机动车安全技术检验机构服务评价规范

1 范围

本文件规定了机动车安全技术检验机构服务评价的术语和定义、基本规定、评价方法、评价内容、评价结果及使用。

本文件适用于机动车安全技术检验机构开展自我评价和第三方服务评价活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 5768（所有部分） 道路交通标志和标线
GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 31880 检验检测机构诚信基本要求

GB 38900 机动车安全技术检验项目和方法
JJF 1001 通用计量术语及定义

3 术语和定义

GB 7258、GB/T 19000、GB 38900、JJF 1001 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机动车安全技术检验机构 motor vehicle safety inspection institution

依照《中华人民共和国道路交通安全法》及其实施条例的规定，按照机动车安全技术检验标准，对上道路行驶的机动车开展安全技术检验的机构。简称为安检机构。

3.2

服务评价 service evaluation

对安检机构在某一时期的服务条件、服务状况进行采集、分析、研究和综合评价，并用特定方式表明其服务能力的活动。

3.3

检验服务匹配度 service matching ratio

安检机构业务大厅提供的综合服务能力如业务大厅面积、窗口数、信息公示、检测过程监控等与安检机构日满负荷（按安检机构上年度第四季度日平均检验量计）检验检测量之间的匹配程度。

4 基本规定

4.1 服务评价应遵循科学、客观、公开、公正的原则。

4.2 服务评价工作应接受社会各界监督。

4.3 服务评价应包括能力条件、管理要求、技术要求、客户服务要求、监管部门处罚、客户及社会群众评价、表彰和鼓励加分等指标。

4.4 应根据政府行政监管部门监管平台的统计数据、安检机构提供的合法有效的相关证明材料、行政监管部门提供的整改通知单及评价机构核查结果等对安检机构进行服务评价。

4.5 安检机构应获资质认定证书且在有效期内，遵守法定要求、独立公正从业、履行社会责任、严守诚实信用，对本单位向社会出具具有证明作用数据、结果的检验报告负责，依法承担民事、行政和刑事法律责任。

4.6 具备多场所的安检机构，每个场所应独立参与服务评价。

4.7 申请评价的安检机构应在本年度结束前按本文件开展自评，并在下年度 2 月份（含）之前向开展第三方服务评价的机构提交上年度自评报告。

4.8 服务评价中检验检测能力评价指市级及以上监管部门或行业协会组织的能力验证、比对和人员考核等。

4.9 服务评价加分项和扣分项指被评价机构在评价自然年度正常工作期间发生的有效活动。

5 评价方法

5.1 服务评价采用定性与定量相结合的评价方法。

5.2 第三方服务评价周期实施动态制，依据应参评安检机构总数和开展评价工作量统筹确定。

5.3 服务评价结果采用服务星级方式表示，由高至低分为“五星服务机构”“四星服务机构”“三星服务机构”“二星服务机构”和“一星服务机构”五等。

5.4 服务评价按附录 A 实施。其中：

a） 能力条件评价，按表 A.1，项目分值满分为 100 分；

b） 机动车安全技术检验机构服务评价，包括管理要求评价、技术要求评价和客户服务要求评价，按表 A.2～表 A.4，项目分值满分合计为 100 分；

c） 监管部门处罚记分，按表 A.5，项目分值满分为 100 分；

d） 客户及社会群众评价，按表 A.6，项目分值满分为 100 分。

5.5 服务评价总得分按公式（1）计算加权总得分确定：

$$E = A \times 25\% + B \times 35\% + C \times 40\% + D \times 5\% \quad \cdots\cdots\cdots\cdots\cdots\cdots\cdots\cdots\cdots\cdots (1)$$

式中：

E——安检机构服务评价总得分；

A——安检机构能力条件得分；

B——安检机构服务评价得分，按公式（2）计算；

C——监管部门处罚记分得分；

D——客户及社会群众评价得分。

$$B = B1 + B2 + B3 \cdots\cdots (2)$$

式中：

B——安检机构服务评价得分；

*B*1——安检机构管理要求评价得分；

*B*2——安检机构技术要求评价得分；

*B*3——安检机构客户服务要求评价得分。

5.6 服务星级确定：

a） 评价总得分在 90 分（含）以上的检验机构，在同时满足 B.5 和 B.9 的条件下，依得分确定为五星级服务机构，不能确认为五星级服务机构的机构顺延至下一等级；

