

# DB33

## 浙江省地方标准

DB 33/T 626—2015  
代替 DB33/T 626-2007 (2013)

### 机动车维修服务规范

Service quality criterion for motor vehicle repairing

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

浙江省质量技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 维修服务流程 .....	2
6 服务质量管理 .....	4
7 服务质量控制 .....	6
8 其他要求 .....	7
参考文献 .....	8

## 前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准代替DB33/T 626-2007（2013），与DB33/T 626-2007（2013）的主要差异为：

- 修改了标准名称；
- 修改了范围（见1, 2007版的1）；
- 修改了规范性引用文件（见2, 2007版的2）；
- 修改了术语和定义（见3, 2007版的3）；
- 增加了基本要求（见4）；
- 调整修改了维修服务流程（见5, 2007版的4、5、6、7）；
- 修改了服务质量管理（见6, 2007版的8）；
- 增加了服务质量控制（见7）；
- 修改了其他要求（见8, 2007版的12）。

本标准由浙江省交通运输厅提出并归口。

本标准起草单位：浙江省道路运输管理局、浙江蓝箭万帮标准技术有限公司。

本标准主要起草人：方文理、胡群力、曹晓春、陈绍双、张开开、刘彦林、张懋、傅云峰、陈孟超、栾东晓、杨敏东。

本标准的历次版本发布情况为：

- DB33/T 626-2007（2013）。

# 机动车维修服务规范

## 1 范围

本标准规定了机动车维修服务的基本要求、维修服务流程、服务质量管理、服务质量控制等要求。本标准适用于汽车整车维修企业、汽车快修业户和车身维修与涂漆、电气系统与空调维修、自动变速器专项维修业户。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 5624	汽车维修术语
GB/T 21338	机动车维修从业人员从业资格条件
JT/T 816	机动车维修服务规范
DB33/T 608.1	机动车维修业开业条件 第1部分：汽车整车维修企业
DB33/T 608.2	机动车维修业开业条件 第2部分：汽车专项维修业户
DB33/T 608.3	机动车维修业开业条件 第3部分：汽车快修业户

## 3 术语和定义

GB/T 5624和JT/T 816所界定的以及下列术语和定义适用于本标准

### 3.1

#### 机动车维修服务质量

经营者在机动车维护和修理及相关活动中满足规定要求能力的程度。

## 4 基本要求

4.1 经营者应依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，构建和谐劳动关系，履行节能减排义务，积极承担社会责任；按照 DB33/T 608.1、DB33/T 608.2、DB33/T 608.3 标准的规定，具备相应的开业条件，并取得机动车维修经营许可等相关证件；经营者应不断改善服务质量，规范维修服务流程，建立维修服务质量体系，定期开展服务质量评价。

4.2 经营者应在经营场所的醒目位置悬挂全国统一式样的机动车维修标志牌，并在业务接待室等场所明示的信息符合 DB33/T 608.1、DB33/T 608.2、DB33/T 608.3 标准的规定。

4.3 经营者应按规定向行业管理部门报送统计资料。

4.4 经营者应将主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价等信息报行业管理部门备案。相关信息发生变动时，应在变动实施前重新报备。

## 5 维修服务流程

### 5.1 服务流程要求

经营者应根据经营规模、作业服务特点建立适用本企业的维修服务流程，明确各服务环节的管控要求，制定相应的作业指导文件或工作规程，开展服务环节的监督检查，优化服务流程，提升服务质量。

### 5.2 客户维修接待

#### 5.2.1 进厂维修接待

- 5.2.1.1 业务接待员应统一着装，佩证上岗，遵守礼仪规范，及时为客户提供咨询服务。
- 5.2.1.2 业务接待员应详细记录客户陈述，查验车辆相关证件，与客户一起进行环车检查，对于可能造成污损的车身部位，应铺装防护用品。并提醒客户对车内物品进行清理，办理交接手续。
- 5.2.1.3 业务接待员应提醒客户贵重物品随身带走。若客户需要提供寄存物品的，应在车辆交接单上详细记录，并妥善保管。车辆交接单经客户签字确认。
- 5.2.1.4 业务接待员应妥善安排客户等待维修期间的相关事项。

#### 5.2.2 预约维修接待

- 5.2.2.1 经营者应开通多种渠道为客户提供高效、便捷的预约服务。
- 5.2.2.2 业务接待员应根据客户提供的信息、意愿和企业条件，记录详细的相关信息，商定维修项目和进厂时间。经双方确认后，做好人员、场地、设备、配件准备，按时安排车辆维修。
- 5.2.2.3 车辆进厂时，按 5.2.1 的要求进行。

