# 附件5：

云南省机动车维修企业质量信誉

考核实施细则

第一章 总 则

**第一条** 为加强机动车维修市场管理，加快机动车维修市场诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的市场竞争机制及退出机制，引导和促进机动车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，根据《中华人民共和国道路运输条例》和《机动车维修管理规定》，结合云南省实际情况，制定本实施细则。

**第二条** 凡在云南省行政区域内经营备案的一、二、三类汽车维修经营业户及摩托车维修经营业户（以下简称机动车维修企业），均应参加信用评价，遵守本实施细则。

本办法所称的质量信誉考核，是指交通运输主管部门在考核周期内对机动车维修企业的设施与设备条件、从业人员素质、安全生产、维修质量、服务质量、环境保护、遵章守纪和企业管理等方面进行的综合评价。

**第三条** 机动车维修企业质量信誉考核工作应当遵循公平、公正、公开和便民的原则。

**第四条** 机动车维修企业应当自觉遵守国家有关法律、法规及规章，加强管理，诚信经营，履行社会责任，为社会提供安全、优质、便捷的维修服务。

**第五条** 各级交通运输主管部门负责本辖区的机动车维修企业质量信誉考核工作。

**第二章 质量信誉等级**

**第六条** 机动车维修企业质量信誉等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用AAA级、AA级、A级和B级表示。

**第七条** 机动车维修企业质量信誉考核指标包括：

（一）设施与设备指标：满足《汽车维修业开业条件》（GB/T16739）情况；

（二）从业人员素质指标：维修技术人员获取技能等级证件情况；

（三）安全生产指标：安全生产制度实施情况及安全生产状况；

（四）维修质量指标：质量保证体系建设和实施情况；

（五）服务质量指标：服务公示情况、有责投诉次数、服务质量事件和用户满意度等情况；

（六）遵章守纪指标：守法经营和违章情况；

（七）环境保护指标：环保设施设备技术状况和运用情况，废气、废水、废油以及空调制冷剂等维修废物回收处理情况；

（八）企业管理指标：质量信誉档案建立情况、企业形象、获奖情况、连锁经营、电子健康档案接入、使用和上传情况；

**第八条** 机动车维修企业质量信誉考核实行计分制，考核总分为1000分，加分为100分。

在考核总分中设施与设备条件考核占100分，从业人员素质考核占100分，安全生产考核占80分，维修质量考核占200分，服务质量考核占200分，遵章守纪考核占200分，环境保护考核占80分，企业管理考核占40分。企业管理指标中企业形象、获奖情况、连锁经营情况为加分项目。

**第九条** 机动车维修企业质量信誉等级，由维修行业管理机构按照下列条件进行考核：

（一）AAA级企业：

1.考核期内未发生一次死亡1人及以上的安全生产责任事故和重大、特大恶性服务质量事件；

2.考核期内未出现超越备案事项，非法从事汽车维修经营的违法违章行为；

3.考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修汽车（摩托车）、承修已报废的汽车（摩托车）、擅自改装汽车（摩托车）或利用配件拼装汽车（摩托车）的违法违章行为；

4.考核总分和加分合计不低于900分，且企业设施与设备条件、从业人员素质、安全生产等考核分数在该项总分的80％以上。

（二）AA级企业：

1.未达到AAA级企业的考核条件；

2.考核期内未发生人员死亡的安全生产责任事故和恶性服务质量事件；

3.考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修汽车（摩托车）、承修已报废的汽车（摩托车）、擅自改装汽车（摩托车）的违法违章行为；

4.考核总分和加分合计不低于800分，经营资质考核分值达到130分及以上，且考核期内不合格的经营资质项目经整改复查合格；

5.安全生产、维修质量、服务质量、遵章守纪和环境保护等项的考核分值分别为该项满分的75%及以上。

（三）A级企业：

1.未达到AA级企业的考核条件；

2.考核期内未发生人员死亡的安全生产责任事故和恶性服务质量事件；

3.考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修汽车（摩托车）、承修已报废的汽车（摩托车）、擅自改装汽车（摩托车）的违法违章行为；