b） 评价总得分在 85 分（含）至 90 分之间的检验机构为四星级服务机构；

c） 评价总得分在 75 分（含）至 85 分之间的检验机构为三星级服务机构；

d） 评价总得分在 70 分（含）至 75 分之间的检验机构为二星级服务机构；

e） 评价总得分在 60 分（含）至 70 分之间的检验机构为一星级服务机构；

f） 评价总得分在 60 分以下的检验机构不获评服务星级。

5.7 取得服务星级等级的安检机构可依据年度自我评价报告及服务条件或质量实质性提高证据材料申请服务星级调整评价，但原评价周期不变。

5.8 服务评价按附录 B 评价方法实施细则开展。

6 评价内容

6.1 安检机构主体

6.1.1 安检机构的服务能力按服务车型分为小型车安检机构和大型车安检机构，安检机构应在批准的能力范围内对外提供检验检测服务。

6.1.2 安检机构应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中机构主体的相关规定。

6.1.3 安检机构应采用信息公示、服务专区、电子显示等技术不断提升服务水平。

6.1.4 检验机构应制定各项规章制度、各岗位职责和检验检测服务规范，明确检验检测各岗位业务流程和服务要求。

6.1.5 安检机构注册资金是其承担法律责任的体现；年检验量是其社会能力和客户认可度的反映。

6.2 检验人员

6.2.1 检验人员应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中的相关规定；应签订劳动合同，建立人员各项管理制度。

6.2.2 应配备与安检机构检验检测业务范围和业务量相适应的技术人员，至少包括检验人员、网络维护人员、计算机管理人员、检测设备管理维护人员等。

6.2.3 检验人员至少应包括登录员、外观检验员、底盘部件检验员、引车员等。检验检测人员应经教育和培训，有与其承担任务相适应的技术知识和经验，并取得相应资格。

6.2.4 负责检验检测结果复核、检测方法验证或确认等工作的关键岗位技术人员（如技术负责人、质量负责人、授权签字人等），应具有 3 年及以上机动车领域的检验检测经历。

6.2.5　所有从事机动车检验检测工作的人员均应是本安检机构的固定工，且不得同时在两个及以上安检机构从业。

6.2.6　每个检验检测场所宜设不少于 2 名的授权签字人；授权签字人应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中的相关规定。

6.2.7　引车员应持有两年以上相应驾照，经上岗确认后予以任命。

6.2.8　外观检验员和底盘部件检验员应经上岗确认后予以任命，每个外检工位宜配设 2 名外观检验人

员。

6.2.9 检验人员应经安检机构进行初始能力培训和能力持续保持培训并考核合格，确保满足从事相关岗位检验工作的技术能力要求。检验机构应保留培训和考核记录。

6.3 检验检测场所和环境

6.3.1 场所环境应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中的相关规定。

6.3.2 场所应固定，应有足够开展机动车检测服务工作的面积，小型车安检机构场所面积宜不小于2000 m^2，大型车安检机构场所面积宜不小于 4000 m^2。

6.3.3 检验检测工艺流程布局合理，检测工位应有足够检测面积，检测时各工位应互不干涉；检测线入口应设有引车道和必要的交通标志，检测工位标志醒目；应设有非检验检测人员误入检验检测工作区的安全防护装置或警示标识。

6.3.4 应设置有效消防通道、消防器材及设施；检测车间内宜设有宽度大于 1 m 且有效隔离的人行道。

6.3.5 检测工具摆放应整齐有序；检测区域检测秩序顺畅，车间内应无非机动车检测涉及的工具或物品；场内行车和停车区域交通指引标识应符合 GB 5768 的要求，指引清晰明确，车辆停放应规范。

6.4 检验检测设备设施

6.4.1 设备设施应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中的相关规定。

6.4.2 应配备符合安检机构检验检测能力范围且满足 GB 38900 和规范要求的检验检测仪器设备、设施及相关标准物质。设备包含道路试验和人工检测设备，设施至少包括底盘动态检验区、行车制动路试车道、驻车制动路试坡道、外检区域、地沟等。

6.4.3 检验检测设备在使用前应通过法定计量检定机构或符合法定要求的校准机构的检定/校准，并经过确认。检验检测设备应有三色标识表明其有效状态。

6.4.4 应对计量检定机构、校准机构、标准物质等供应商进行有效评价，并对校准证书、标准物质证书溯源结果的符合性和完整性进行确认。

6.4.5 检验检测设备应使用科学方法开展期间核查，三个月内应至少进行一次期间核查；设备应定期维护保养，维护保养的内容应覆盖设备保养说明书中所需维护保养的要求。设备使用年限越长，越应关注设备期间核查和定期维护保养周期制定的合理性。

6.4.6 检验检测设备每日使用前应进行预热，开展检验工作前应使用车辆（自有或客户均可）开展全项目仪器设备重复性试验，分析试验结果并保存试验记录。

6.5 管理体系

6.5.1 管理体系应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中的相关规定，加强检验检测服务质量管理。

6.5.2 安检机构应建立保证其检验检测活动独立公正、科学、诚信的管理体系，并确保该管理体系能够得到有效、可控、稳定实施，应持续符合安检机构资质认定条件以及相关要求。