#### 5.2.3 救援维修接待

- 5.2.3.1 经营者应开通多种渠道为客户提供高效、便捷的救援服务。
- 5.2.3.2 经营者接到求救信息后，应详细记录求救客户姓名、车牌号码、品牌型号、故障现象、车辆所在地、联系电话等。
- 5.2.3.3 经营者应区别不同情况实施救援，并做好救援维修档案记录：
  - 可对话解决的，应详细解答，具体指导，及时帮助处理；
  - 需现场救援的，应提出最佳救援方案，主动告知救援收费标准，组织救援人员在规定时间内赶到救援现场；
  - 需拖车入场维修的，应经客户同意，及时安排修理。车辆进厂时，按 5.2.1 的要求进行。
- 5.2.3.4 对夜间或恶劣天气等救援需求提供 24 小时维修救援服务的，亦应按照规定及时施救。

### 5.3 进厂检验

- 5.3.1 业务接待员应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。
- 5.3.2 进厂检验应在专用的工位或区域，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。
- 5.3.3 车辆需要解体检查或者路试的，应征得客户同意。

### 5.4 签订合同

- 5.4.1 业务接待员应根据车辆进厂检验结果和客户需求，按照自愿、合法、适用的原则，与客户协商签订机动车维修合同。

5.4.2 经营者对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的应签订合同，合同的签订及内容应符合相关法律法规和规章规定的要求。

5.4.3 维修过程应严格按照合同约定进行。确需变更维修项目的，经营者应及时与客户沟通，征得同意后，按规定签订补充合同或变更合同。

5.4.4 经营者应将维修合同存入机动车维修档案。

## 5.5 维修作业和过程检验

5.5.1 经营者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。维修施工单应详细注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。

5.5.2 视情况对待修车辆进行车身清洁，维修过程中，应采用合理措施保护车身内外表面。

5.5.3 维修人员应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，不应以次充好换用配件。作业后，应进行自检，并签字确认。

5.5.4 质量检验员应核查配件更换情况，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。

5.5.5 维修过程检验不合格的作业项目，不应进入下一道工序，应重新作业。

5.5.6 车辆维修完工后，维修人员应视情况对车辆进行清洁，将车辆停放在竣工区域。

5.5.7 经营者宜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，视需向客户反馈维修进度。工期延长或维修项目变更时，应提前向客户作好解释和说明，并按照 5.4.3 要求进行处理。

## 5.6 竣工检验

5.6.1 质量检验员应核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》。对竣工检验的不合格项目，由维修人员返工作业直至合格，检验不合格的车辆不得交付使用。

5.6.2 营运车辆的二级维护、总成修理、整车修理应由具有资质的第三方检测机构进行检验，非营运车辆客户有异议时可参照执行。

5.6.3 经营者应建立《机动车维修竣工出厂合格证》领用、签发登记台账。

## 5.7 结算交车

5.7.1 检验合格的车辆，业务接待员应查看外观，清点随车物品，做好交车准备，通知客户验收接车，并将维修作业项目、配件材料使用、维修竣工检验情况，以及出厂注意事项、质量保证期等内容以书面记录（或实物）形式告知客户。承诺的质量保证期不得低于国家规定。

5.7.2 业务接待员应配合客户验收车辆，填写验收结算清单，并引导客户办理结算手续。

5.7.3 价格结算员应严格按照公示并备案的维修工时定额及单价、配件价格等核定维修费用，开具机动车维修结算清单、维修发票。维修结算清单应将维修作业的材料费、工时费及其它费用分项列出，并注明原厂配件、副厂配件或修复配件，由客户签字确认。

5.7.4 客户对维修作业项目和费用有疑问时，业务接待员或价格结算员应认真听取客户的意见，做出合理解释。客户完成结算手续后，业务接待员为客户办理出门手续，交付车辆钥匙、客户寄存物品、客户支付费用后剩余的维修材料等。

## 5.8 返修与投诉处理

5.8.1 经营者应建立车辆返修制度，做好车辆返修记录，对返修项目进行技术分析，制定和落实应对措施。

5.8.2 在质量保证期内，因维修质量原因造成车辆无法正常使用，且经营者在三日内不能或无法提供因非维修原因而造成车辆无法使用的相关证据的，经营者应当优先安排，无偿返修，不应故意拖延或无理拒绝，并作为服务质量承诺的内容。

