

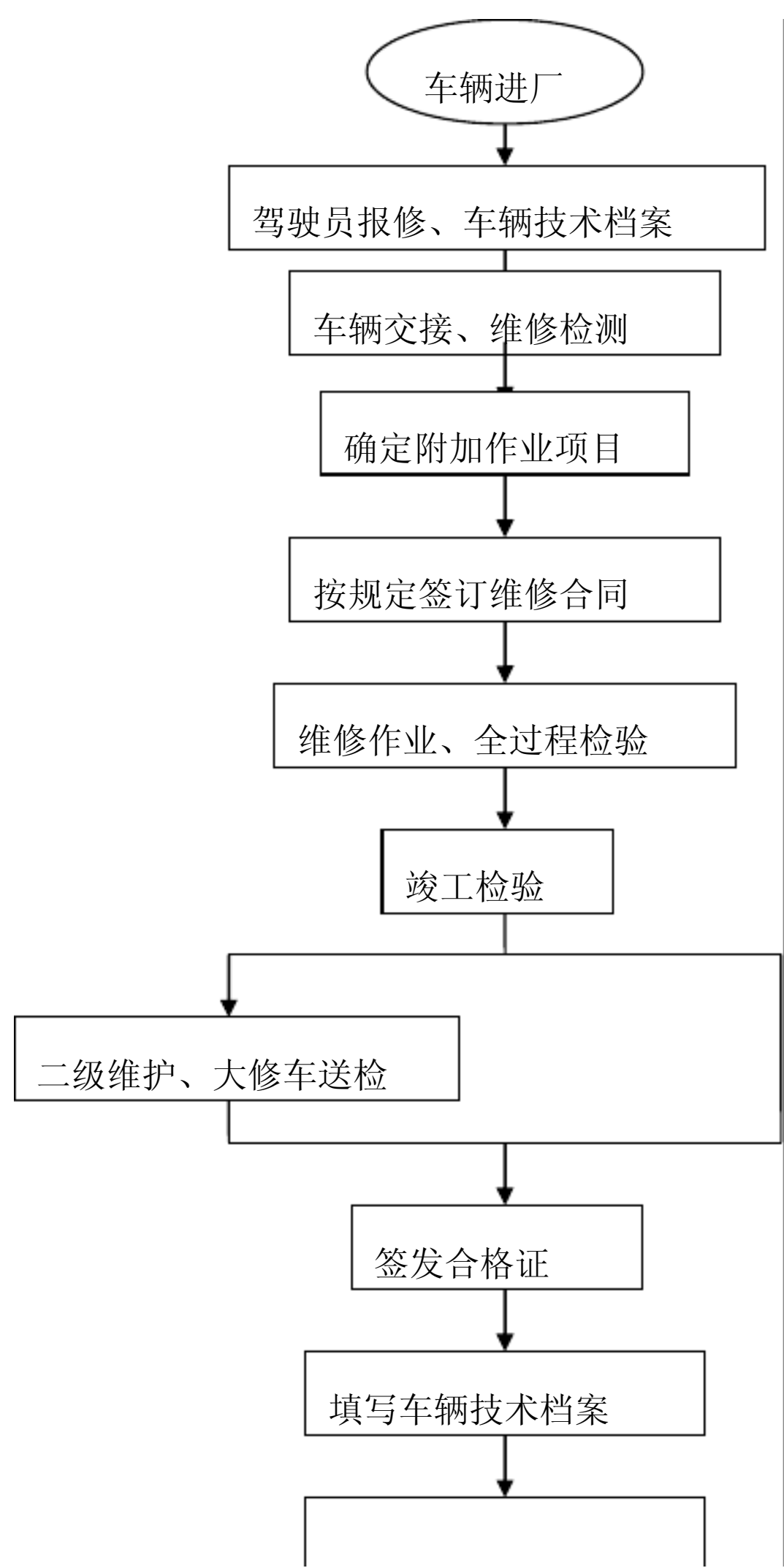
汽车修理厂人员岗位职责和管理制度

目 录

- 1、汽车维修企业工作流程图 错误!未定义书签。
- 2、服 务 承 诺 错误!未定义书签。
- 3、汽车维修质量管理制度 错误!未定义书签。
- 4、顾客抱怨受理制度 错误!未定义书签。
- 5、维修车辆进出厂登记制度 错误!未定义书签。
- 6、汽车维修质量检验制度 错误!未定义书签。
- 7、竣工出厂合格证管理制度 错误!未定义书签。
- 8、汽车维修档案管理制度 错误!未定义书签。
- 9、计量器管理制度 错误!未定义书签。
- 10、检测仪器和设备管理制度 错误!未定义书签。
- 11、人员技术培训制度 错误!未定义书签。
- 12、环境保护管理制度 错误!未定义书签。
- 13、安全生产制度 错误!未定义书签。
- 14、配件材料管理制度 错误!未定义书签。
- 15、计算机服务管理系统制度 错误!未定义书签。
- 16、压床安全操作规程 错误!未定义书签。
- 17、钻床安全操作规程 错误!未定义书签。
- 18、空气压缩机安全操作规程 错误!未定义书签。
- 19、砂轮机安全操作规程 错误!未定义书签。
- 20、举升机安全操作规程 错误!未定义书签。

- [21、乙炔气瓶安全使用守则](#) 错误!未定义书签。
- [22、氧气瓶使用安全技术要求](#) 错误!未定义书签。
- [23、汽车维修机工安全操作守则](#) 错误!未定义书签。
- [24、汽车维修钣金工安全操作守则](#) 错误!未定义书签。
- [25、汽车维修漆工安全操作守则](#) 错误!未定义书签。

汽车维修企业工作流程图



服 务 承 诺

本厂热情为用户服务,承诺做到以下各点,请广大顾客监督执行.

1. 二级维护车辆 24 小时以内竣工出厂,大修车辆一星期内出厂.
2. 维修车辆使用配件不以假充真,以旧充新,以副品充正品.
3. 合理收费.
4. 车辆竣工出厂后质量保证期为:

小修:

一级维护:

二级维护:

大修:

厂汽车维修质量管理制度