6.5.3　对于多场所的安检机构，其管理体系应覆盖到各个开展检验检测活动或与开展检验检测活动相关的所有场所。

6.5.4　应制定各项计划（包括但不限于人员培训计划、设备检定/校准计划、期间核查计划等）开展质量体系运行，应积极参加各级监管部门或行业协会组织的能力验证。

6.5.5 检验检测报告和记录应符合 GB 38900 的要求，检验检测报告应数据准确、签注真实；应建立健全机动车检验检测资料档案，按要求期限保存。

6.5.6 应制定保密制度，明确承诺本安检机构及工作人员不使用所掌握的机动车及机动车所有人信息通过短信、电话等形式骚扰机动车所有人、推销产品和服务。

6.5.7 安检机构应设置档案室，车辆检验报告与检验记录((包括初、复检记录和路试记录))保存期应当不少于六年。机动车检验机构应当保存机动车检验过程中每一次检验的检验报告和检验记录。

6.6 客户服务和企业文化

6.6.1 应设置面积与本安检机构日检验量相适应的业务大厅。业务大厅应设有等候区、服务区和工作区，各区分布合理、整洁明亮、环境卫生良好、指引清晰、秩序井然。

6.6.2 业务大厅应公示各种资质证书、收费标准、检验流程图、检验工位布置图、各类检测业务办理服务指引、检验人员照片和工号、便民和监督电话、咨询和投诉电话等信息。

6.6.3 业务大厅应设置饮水机（提供纸杯）、凳（椅）等基本服务设施；应设置专职或兼职的业务咨询窗口，明显位置设有意见簿或投诉记录簿。

6.6.4 工作人员应服务热情、举止文明，统一着装，佩戴工作名牌。

6.6.5 应积极开展企业诚信文化建设，应设有专门部门或专门人员了解和关心员工工作生活状况，应定期组织员工开展文、体、娱等集体活动（包括但不限于团建或与其他机构交流联谊等）；工作人员应有热情饱满和诚实守信的工作和服务状态。

6.6.6 应开展以诚信为核心的文化建设,树立诚信理念,参与内部和外部诚信文化传播活动。诚信文化建设应包括：质量意识、诚信理念、社会承诺。

6.7 诚信要求

6.7.1 应遵循 GB/T 31880 的相关要求开展诚信检测，严格规范安检机构及其工作人员在检验检测活动中行为。

6.7.2 安检机构应承诺不参与（包括但不限于车主或车辆委托人、非法中介或其他任何形式）检验不合格车辆的维修保养，也不要求检验不合格车辆到指定的场所或汽车维修企业进行维修保养。

6.7.3 场所内及周边应张贴有严禁推销、禁止非法中介等警示标识标志，不应有非法中介的广告、宣传等标识以及非法中介活动现象和扰民行为。

6.7.7 应以多种形式和方式履行社会责任，树立良好社会形象，包括公共责任、道德行为和公益支持等方面的行为。安检机构应该识别或明确以下内容（但不限于）：

a） 确保能遵守诚信要求，向社会和监管部门提交诚信报告；

b） 定期对员工进行健康和安全知识培训；

c） 在检验检测、服务、运行中发现带有区域性、普遍性以及危及人身和财产安全的重大质量问题时，应当及时向政府监管部门报告；

d） 预见和应对公众对检验检测数据和结果、服务和运行所产生的负面影响；

e） 确保所有活动和行为符合道德规范；

f） 应支持公益事业，如承担公益检验检测、承担应急工作、组织公益宣传活动等。

7　评价结果及使用

7.1　服务评价结果应在相关信息公共服务平台向社会公布，也可由政府监管部门及相关部门统一公布。

7.2　服务评价结果可由评价机构推荐给政府监管部门，供政府监管部门用于建立安检机构诚信档案并作为实施分类监管依据之一。

附　录　A
（规范性）

机动车安全技术检验机构服务评价表

A.1　能力条件评价按表 A.1。

表 A.1　能力条件评价表

指标	配分值				得分	备注
注册资金（万元）⑶ 分）	3	2	1	0		查看营业执照。
	≥500	≥300-500	≥50-300	＜50		
场地面积（㎡）⑷ 分）	4	3	2	1		每条线的要求。 注：查合同，必要时查土地证；围闭；共用面积各一半。 带“*”数据适用于仅有 3 吨线的机构。 若每增加一条线，面积增加相应等级面积的 0.3 倍。
	≥10000	6000～10000	4000～6000	≤4000		
	≥6000*	4000～6000*	2000～4000*	≤2000*		
	10	6	3	0		

人员情况

检验总量

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
https://d.book118.com/256233231045011010