5.8.3 在质量保证期内，机动车因同一故障或维修项目经两次修理仍不能正常使用的，机动车维修经营者应当负责联系其他机动车维修经营者，并承担相应修理费用。

5.8.4 在质量保证期内，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，经营者应当负责联系其他机动车维修经营者修理，并承担相应修理费用，并作为服务质量承诺的内容。

5.8.5 经营者应严格执行客户投诉处理制度，明确受理范围、受理部门或人员及其职责、处理部门或人员及其职责、受理时限、处理时限等。

5.8.6 经营者应留存投诉办理的记录，定期进行分析、总结。

## 5.9 跟踪服务

5.9.1 车辆维修竣工出厂后，经营者可通过客户意见卡、电话、短信或登门等方式回访客户，征询客户对车辆维修服务的意见，并做好记录。对客户的批评意见，应及时沟通并妥善处理。

5.9.2 跟踪服务应覆盖所有客户。回访人员应统计分析客户意见，并及时反馈给相关部门处理。对返修和客户投诉处理后的结果应继续跟踪。

## 6 服务质量管理

### 6.1 人员管理

6.1.1 从业人员的配置要求应符合 GB/T 21338 和 DB33/T 608.1、DB33/T 608.2、DB33/T 608.3 标准的规定。

6.1.2 经营者应明确各级人员的岗位职责、任职条件和工作要求。

6.1.3 经营者宜建立劳动关系的协商机制，并与各类人员签订劳动合同，为其办理社会保险。

6.1.4 经营者应建立教育培训制度，制定并实施培训计划，做好培训记录，对培训效果实施考核评估。倡导开展技能竞赛活动，提高员工的技能水平。

6.1.5 经营者应保持从业人员资格的有效性。

### 6.2 设施设备管理

6.2.1 经营者的设施条件应符合 DB33/T 608.1、DB33/T 608.2、DB33/T 608.3 标准的规定，并符合以下要求：

- a) 厂区环境清洁，地面平整坚实，区域标志明显，重要区域设立警示标志；
- b) 办公区域应布局合理、标识清楚，办公用品和资料合理定置，保持整洁卫生；
- c) 业务接待室服务设施配套齐全，具备良好的客户休息环境，并保持整洁卫生；
- d) 卫生间应整洁明亮，无异味，有专人负责清洁打扫；
- e) 维修作业区应合理布局，划分工位，有充足的自然采光或人工照明；
- f) 经营者应定期开展设施的有效性检查，确保设施持续满足要求。

6.2.2 经营者的设备条件应符合 DB33/T 608.1、DB33/T 608.2、DB33/T 608.3 标准的规定，并符合以下要求：

- a) 经营者应积极采用节能、环保、安全的设施设备。
- b) 经营者应建立健全设备管理相关的制度（规范），明确设备购置、验收、操作、维护保养、检修、变更和报废的管控要求；

- c) 经营者应建立设备档案，并及时更新档案信息；
- d) 各类设备应标识清楚，特种设备应设立警示标志；
- e) 经营者应制定设备保养和检修计划，按计划实施保养和检修，并保持相关记录；
- f) 计量器具、检测设备应按规定进行检定、校准，状态标识清楚；
- g) 特种设备的管理应符合国家有关规定的要求。

### 6.3 配件管理

6.3.1 经营者应向具有合法资质的配件供应商采购配件，建立配件供应商目录，定期更新原厂配件供应商的资格材料和副厂配件供应商的评价资料。

6.3.2 经营者应建立采购配件登记制度，组织采购配件验收，查验产品合格证等相关证明，登记配件名称、规格型号、购买日期及供应商信息。

6.3.3 经营者宜对配件统一编码与标识，实现配件的可追溯。

6.3.4 经营者的原厂配件和副厂配件应按制造厂规定执行质量保证（经营者与客户协商约定的原厂配件和副厂配件的质量保证期也亦遵循其规定）。修复配件的质量保证期，按照经营者与客户的约定执行。

6.3.5 经营者应对原厂配件、副厂配件和修复配件进行分类标识，明码标价，供客户选择。

6.3.6 配件应按规定条件贮存，进行分类保管，经营者应建立详细的出入库明细账。

6.3.7 经营者应严格旧配件的管理，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。

6.3.8 客户自带配件的使用由经营者和客户协商确定。使用前查验配件合格证明，提出使用意见，由客户确认签字，并妥善保管配件合格证明和签字记录，配件质保期按约定执行，维修质保期不得低于国家规定要求。

