

车辆维修业是一个技术性很强的行业，车辆维修质量管理是一项全方位的、经常性的技术管理工作，车辆维修企业和道路运政管理机构必须运用法律的、经济的和行政的手段对车辆维修质量实施综合性管理。针对此事宜，我公司特制定了车辆维修质量管理体系，具体内容如下：

1、维修企业的车辆维修质量

维修企业的车辆维修质量反映该企业的整体服务水平和服务信誉，其主要标志是车辆维修竣工出厂质量监督抽查一次合格率、返修率、投诉率，以及车辆维修质量纠纷和质量事故发生的情况等。

2、车辆维修质量检验

采用一定的检验测试手段和检查方法，测定汽车维修过程中和维修后(含整车、总成、零件、工序等)的质量特性，然后将测定的结果同规定的汽车维修质量评定参数标准相比较，从而对汽车维修质量作出合格或不合格的判断。

3、车辆维修质量检验的目的

对于车辆维修企业，进行车辆维修质量检验的目的是为了对车辆维修过程实行全面质量控制，判断车辆维修后是否符合有关质量标准，对竣工车辆检验代表车辆维修企业，同时也代表托修方验收维修质量。

、车辆维修质量检验的方法

车辆维修质量检验的方法分为两类：一是传统的经验检视方法，二是借助于各种量具、仪器、设备对其进行参数测试的方法。经验检视方法凭人的感官检查、判断，带有较大的盲目性；仪器仪表测试可通过定性或定量的测试和分析，准确地评价和掌握汽车技术状况。随着现代科学技术的进步，特别是汽车不解体检测技术的发展，人们可以在室内或特定的道路条件下，不解体测试车辆的各种性能，而且安全、迅速、准确。

5、车辆维修程

5.1 进厂检验

进厂检验是对送修车辆进行外部检视和交接(严格地讲，进厂送修车的外检并不属于质量检验的范畴)，必要时进行简单的测量和路试以验证报修项目的准确性。进厂送修车交接检验的目的在于填写双方认可的车辆交接清单，办理交接手续，承修方通过对送修车辆的外观和行驶检查，制订修理计划。送修车辆的进厂检验可由检验部门专职检验员配合生产部门进行，也可由生产部门的调度员兼任。

车辆或总成送修前应进行修前检验，即送修技术鉴定，根据鉴定结果有针对性地安排维修，以免超前维修或失修。

5.2 零件分类检验

大修车辆或总成解体、零部件清洗后，应按技术标准进行检验分类，将原件分为可用的、需修的和报废的三大类。分类的主要依据为：是否超过修理规范中的规定的“大修允许”和“使用极限”。凡零件

凡零件的磨损或

形位误差超过允许值,但仍可修复使用的为需修件;凡零件严重损坏,无法修复或修理成本太高的,为报废件。

5.3 车辆维修过程检验

车辆维修过程检验是汽车维修质量管理工作中的重要环节,没有过程的质量控制,就没有整体质量保证。车辆维修过程检验一般由承修人员负责自检,专职过程检验员抽检,维修中的关键零部件、重要工序以及总成的性能试验均属专职过程检验员的检验范畴。汽车维修企业应根据自身的实际情况确定必要的维修质量控制点,由专职维修过程检验员进行强制性的检验。

车辆维修过程检验是控制车辆维修质量的关键,而质量控制点是车辆维修质量管理和质量保证活动中需要控制的关键部位和薄弱环节;质量控制点设在关键、重要特性所在的工序或项目中,保证质量的稳定;在车辆维修过程中,重复故障及合格率低的工序,对下一道维修工序影响大的工序中应设几个检验点,使影响该工序质量的因素处于受控状态是很必要的。如发动机总成修理中,气缸的搪磨加工质量,影响发动机装配质量和工作性能,应视为质量控制关键部位,严加控制。

5.4 车辆维修竣工出厂检验

车辆维修竣工出厂检验必须由专职汽车维修质量检验员承担。一般在车辆维修竣工后、交车(或送车辆维修质量监督检验站或检测中心检测)前进行。车辆维修质量检验员对照维修质量技术标准,全面

出厂合格证》，并向用户交付有关技术资料。车辆维修竣工出厂后在质量保证期内汽车发生故障或损坏，承修方和托修方按有关规定“划分和承担相应的责任”。

5.5 车辆的返修鉴定

返修是对维修质量不合格车辆的补救和纠正措施。车辆返修的检测、判断工作应由质量检验员负责。检验员通过检验和鉴定，分清责任，组织、协调和实施返修，并登记、填写车辆返修记录表。

5.6 车辆维修质量评定检验

经道路运输管理机构认定的车辆维修质量监督检验站(或检测中心)对车辆维修企业的维修竣工车辆进行质量评定的抽检。

6、车辆维修质量管理职能

6.1 制定车辆维修质量方针和目标

车辆维修质量方针即车辆维修质量管理的政策性法规，如交通部发布的第 28 号令《车辆维修质量管理办法》，明确管理职责和工作要求及必须遵循的规章和标准、质量管理制度等。