为提高车辆的维修质量，加强全厂职工的质量意识，杜绝质量事故的发生，制定如下制度。

1. 质量管理机构

本厂成立质量管理领导小组，由分管厂长负责。具体质量管理工作由生产技术部门负责。

2. 质量机构职责

全面负责全厂质量管理工作，贯彻执行国家和行业主管部门有关《汽车维护工艺规范》、《汽车维护出厂技术条件》、交通部《汽车维修质量管理办法》等有关规定，贯彻执行有关汽车维修质量的规章制度，确定质量方针，制定质量目标，对全厂维修车辆进行监督、检查、考核，对维修技术、质量问题进行分析，并提出整改方案。

- (1) 建立健全内部质量保证体系，加强质量检验，进行质量分析。
- (2) 收集保管汽车维修技术资料及工艺文件，确保完整有效，及时更新。
- (3) 制定维修工艺和操作规程。
- (4) 负责车辆档案管理工作。
- (5) 负责标准计量工作。
- (6) 负责设备管理维修工作。
- (7) 负责汽车的检验工作。提高汽车维修质量。
- (8) 负责质量纠纷的质量分析工作。

3. 对维修车辆一律进行三级检验，严格进行汽维护前检验、过程检验、竣工检验，严格执行竣工出厂技术标准，未达标准不准出厂。

认真执行汽车维修质量的抽查监督制度。

4. 材料仓库应严把配件质量关，严格做好采购配件的入库验收工作。

5. 严禁偷漏作业项目。一经发现，即严肃查处。

顾客抱怨受理制度

1. 顾客对本厂的服务质量、汽车维修质量、工时材料费用的结算等有意见或异议时,可用电话或书面形式向厂方经理或副经理投诉。（投诉电话： ）
2. 厂方接到顾客的投诉后应即由负责生产的厂长或副厂长召集投诉处理小组成员进行调查处理,一般情况下在 24 小时内给顾客以答复,并向顾客详细说明答复的理由。
3. 顾客如对厂方的答复不满意或不同意,可继续向市运管处投诉。（投诉电话 51920 ）

维修车辆进出厂登记制度

1. 维修车辆进厂维修，由业务部门负责在进厂登记本（或电脑）上做好登记工作，记录进厂时间、车型、车牌号、驾驶员姓名、车辆所属单位、驾驶员报修项目、车辆装备的齐全情况（如有缺件应详细记录）、油箱中存油量等内容。