### 6.4 现场管理

6.4.1 作业现场应合理布局，按功能设置独立的作业区域，钣金、涂漆等特殊作业场所应单独设置。

6.4.2 作业场所实行定置管理，工作区域干净整洁，工具、物料摆放整齐。

6.4.3 作业场所的区域、设备和物料应贴有标识，并且标识清晰。

6.4.4 维修人员统一着装，着装整齐、清洁，佩戴工作牌。

6.4.5 经营者应制定现场管理规定，定期开展现场检查。

6.4.6 经营者宜积极采用先进的现场管理方法（如5S、看板管理、目视化），不断提高现场管理水平。

### 6.5 安全管理

6.5.1 经营者应建立安全生产组织机构和安全生产责任制度，明确各岗位人员安全职责。

6.5.2 经营者应确保生产设施、设备安全防护装置完好，制定设备和工种安全操作规程并在作业场所张贴，按照国家有关规定的要求配置消防设施和器材，设置消防安全标志和安全通道。危化品的存放、使用应符合国家有关规定的要求。

6.5.3 经营者应为员工提供国家规定的劳动安全卫生、职业健康条件和必要的劳动防护用品。

6.5.4 经营者应定期开展安全生产教育培训，提高员工安全生产意识。

6.5.5 经营者应定期开展安全生产的监督检查，对安全隐患进行排查，落实整改措施。

6.5.6 经营者应制定安全生产应急预案，对应急预案进行定期演练和修订。

6.5.7 经营者应建立事故（事件）调查与处置及报告制度，保持事故（事件）处理的相关记录。

### 6.6 节能减排管理

- 6.6.1 经营者应按照国家政策要求和内部运营情况制定年度节能减排计划，按计划组织开展节能减排活动。
- 6.6.2 经营者应根据要求配置废水、废气、废油等的收集和处理设施，并确保设施的正常运行。
- 6.6.3 经营者宜采取措施实现废水的循环利用。
- 6.6.4 经营者应对维修产生的废弃物进行分类收集和统计，及时对有害物质进行隔离、控制，委托有合法资质的机构定期回收，并留存废弃物处置记录。
- 6.6.5 经营者应完善能源计量器具的配备，做好能耗的统计和分析工作，制定并落实相应的改善性措施。

## 6.7 资料档案管理

- 6.7.1 经营者应跟踪收集与维修相关的技术文件，具备有效的车辆维修标准和承修车型的技术资料。必要时，应制定车辆维修所需的各种工艺检验指导文件。
- 6.7.2 经营者应建立机动车维修档案。车辆二级维护、总成修理、整车修理档案主要应包括：维修作业单、维修合同、具体维修人员及质量检验员、检验单、出厂合格证副本、结算清单等。
- 6.7.3 机动车维修档案应妥善保存，保存期限不应少于两年，并能随时提供给相关客户。

## 6.8 信息化管理

- 6.8.1 经营者应建立维修服务信息化管理系统，对客户信息和客户关系、维修流程、配件采购、使用和追溯，费用结算等全过程进行管理。
- 6.8.2 经营者应采取有效的信息安全防护措施确保信息安全。
- 6.8.3 经营者应积极配合行业管理部门实现数据信息对接。

## 6.9 客户服务

- 6.9.1 经营者应实行承诺服务，明确服务内容和流程，制定服务规范，确保服务承诺的有效实施。
- 6.9.2 经营者应定期开展客户满意度的调查工作，明确客户满意度调查的方法、调查的内容、调查的时机，收集分析客户的评价信息，为维修服务质量的提高提供依据。
- 6.9.3 经营者应明示客户投诉处理流程，及时处理客户投诉，保持相关记录。

## 7 服务质量控制

- 7.1 经营者应定期对维修服务质量进行检查，并记录检查结果。对检查中发现的问题，应采取有效的改进措施。
- 7.2 经营者应建立维修服务质量的评价体系，定期对以下服务指标进行收集和分析，并采取针对性的改善措施。
  - a) 客户满意度；
  - b) 客户投诉率和投诉处理满意率；
  - c) 一次合格率；
  - d) 返修率；
  - e) 客户流失率；
  - f) 员工满意度；
  - g) 按时交车率。

## 8 其他要求

- 8.1 经营者名称、地址、法人代表、企业负责人、经济类型等发生变化时应到行业管理部门办理相关变更手续。
- 8.2 经营者应将机动车维修技术促进和技能型人才培养措施纳入企业发展规划，开展校企合作，包括向机动车专业院校提供维修旧件和技术资料，接纳学生实习和毕业生就业。

### 参 考 文 献

- [1] 《机动车维修管理规定》，中华人民共和国交通部2005年第7号令
  - [2] 《浙江省道路运输条例》，浙江省第十一届人民代表大会常务委员会第三十二次会议通过
-