车辆维修质量管理目标指经过全面质量管理车辆维修质量所要达到的质量评价指标，如竣工出厂检测一次合格率、返修率等。

6.2 车辆维修质量控制

车辆维修质量控制指为保证和提高车辆维修质量，满足车辆技术状况要求，所采取的维修技术活动。车辆维修质量控制过程包括以下

6.2.1 确定车辆维修质量的控制对象，即确定所要控制的车辆技术经济指标，如车辆二级维护竣工，发动机动力性能应满足：发动机功率应不小于额定功率的 85%；

6.2.2 制定作为车辆维修质量控制依据的标准；

6.2.3 确定评价和衡量汽车维修质量控制对象的方法，一般应以各项标准规定的方法进行；

6.2.4 衡量和评价被控制对象，即衡量和评价维修汽车的各项技术性能指标；

6.2.5 说明经维修车辆的实际技术状况与控制标准之间的差异；

6.2.6 找出差异的原因，采取纠正措施。

6.3 车辆维修质量保证

6.3.1 质量担保(外部质量保证)

车辆维修企业在车辆维修质量方面对托修方的一种质量许诺(担保)，并具有充足而确凿的车辆维修质量证据。如与托修方签订车辆维修合同、车辆维修竣工出厂实行出厂合格证制度、车辆维修企业必须执行车辆出厂质量保证期制度等。

6.3.2 车辆维修质量保证工作(内部质量保证)

为了保证车辆维修质量，宁波市锦运汽车服务有限公司加强从待修车辆进厂、维修过程、修竣质量总检验到出厂前送检(送车辆维修质量监督检验站上线检测)全过程的质量管理活动。如质量教育工作、质量信息工作、标准化工作、计量工作以及强化车辆维修质量检验(车

维修过程及竣工出厂检验)制度,建立车辆维修技术档案等。

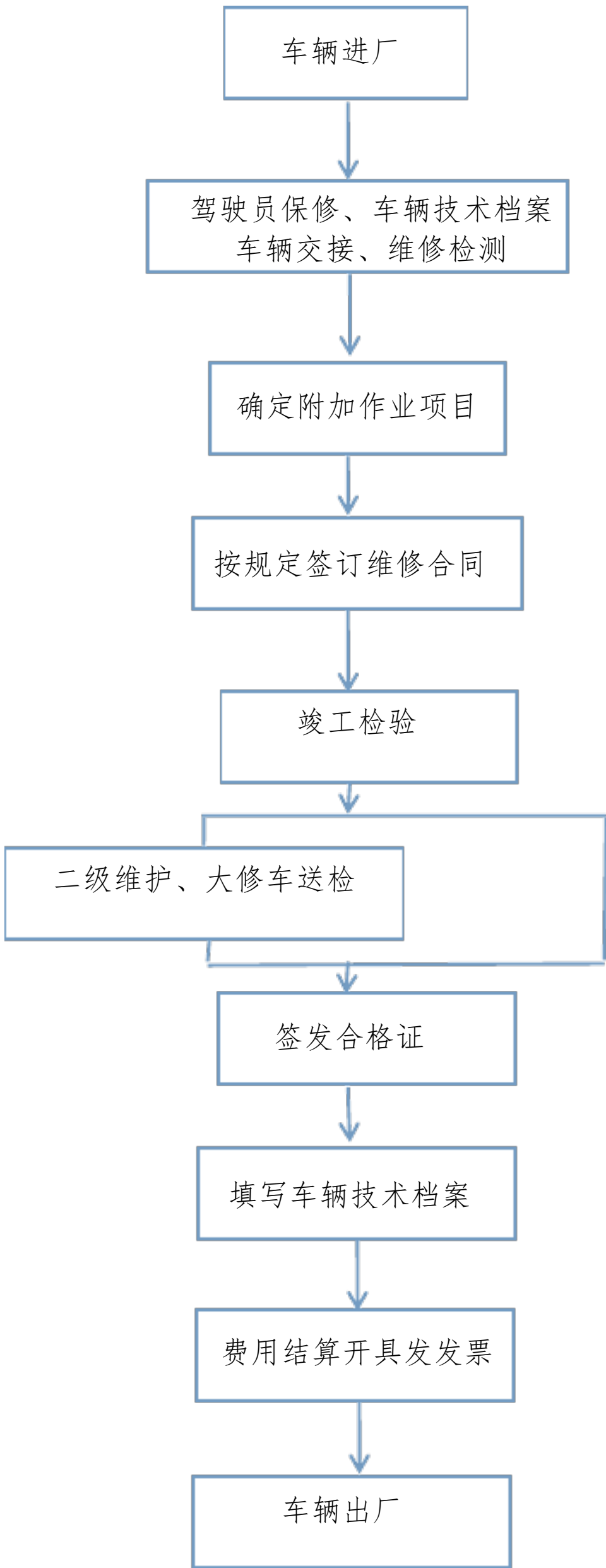
6.4 车辆维修质量管理制度

车辆维修质量管理制度是质量管理部门或企业质量管理机构,为贯彻车辆维修质量管理方针和目标,依据有关法规、标准制定的管理规章,车辆明确汽车维修质量管理职责和质量管理方针及目标,提出并实施汽车维修质量检验制度等。

