

质量管理手册及各项安全制度

x年三月十五日

一、机动车维修管理制度

- ,一,、 组织架构图.....
- ,二,、 业务受理流程.....
- ,三,、 质量管理制度.....
- ,四,、 检验制度.....
- ,五,、 标准和计量管理制度.....
- ,六,、 机具设备管理及维修制度.....
- ,七,、 配件管理制度.....
- ,八,、 服务承诺.....
- ,九,、 顾客抱怨受理制度.....
- ,十,、 人员技术培训制度.....
- ,十一,、 设备操作规程.....
- ,十二,、 管理人员岗位责任制.....
- ,十三,、 各工作修理工操作手册.....
- ,十四,、 安全管理制度和安全保护措施.....
- ,十五,、 安全生产责任制度.....
- ,十六,、 安全生产应急预案.....

二、环境保护措施

- ,一,、 环境保护管理制度.....
- ,二,、 噪声污染控制措施.....

,三,、 废水废油排污控制措施.....

,四,废弃物、 汽车尾气控制措施.....

一、 机动车维修管理制度

,一,公司组织结构图

副经理 安全经理

业前 财维 仓

务台 务修库

管接 室 车

待 理 间

1

,二,、 汽车维修服务流程图

2

,四,、 检验制度

汽车进厂检验制度

1、 车辆送修时,应具有保修内容及相关技术档案资料。

2、 业务接待人员和检验人员负责对送修车辆进行预检,按规范填写《车辆维修检验单》。

3、 车辆预检时,根据驾驶员的反映及该技术档案和维修档案,通过检测或测试、 检查,确定基本作业内容,并告知托修方。

4、得到托修方确认后,与托修方签订维修合同,办理交接手续。随车使用的工具和备用品,不属于汽车附件范围的应由托修方自行保管。

5、调度人员将维修作业单下派车间,车辆进入作业车间。

汽车维修过程检验制度

1、过程检验实行自检、互检和专职检验相结合的“三检”制度。

2、检验内容为汽车或总成解体、清洗过程中的检验,主要零部件的检验,各总成组装、调试检验。

3、各检验人员根据分工,严格依据检验标准、检验方法认真检验,做好检验记录。

4、经检验不合格的作业项目,需重新作业,不得进入下一道工序。

5、对于影响安全行车的零部件,一定要严格控制使用标准,对不符合要求的零部件应予以维修或更换,及时通知前台,并协助前台向车主做好解释工作。

6、对于新购总成件,必须依据标准检验,杜绝假冒伪劣配件装入总成或车辆。

汽车维修竣工检验制度

1、汽车维修竣工检验由专职检验人员负责实施。

2、汽车维修竣工检验内容为整车检查、检测、路试、检测路试后的再检测及车辆验收。

3、修竣车辆竣工检验严格依据《营运车辆综合性能要求和检验方法》要求进行。首先进行整车外观和底盘检查,检查合格后进行路试,对于路试中所发生的不正常现象,要认真复查。路试合格后重新进行底盘检查。