一般情况下，随车工具等与车辆维修无关的物品由托修方自行保管。如需置于车内，应清点登记并上锁。

登记完毕后双方经手人员共同签字，办理车辆移交手续。

2. 业务部门应对进厂车辆进行标识，待修车、在修车、竣工车应分别在不同区域停放，以免发生意外。

顾客车辆由厂保卫部门负责看管。

3. 车辆修竣检验合格后，由厂方通知托修人验收付款，然后由业务部门与托修人当面按进厂时登记清单清点交接。交接双方在交接单上签字。交接完毕后由业务部门在出厂登记本中做好记录，并开具出厂证，厂门卫凭出厂证查对车牌号后放行出厂。

汽车维修质量检验制度

1. 进厂检验

维修车辆进厂后，检验员应记录驾驶员对车况的反映和报修项目，查阅车辆技术档案，了解车辆技术状况，检查车辆整车装备情况，然后按照《汽车维护、检测、诊断技术规范》（GB / T18344 —2001 ）的要求择项进行维修前的检测，确定附加作业项目，并把检验、检测的结果填写在检验签证单上，未经检验签证的车辆，作业人员应拒绝作业。

2. 过程检验

在维修作业的全过程中，都要进行过程检验。过程检验实行维修工自检、班组内部互检及厂检验员专检相结合的办法。过程检验的主要内容是零件磨损、变形、裂纹情况；配合间隙大小；有调整要求的调整数据；重要螺栓螺母扭矩。对涉及转向、制动等安全部件更须严格的检查。对不符合技术要求的部件，应进行修复、更换，以确保过程作业的质量。过程检验的数据由检验员在检验签证单上完整记录，未经过程检验签证的车辆，厂检验员有权拒绝进行竣工检验。

3. 竣工检验

竣工检验由检验员专职进行。必须严格按《汽车二级维护竣工出厂技术条件》逐项进行检验签证，必要时进行路试。竣工检验的结果应逐一填写在检验签证单上，未经竣工检验合格的车辆不得送检测站检测，不得出厂。

4. 检验标准：

（1）《汽车维护、检测、诊断技术规范》（GB / T18344 —2001 ）

（2）《营运车辆综合性能要求和检验方法》（GB / 18565 —2001 ）

(3) 《车辆运行安全技术条件》(GB7258 —2005)

竣工出厂合格证管理制度

1. 竣工出厂合格证是汽车二级维护质量合格的凭证。
2. 竣工出厂合格证由检验员统一管理。核发出厂合格证时，应认真填写[汽车维修竣工证]销号单，销号单应妥善保管，使用完毕后及时送交运输管理核发部门核销。
3. 竣工出厂合格证凭质检员签发的“汽车维修检验签证单”和汽车综合性能检测站检测合格的“汽车综合性能检测报告”核发。竣工出厂合格证在发放使用中应严格把关，坚决杜绝假维护、假修理、假发票等现象的发生。
4. 没有经检验员签署的汽车维修检验签证单，或汽车综合性能检测不合格的车辆,都不得开具竣工出厂合格证。

汽车维修档案管理制度

汽车维修档案管理工作，是汽车维修的基础管理工作，也是企业生产、技术管理的基础工作。

1. 汽车维修档案由业务部门负责收集、整理、保管。汽车大修、总成大修、汽车二级维护的维修档案一车一档，一档一袋，档案内容包括维修合同、检验签证单、竣工证存根、工时清单、材料清单等；汽车一级维护、小修的资料在维修登记本中保存。
2. 维修档案应保持整齐、完整。一车一档装于档案袋中，不得混杂乱装。档案袋应有标识，以便检索。
3. 档案放置应便于检索、查阅，同时防止污染、受潮、遗失。
4. 车辆维修竣工后，检验员应在车辆技术档案中记载总成和重要零件更换情况及重要维修数据（如气缸、曲轴直径加大尺寸）。
5. 单证入档后除工作人员外，一般人员不得随意查阅，更改，抽换。如确需更正,应经有关领导批准同意。
6. 车辆维修档案保存期 2 年。