6.5 汽车维修质量检验人员的培训、考核及持证上岗制度

车辆维修生产中配备合格的检验人员是汽车维修质量的根本保证。宁波市锦运汽车服务有限公司积极响应上级指导安排,做好对各维修企业(或业户)质量检验人员的培训、考核和资格认定工作。

1、维修流程



、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。

2. 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。

2.2 质量机构职能

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。

2.2.1 建立健全内部质量保证体系，加强质量检验，进行质量分析。

2.2.2 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。

2.2.3 制定维修工艺和操作规程。

2.2.4 负责车辆档案管理工作。

2.2.5 负责标准计量工作。

2.2.6 负责设备管理维修工作。

2.2.7 负责汽车的检验工作。提高汽车维修质量。

2.2.8 负责质量纠纷的质量分析工作。

具体管理制度

2.3.1 认真贯彻执行国家和交通部颁发的有关汽车维修技术标准和相关标准，及汽车制造厂的有关维修技术要求。坚持执行国家和行业管理部门有关的质量管理的法规、规章和制度。“质量第一、信誉第一”是本厂生存的基础。

2.3.2 建立健全本厂内部的质量管理保证体系，建立技术、质量检验机构和质量考核制度及指标。推行由各部门、车间、班组全员参与，车辆维修在进厂、过程、竣工、检测、抽检、反馈等全过程的全面质量管理。

2.3.3 厂部定期和不定期的组织及时质量部门及总检验员对在修车辆进行质量抽查，每月召开由各部门负责人参加的技术质量会议，对存在的质量问题进行认真分析，解决技术难题、掌握质量动态、以确保维修质量。

3.3.4 在汽车维修中要积极采用新工艺、新技术、新材料和新设备，检验人员要熟悉掌握现代检测仪器的使用，要逐步淘汰落后的维修办法，以提高本厂的维修质量和生产效益。

2.3.5 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。在汽车维修中才哦股的零配件、原材料、燃润料等，必须符合维修技术质量标准，严禁采购、使用假冒伪劣配件。

2.3.6 对维修车辆一律进行三级检验，严格进行汽车维护前检验、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。

车辆《竣工出厂合格证》由总检验员负责保管和签发，合格证必须严格按照运管部门的规定正确使用，严禁给未经本厂维修或维修不合格的车辆出具《竣工出厂合格证》，违者必究。

2.3.8 对一般性维修质量问题，不影响车辆出厂日期的，由生产部门会同质检部门及时处理，并报告厂部，对于重大质量事故，由分管行长负责查明事故元以内，写出事故报告及处理意见，并采取相应措施，防止再次发生。

2.3.9 严禁偷漏作业项目。一经发现，即严肃查处。

2.3.10 配件、设备的管理按有关的制度和规定严格执行。

3、维修质量检验制度

3.1 进厂检验由专职检验员负责，根据用户报修项目检查相关机件是否工作良好，如发现问题，应及时向业务部门或用户之处。二级维护的车辆应根据诊断技术评定结果，确定附加作业项目。

3.2 车辆在维修过程中，实行维修工作人员自检、班组互检和过程检验员检验相结合的三级检验制度。除了自检、互检外，对维修检验规定中必检的项目，过程检验员必须进行仔细检验，不得以担检代替。要明确各自的检验职责和分工，做好检验记录，严格把住质量关。凡检验不合格的零部件要调换，不合格的作业项目要坚决返工，不得流入下道工序。

3.3 竣工检验由总检验员负责，对维修项目或整车进行静态和动态的全面质量检验，具体包括汽车维修竣工检验内容为整车检查、检

厂条件的车辆由总检验员签发《竣工出厂合格证》，并填写好车辆技术档案。对检验不合格的，应确定不合格的项目，及时通知有关班组进行返修或者调整，再进行复检直至合格。

3.4 修竣工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》（GB/T18565—2001）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，确保各项技术性能合格后由总检开具出厂合格证。

3.5 汽车大修、总成大修、二级维护竣工后，必须按运管部门规定进行车辆综合性能质量测试。检验合格的车辆，方能出厂交用户使用；检测不合格的车辆，必须进行返修或者调整，复测合格后才能出厂。

3.6 质量检验签证单等凡运管部门有统一式样的，必须使用统一式样的单证。有关单证填写必须规范，字迹清楚，各项记录必须准确、完整，不得弄虚作假。检验签证单必须有主修工和检验员签字，并保存一年备查。

3.7 修理工和检验员必须按照汽车维修技术标准和出厂技术条件，严格把好维修质量关。在生产中要密切配合，不得简化工艺操作规程，不得漏建任何规定的作业项目和检验项目，要坚持原则，保质保量完成任务，要防止出现任何质量事故。

3.8 竣工检验合格的车辆实行规定的质量保证期制度。

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/777144152102006155>