4.考核总分与加分之和不低于700分，经营资质考核分值达到100分及以上，且考核期内不合格的经营资质项目经整改复查合格；

5.安全生产、维修质量、服务质量、遵章守纪和环境保护等项考核分值分别为该项满分的60%及以上。

（四）企业有下列情形之一的，质量信誉等级为B级：

1.考核期内发生人员死亡的安全生产责任事故或恶性服务质量事件；

2.考核期内有使用假冒伪劣配件维修汽车（摩托车）、承修已报废的汽车（摩托车）、擅自改装汽车（摩托车）的违法违章行为；

3.考核期内有被责令停业整顿、累计处以5万元及以上罚款、行政处罚3次及以上的；

4.考核总分与加分之和低于600分，或者经营资质考核分值低于100分的；

5.企业安全生产、维修质量、服务质量、遵章守纪、环境保护等事项中任意一项的考核分值低于该项总分的60%；

6.考核期内安全评价千分制考核分值低于600分的；

7.不按要求填报《机动车维修企业质量信誉档案》。

恶性服务质量事件是指由于企业原因，对托修方造成重大财产损失或人身伤害，对社会造成恶劣影响的服务质量事件。

第三章 质量信誉考核

**第十条** 机动车维修企业应当建立质量信誉档案，并及时将相关内容和材料记入质量信誉档案。主要内容包括：

（一）企业基本情况，包括企业名称、法人代表名称、汽车维修经营许可证件、工商执照、分公司名称及所在地、从业人员情况等；

（二）安全生产事故记录，包括每次事故的时间、地点、事故原因、死伤人数、经济损失及处理情况；

（三）服务质量事件记录，包括每次事件的时间、原因、社会影响、通报部门或机构；

（四）违章经营情况，包括每次违章经营的时间、责任人、违章事实、查处机关、行政处罚和通报情况；

（五）投诉情况，包括每次投诉的投诉人、投诉内容、受理部门、投诉方式、曝光媒体名称、社会影响及处理等情况；

（六）企业管理情况，包括质量信誉档案建立情况、连锁经营情况、服务人员统一标志及持证上岗情况，以及获得市厅级以上集体荣誉称号的情况；

（七）企业设施、设备配备情况。

**第十一条** 机动车维修企业质量信誉考核工作每年进行一次。考核周期为每年的1月1日至12月31日。考核工作应当在考核周期次年3月至5月进行。

**第十二条** 机动车维修企业应在每年的3月底前，根据本企业的质量信誉档案对上年度的质量信誉情况进行总结，向作出许可决定的交通运输主管部门申请考核，并提交质量信誉考核表。

**第十三条** 对机动车维修企业进行质量信誉考核，应当依照下列程序进行：

（一）机动车维修企业所在地的交通运输主管部门应当根据本机构的机动车维修企业质量信誉管理档案，对机动车维修企业报送的质量信誉材料进行核实。发现不一致的，应当要求机动车维修企业进行说明或者组织调查。核实结束后，应当根据各项考核指标的初步结果进行打分对机动车维修企业质量信誉等级进行初评；

（二）市级交通运输主管部门应当将县级交通运输主管部门报送的企业质量信誉考核材料进行复核，结合本级的企业质量信誉档案，对企业质量信誉情况进行核实，并按一定比例或选择部分企业进行抽查；

（三）市县两级交通运输主管部门对各机动车维修企业的各项考核指标数据、所得分数和初步考核结果，在当地主要新闻媒体、本机构网站或本级交通主管部门网站上进行为期15天的公示；

（四）被考核企业或其他单位、个人对公示结果有异议的，可在公示期间向所在区域的交通运输主管部门书面申诉或举报；

（五）公示结束后，市级交通运输主管部门对企业的质量信誉等级进行评定，并将评为AAA级企业的名单上报省交通运输厅。

第四章 质量信誉管理

**第十四条** 机动车维修企业质量信誉等级标注在《机动车维修企业质量信誉等级》证件（副本）的备注栏内。

**第十五条** 对新办机动车维修企业，在经营满一个日历年度后，依照本办法规定进行质量信誉考核，首次考核周期为备案之日至考核年度的12月31日，并在质量信誉等级后注明“新办企业”，自第二个考核年度开始直接标注质量信誉等级。

**第十六条** 机动车维修企业发生名称、法定代表人等事项变更，应当在办理经营事项变更手续时，一并办理质量信誉管理相关手续，原质量信誉等级不变。

**第十七条** 机动车维修企业有下列情形之一的，其年度质量信誉等级为B级。

（一）不按要求参加年度质量信誉考核或不按要求提供质量信誉考核材料，且不按要求补正的；

（二）在质量信誉考核过程中弄虚作假，隐瞒情况或提供虚假材料的；

（三）未按要求建立质量信誉档案，或在质量信誉考核过程中不配合，导致质量信誉考核工作无法进行的。

（四）对于B级机动车维修企业，各区县交通运输主管部门应当责令其限期整改，并列入行业年度重点监管名单，实施重点监管。

**第一十八条** 各级交通运输主管部门可根据机动车维修企业质量信誉等级，推荐参加汽车维修政府采购招投标等项目。

**第一十九条** 区县交通运输主管部门对连续二年质量信誉等级为AAA级的机动车维修企业减少检查频次。鼓励AAA级的机动车维修企业投资参股（股比超过50%）或以特许经营、品牌连锁等形式扩大维修网点，维修网点可享用原企业的质量信誉等级。

**第二十条** 各级交通运输主管部门应当加强对机动车维修企业质量信誉的宣传工作，引导托修车辆的单位和个人优先选择质量信誉等级高的机动车维修企业，运用市场机制鼓励机动车维修企业注重质量、维护信誉。机动车维修企业可以使用其质量信誉等级进行新闻宣传或者从事相关的商业活动。

第五章 附 则

**第二十一条** 在质量信誉登记过程中，如有工作人员玩忽职守，在工作中未做到公平、公正、公开，损害企业利益的，企业可直接向评价交通运输主管部门或其上级交通运输主管部门举报投诉**。**

**第二十二条** 三类汽车维修经营业户及摩托车维修经营业户的考核主要采取自评的方式进行，各级交通运输主管部门按照不低于10%的比例进行复核。

**第二十三条** 云南省汽车维修行业协会协助各级交通运输主管部门做好质量信誉考核工作**。**

**第二十三条** 本实施细则自2024年 月 日起施行，由云南省交通运输厅负责解释。云南省交通运输厅 年 月 日印发的《云南省汽车机动车维修企业质量信誉考核实施方法》（云交运〔2007〕630号）同时废止。