计量器管理制度

企业的计量工作是企业生产活动的一个组成部分，做好企业计量工作，对保证汽车维修质量具有重要作用。为进一步加强计量管理工作，根据《中华人民共

和国计量法》、《中华人民共和国计量管理条例》等文件精神，特制订本办法。

1. 本厂使用的计量器具分 A、B 两类。

A 类：千分尺、游标卡尺、百分表、千分表、各种压力表、温度计、水平仪、万用表等；各类汽车检测仪器。

B 类：各种钢卷尺、钢直尺等测长仪和直角尺、量角器等。

2. A 类计量器由生产部门负责管理；B 类计量器由使用者负责保管。

A 类计量器必须登记造册，记录计量器的名称、规格、购置日期和检定、维修记录。

计量器应实行统一专人保管或有使用人负责保管。除非持证计量员，任何人不得随意拆卸计量器。

3. A 类计量器必须定期进行检定，根据实际使用强度制定检定周期表，按周期表的日期准时送有关部门检定，保管好检定合格证。已超过检定周期的计量器不准继续使用。

保证计量器的受检率达 100 %。

4. 保管人应定时做好计量器的清洁、防锈、防潮等维护工作。

检测仪器和设备管理制度

1. 检测仪器和设备是维修生产活动不可缺少的基础设施，它们的技术状况完好与否直接影响车辆的维修质量，必须做好检测仪器和设备的采购、验收、登录、使用、维护、修理等管理工作。

2. 检测仪器和设备由生产技术部门统一管理。

按照企业发展和生产的实际需要，制定采购计划，此前 预先做好择优选型和采价工作，采购计划应经厂长批准后实施。

3. 仪器和设备到货后应组织有关人员进行验收，验收合格后，应即登录入册。

4. 新设备投入使用前应先按照使用说明书的要求进行安装调试。

5. 检测仪器和设备应实行专人保管，责任落实。对设备技术状况组织定期检查，奖惩分明。

6. 制定检测仪器和设备的维护计划，并按计划采购好易损件，准时做好维护工作。

7. 保检测仪器和设备的完好技术状况，出现故障，应即组织人员进行修理，严禁带病工作。

8. 应根据检测仪器和设备的使用说明书和使用要求制订安全操作规程，操作规程贴挂上墙。

9. 检测仪器和设备的操作人员要做到四懂(懂原理、构造、

性能、用途)，三好(管好、用好、维护好)，四会(会正确使用、会维护保养、会一般检修、会排除故障)。

10. 加强设备安全管理，采取有效措施，消除设备隐患，防止重大事故发生，对已发生的设备事故，应当根据“三不放过”(事故原因分析不清、事故责任未清,与群众未受教育、没有防范措施不放过)的原则进行严肃处理。

人员技术培训制度

人力资源是企业竞争力中最主要的因素，人的综合素质又是人力资源中的主要因素。各种形式的培训是提高人员素质的有效途径，随着汽车技术的日新月异，新产品、新技术、新装备、新材料、新工艺不断涌现，培训和学习是没有止境的。

1.培训形式：

上岗培训：由行业主管部门和学校联合主办，通过对本行业相关法律法规、职业道德、安全知识的教育，取得上岗资格证。

技术等级培训：由行业主管部门联合劳动部门共同举办，包括汽车修理各工种的初级、中级、高级工培训，考核合格由劳动部门发给技术等级证书。

技术专题培训：针对某项新技术的培训，由专家主讲，发结业证书。

特殊岗位培训：厂长、检验员、业务员、结算员等岗位的培训，合格者由行业主管部门发给上岗证书。

厂内业务技术性训：由厂内根据需要自行组织的培训。

2.建立人员档案。编制全厂人员名册，记录人员的姓名、性别、年龄、身份证号、籍贯、文化程度、工种、技术等级、住址、电话等基本信息。

3.编制岗位的素质能力要求。

4.每年依据本厂人员情况及岗位能力要求，编制年度培训计划，确定参加培训人员的名单和培训种类及本厂自行组织培训的详细计划，并上报运管处维管科一份。

5.参加培训人员应与厂方签订服务合同，服务3年以上的，培训费用由厂方承担，不到3年由本人承担。

6.制定奖惩措施，凡外派参加培训人员，成绩合格者费用按合同规定由达方承担，不合格者，厂方不予承担（应在合同中明确），成绩优秀者应予奖励。

7.每次参加培训的资料和记录，应建立档案，妥善保管。

8.服务合同期满后，人员要求调离本厂的，应在一个月前向厂方提出书面辞职报告。人员调离时应由相关业务科室签署意见，厂长批准。在没有经济纠葛的情况下，应予同意。

合同期未满足要求辞职的，则按合同规定办理。

9.人员培训管理工作由办公室负责。

环境保护管理制度

环境是国家的重要资源,也是人民生活质量的基本条件,环境保护是国策大事。环境保护人人有责,关系人人。清洁有序的环境也是保证汽车维修质量的重要条件。下列各条必需认真落实。