4、严禁为检验不合格的车辆开具竣工出厂合格证。

5、竣工检验合格的车辆实行规定的质量保证期制度。

3

五、标准和计量管理制度

计量管理是质量管理的基础,计量的正确与否决定着技术标准的好坏,因而加强计量管理是汽车维修企业至关重要的一项工作,具体内容如下,

一、企业内所有计量工具、仪器、仪表及相关资料登记注册,妥善保管,

二、对所有计量工具、仪器、仪表定期保养、维护,并作保养记录,

三、对所有计量工具、仪器、仪表要按国家技术监督局规定,定期进行标定,并作记录,并将年审核定标签贴与计量工具、仪器、仪表的显著位置,

四、按规定计量工具、仪器、仪表,除钢板尺、卷尺、计算器外,必须集中保管,并完善借用手续,

五、按技术要求使用计量工具、仪器、仪表,不得将计量工具、仪器、仪表挪做他用,或违章使用,

六、计量器具一旦发生损坏,立即上报管理部门,责任人要进行赔偿,具体额度另文参考,

七、计量器具的更新,需做详细记录,并在有关计量标定单位登记,

八、采购新的计量器具时,一定要选择有经过国家计量部门认定标示的产品,杜绝无标示产品流入企业。

4

六、机具设备管理及维修制度

1、设备操作工在独立使用设备前,须掌握该设备的操作技能。

2、设备使用应定人定机,对公用设备由专人负责保养。

3、操作工要养成自觉爱护设备的习惯。班前班后认真擦拭设备及注油润滑工作,使设备经常保持良好的润滑与清洁。

4、操作工要遵守设备操作规程,合理使用设备,管好设备附件。

5、对私自操作设备人员,要进行严肃的批评教育,由此发生的一切后果由私自操作者负责。

6、设备管理员应根据设备维护要求以及设备技术状况制定设备和测量装置的保养细则、保养周期和检定周期。

7、设备保养人应严格按照常规维修设备检查保养周期进行保养,做好记录交设备管理员验收。

8、设备维修以外修为主,本单位操作人员配合,设备管理员做好维修记录。

9、设备发生故障应及时停机,使用部门应立即通知设备管理员或单位领导,请修理人员检查排除故障。当修理人员在排除故障时,操作人员应积极协助修理人员排除故障。

10、对设备使用年久,部件严重损坏,又无法修复和没有改造价值的,可办理报废手续报请经理批准。

11、对设备的检查、保养、修理应做好所有记录,由设备员归档,以便检查。

5

七、配件管理制度

1、自觉遵守各项管理制度,仓库严禁闲杂人员入内。

2、及时做好供方的选择、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,未经验收或验收不合格的不准进库,不准使用。

4、材料入库后要立卡、入帐,做到帐、卡、实物三符合。

5、材料应分类、分规格堆放,保持整齐有序。

6、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。

7、库管员根据前台传来的备料单准备材料及零配件,修理工凭派工单领料,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。<http://www.qcwxjs.com/>

8、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。

9、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。

10、仓库每个月进行一次清仓盘点,消除差错,压缩库存。

6

八、服务承诺

1、为用户提供全面优质服务作为服务口号,全心全意忠诚为用户服务,并认真执行上级对机动车维修管理的各项规定,价廉质优。

2、对用户维修的车辆,认真检查并做好项目记录,听取用户提出故障问题,填写好维修项目,作出估价单,用户签名认可。

3、在维修过程中,发现须增加维修项目,及时与用户联系,说明情况,取得用户的答复再施工,对用户有不明之处给予热情耐心解释。

4、对维修的车辆,保证质量、按期交货,树立急用户所急,实施24小时服务,为用户排忧解难,配备有出外救济和拯救车辆的人员。

5、对出厂维修车辆实行跟踪服务,按国家规定的质量保证期,按项目保质期保修。

6、对需要购件进行维修的车辆,保证能主动向车主就价格、配件厂产地、质量等作详细解答,征得车主意见再作处理。

7

九、顾客抱怨受理制度

1、用户投诉受理工作由厂,公司,分管经营领导负责,必要时指定专人承办。

2、受理人员对客户的投诉应耐心听取,详细记录,明确答复期限。

3、对客户的投诉内容,按下列原则由相关人员负责处理答复,

1、对员工服务质量的投诉,由厂,公司,领导或指派专人进行调查,

2、对维修质量的投诉,由总检验员负责调查,

3、对收费价格的投诉,由分管经营的厂,公司,领导或指派专人进行调查,

4、定期或不定期召开用户座谈会,主动征询客户意见和要求,树立企业良好形象。

5、对重点客户开展上门服务活动,主动了解出厂车辆的技术状况,不断提高维修质量。

6、按照行业管理部门要求,向客户公开投诉电话,主动接受社会监督

8

十、人员技术培训制度

- 1、企业培训分为技术能力培训、管理能力培训等培训类别,技术能力培训主要针对普通员工兼顾管理人员。管理能力培训重点针对企业的中层和基层班组负责人。
- 2、每年初制定培训计划,确定培训内容和培训形式。
- 3、根据培训内容组织培训人员,培训设备和选定培训教师,有效的保证培训目标顺利完成。
- 4、积极参加行业主管部门和相关部门组织的培训。
- 5、提取营业收入的, 3 ,%做为职工培训费用。
- 6、年底对培训工作进行深入分析并总结,结合工作重点提出下年度培训目标。

