、事假应提前向厂长请假，经批准后方可休假。重大节、假日及春运、暑运期间不得休假。

24、员工上班时禁止穿拖鞋，严禁酒后上班，凡因上述情况发生

的事故和损失一律由肇事者承担。

25、员工不得在厂区内干私活，不允许将工具、零配件及废旧物质带出厂外，违者按原价加倍处罚。

26、员工要加强政治业务学习，不断提高思想素质和技术水平，增强“优质、高效、规范、安全”的企业精神，以适应工作需要，凡因技术不求上进、工作松松垮垮、质量低下、违规操作、影响企业信誉等情况都将受到经济处罚或予以辞退等处理。

#### 4.7 现场卫生管理方案

1、车间主任负责对车间所管辖区域分成若干片区分配给各班组承包负责，班组长负责指挥、协调、带领本班员工随时对自己责任区域进行日常清洁、整治；车间组织对各责任片区进行检查、评比和考核。

2、整理清洁标准可按本规定和其他专项规定要求执行。

3、车间工作人员应保持良好的卫生习惯，工作服工作鞋必须保持干净整洁，要防止交叉污染，发现或怀疑有传染性疾病时，应及时就医。

4、保持操作区地面和墙壁无垃圾、无污迹，门窗无积灰、无污迹，工作凳放置在制定位置并摆放整齐，电缆沟要保持清洁。

5、控制台无积灰，台面干净，台面上只能放置于工作有关的记录本，当班分析单和传达文件等物品，不能堆放其他物品。

6、通讯设备、饭盒、水杯等个人工作生活用品要收拾整齐，放在规定的位置上。

7、各班工具箱要保持干净整洁，公用工具要定位摆放，报废工具要及时处理，无关物品不允许放在工具箱内。

8、污水沟要保持清洁、畅通。

9、车间油桶要在专属的区域内摆放整齐，好油桶、废油桶、空桶要分区放置。

10、操作时产生的垃圾和洒落的物料当班人员交接班时要清理干净，禁止推至下一班。



11、各槽罐、机泵、管线等设备表面干净无油污，操作中造成设备污染的要及时清理干净。

12、各种操作工具、运送工具、辅助材料等均按指定地点整齐摆放，并保持其清洁。未使用的工具、材料要堆放整齐，并且要与回收材料区分开，报废的材料送到指定地点整齐存放。