- 1.维修车辆清洗应在规定的固定地点进行,每天应对汽车清洗地点进行清扫,保持下水道疏通,场地整洁。
- 2.保持场地清洁,汽车拆卸维修时,应做到油、水不落地,拆下的零件应放置在零件盆中,废油接入油盆中,拆修完毕后,立即清扫场地。
- 3.废旧料应分类放置在规定的收集地点,废机油倒入收集桶内,定期处理废旧料和废机油。
- 4.锉削制动蹄片应防止有害粉尘扩散,危害人体健康,有条件的应装置防尘罩或去尘装置。
- 5.车辆喷漆应在烤漆房或喷漆间内进行,防止漆尘飞扬,污染环境。
- 6.检修空调机时,致冷剂不得随意排放到大气中,应使用冷媒回收装置回收利用。
- 7.维修车辆的废气排放应达到国家标准的规定要求,不得随意降低标准,不达到标准的不准出厂。
- 8.环保工作由生产技术部门负责,定期进行监督检查,落实奖惩措施。

安全生产制度

- 1.为保证生产正常进行,保障员工身体健康,家庭幸福,全体员工必须遵守本制度。
- 2.全厂员工必须按规定参加安全生产教育,严格遵守各工种安全操作规程和机具操作规程,任何人不得违反。
- 3.工作时不得在工场打闹、追逐、大声喧哗。
- 4.必须按规定穿着劳动保护用品,不得穿拖鞋上班。
- 5.工场内严禁吸烟。
- 6.非工作需要不得动用任何车辆,汽车在厂内行驶车速不得超过8Km / h,不准在厂内试刹车。严禁无证驾驶。
- 7.加强对易燃物品的管理,不得随意乱放。
- 8.在车间、油库、材料间等处所应配备充足的灭火器材,并加强维护,使之保持良好技术状态,所有员工应会正确使用灭火器材。
- 9.进入油库,严禁吸烟,严禁携带易燃易爆物品进入油库。

10. 工作灯应采取低压(36伏以下)安全灯，工作灯不得冒雨或拖过水地使用，并经常检查导线，插座是否良好。
11. 手湿时不得扳动电力开关或插电源插座，电源线路保险丝应按规定安装，不得用铜线、铁线代替。
12. 非电工不得搬弄配电盘上的开关及电器设施。
13. 下班前必须切断所有电器设备的前一级电源开关。
严禁电器、电动机在雨天淋雨受潮。
14. 作业结束后要及时清除场地油污杂物，并将设备机具整齐安放在指定位置，以保持施工场地整齐清洁。
15. 定期进行安全生产检查。

配件材料管理制度

1. 自觉遵守厂部各项管理制度，仓库严禁闲杂人员入内。
2. 及时
3. 做好供方的选择、评审工作。根据生产需要及时编制采购计划单,计划单经厂领导签字同意后即按单就近采购。
3. 材料及零配件进库前要验收，末经验收或验收不合格的不准进库，不准使用。
3. 材料入库后要立卡、入帐，做到帐、卡、实物三符合。
4. 材料应分类、分规格堆放，堆放应按“五五”法保持整洁。
5. 保持仓库整洁，做好材料、配件的防锈、防腐、防失窃工作，做好仓库的消防工作。
6. 修理工凭派工单领料，由库管员填写材料单，领料人签名，领用大总成件要经分管领导签字同意。 ， 。
- 领新料必须交旧料，严格执行领新交旧制度。 •
7. 加强对旧料的管理工作，上交旧料贴好标签，出厂时交还车主。
8. 材料及零配件的领用应执行先进先出的规定，严格执行价格制度，不得随便加价。 •
8. 仓库每个月进行一次清仓盘点，消除差错，压缩库存。

计算机服务管理系统制度

1. 生产技术科负责计算机系统管理软件的维护、升级和管理工作。
2. 业务接待室负责计算机系统管理软件的使用、安全保密工作。
3. 对计算机进行安装设置的，应由经培训的操作人员进行操作，并检查输

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/595230340003011240>