汽车修理厂人员培训制度范例,

- 1、企业员工的培训工作由主要领导负责,厂,公司,工会或其它职能部门,人员,负责具体措施落实。
- 2、企业每次组织一次集中政治学习,及时向员工贯彻落实党和国家的方针、政策以及相关规定。
- 3、企业的相关部门,人员,应结合生产情况,适时开展技术学习和技术练兵活动,使员工不断汲取新知识、新技术,为生产经营服务。
- 4、充分利用企业内部设施,开展多种形式的学习活动,营造“人人刻苦钻研技术,个个争当生产能手”的浓厚氛围。

5、鼓励职工开展自学、互帮互学活动,对学有成就的视情作适当奖励。

6、坚持持证上岗制度,对有资质要求的岗位,应组织人员参加专业培训和考核,在取得相应资格证书后,方可安排上岗工作。

9

十一、设备操作规程

四轮定位仪操作规程

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。

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、拆装时,应注意定位爪不要紧贴钢圈,以免擦掉钢圈油漆。

轮胎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。

10

- 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。

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,检查牵引系统中油缸、油管、气液泵的性能,保证各部件性能完好。

2、举升架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,在第次拉拨羊应进行检查。

6、拉拨羊应检查链条,以确保链条完好无损。

7、拉拨前,夹钳务必将车可靠夹紧。

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。

压力机安全操作规程

- 1、压力机工作时,严禁用手扶工件,严禁将手伸入其工作行程范围内。
- 2、压力机工作中如发现异常现象,应立即停机检查处理。
- 3、工作完毕后,工作人员应将油缸回位,切断电源,清理工作场地。
- 4、要经常检查泵站、油箱的清洁,严禁水、灰尘、异物进入油箱,系统如出现意外泄露,消除故障后应补充足够液压油。

空气压缩机安全操作规程

- 1、开机前应检查曲轴箱机油是否达到油位标位,检查各部件,紧固螺丝是否松动,检查风扇皮带紧度并调整合适。
- 2、压力表、安全阀应保持良好技术状态。安全阀应调整在规定的压力值,防止空压机超压运行。
- 3、开机时注意电机,压缩机的运转是否正常,有无异响。如发现不正常情况应立即停机检查,待运转正常开机后才离开。
- 4、定期排放贮气桶的油、水。停机后要切断总电源,并清洁整机。
- 5、贮气桶应按规定进行水压试验

12

十二、管理人员岗位责任制

经理岗位职责

- 1、认真贯彻党和国家的方针、政策,遵守汽车维修行业管理部门的有关法规,端正经营作风。
- 2、组织全厂的生产活动,对企业的行政工作实行统一领导和指挥,主持厂务会议,研究决定生产中的重大问题。
- 3、负责制定全厂的各项管理制度,检查和督促职能部门对制度的实施,做好部门之间的协调工作。
- 4、组织贯彻质量管理,加强检验工作,开展全面质量管理,在质量与生产之间发生矛盾时要支持质检人员的工作。
- 5、抓好职工的培训和教育工作,不断提高职工队伍的政治素质和文化技术素质。
- 6、抓好财务管理,监控资金的收入与支出,加速资金周转,保障维修生产正常运行。
- 7、组织制定企业长期规划与实现规划的短期安排。
- 8、负责安全生产,担当安全生产第一责任人,经常督促有关人员做好安全工作,确保生产安全。

技术负责人岗位职责

- 1、贯彻执行有关技术标准,制订企业的技术标准,编制工艺文件。
。
- 2、积极采用新技术、新工艺、新材料,不断改善企业技术装备。
。
- 3、做好对车辆和机具设备的技术档案管理,为生产提高一切技术参考资料。

- 4、为企业搞好生产工人的技术培训工作。
- 5、开展全面质量管理活动,人人动手,消除质量隐患。
- 6、收集外购配件质量情况,做好配件入库验收工作。

生产调度员岗位职责

- 1、负责修车接待业务,与用户签订修车合同,办理车辆交接手续。
- 2、负责制订生产计划和实施办法。
- 3、下达生产任务,签发派工单,协调车间与车间、6与工种之间的移工衔接工作,掌握生产进度。
- 4、负责联系外协加工,及时通知供应部门采购缺少的汽车配件。
- 5、负责贯彻工时定额管理,努力降低生产消耗,提高劳动生产率。
- 6、负责办理交车手续,安排返修车辆。

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。

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/707051133111006114>