

# 车辆维修保养服务方案(完整版)

## 车辆维修保养服务方案

### 第一章：车辆维修保养服务方案

#### 一、维修服务方案

维修质量是汽修厂的核心竞争力。为了加强维修质量管理，我们汽修厂从员工维修技能、维修设备、配件质量、维修质量检验等方面采取相关的管理措施。

1、员工的维修技能和客户沟通：我们对所有的维修人员和接待人员进行维修技术的培训及考核，定期发放各类汽车的维修技术资料，并加强接待人员和客户的沟通能力，提高服务主动性。同时，我们也面向社会诚招有志于从事汽车维修的专业工作人员，保证了本厂的维修力量，也加强了员工之间的技能竞争。

2、维修设备的使用和管理：我们认真考核每位维修人员对已有设备的正确使用及熟练操作，并充分发挥设备各项功能，减少和消除设备使用中的“功能性文盲”现象。如果发现有问题，我们立即着手进行培训，尽快解决问题。同时，我们定期对维修工具和设备进行维护和维修，并对测量工具校准，有些设备定期客户进行升级，所有设备都指定专人维护及管理。

3、配件的质量管理：我们对各类配件的管理是严格按照相关行业的规定进行的，所进的配件都是符合质量标准的正产货配件，并且进行入库检验、出库检验、使用过程检验。当配件出现问题时，我们的检验部门和技术部门认真分析问题，迅速上报并进行处理，加大配件储备力度提高维修速度和质量。

4、维修质量检验：我们将汽车维修质量检验按职责分为进厂检验、过程检验和竣工检验，并把每一步都落实到具体责任人身上，从而保证了维修的质量。维修车辆出厂一个星期内通过电话与客户联系回访，提醒注意事项，对任何维修质量故障或配件质量故障都及时处理，并跟踪车主车辆是否出现其他问题。

5、建立完善的档案库：我们对所有的维修车辆进行了完善的档案管理，包括客户车辆技术档案和检验技术档案。客户车辆技术档案包括车辆的基本特征资料、车辆维修（含故障诊断排除）记录和维修过程理论分析。检验技术档案包括总程大修鉴定、事故鉴定、故障实例。

#### 方案

本修理厂将配备应急救援人员和应急救援装备，确保在发生重大维修质量安全事故问题时能够快速响应和处理。同时，定期进行应急演练，提高应急响应能力和处理能力。

#### 5、应急处置措施

在发生重大维修质量安全事故问题时，本修理厂将立即启动应急预案，采取有效措施进行应急处置，最大限度减少人员伤亡和产业损失，保障社会形态秩序和工作秩序的正常运行。

#### 四、改善方案

本修理厂将不断完善服务质量，提高服务水平，加强员工培训和管理，不断优化服务流程和服务措施，以满足客户不断提高的需求和期望。同时，本修理厂将积极引进先进技术和设备，提高维修质量和效率，为客户提供更加优质的服务。

1.我们需要定期研究重大生产安全事故的应急救援工作，指导应急救援组织的成立和完善，加强重大安全的宣教和监督检查工作，以防患于未然。

2.我们要定期检查本单元职责规模内安全应急预案的落实环境。安全生产事故应急救援组织应该定期演练，而器材、设备等则应该有专人进行维护。

3.应急抢险救援工作需要多部门配合，我们应该根据环境和需要及时通知和配合地方交通、公安、卫生、消防、**XXX**等有关部门，密切互助，共同开展应急抢险救援工作。

4.我们应该成立本单元重大危险源、重大事故隐患、重大灾害事故数据库，并及时更新，定期完成危害分析及评估报告，成立健全预警联动机制及时消除隐患。

5.各部门主管应该 24 小时保持手机开机，以备紧急环境联络。

6.在事故报告方面，我们应该遵照“迅速、准确”的原则，在第一时间上报重大安全险情或重大事故环境。报告程序包括：发生重大安全险情或重大事故后，相关部门负责人应立即将事故环境如实向主管领导报告；主管部门接到事故报告后，应迅速核实有关环境，并立即报告分管副总司理；发生紧急火灾事故，要及时上报消防、交通等政府部门；发生死亡1人及以上事故，要及时上报公安、交通等政府部门。报告内容应包括险情或事故发生的时间、地点、事故种别、人员伤亡环境；险情或事故发生的单元名称、资质等级环境，单元负责人、企业法人代表等有关人员的姓名及执业资格等环境；险情基本环境，事故的简要经过，紧急抢险救援环境，伤亡人数、直接经济损失等；原因的初步分析；采纳的措施及事故控制环境；需要有关部门和单元协助事故抢救与处理的有关事宜；事故报告单元、签发人及报告时间。

7.在救援程序方面，发生事故后应立即启动现场应急救援预案，组织本单元应急组织开展救援行动，迅速控制危险源和现场，组织人民自救互救。按照事故级别启动本预案，立即成立事故现场指挥小组，具体指挥现场救援工作，按照本预案规定的职责开展救援行动。

8.在事故处置方面，我们应该遵照“统一指挥、快速反应、各司其职、协同配合”原则，共同做好重大安全险情或重大事故的应急处置和抢险救援工作。

1) 在领导的指挥下，应立即启动应急预案，赶往现场协助公安、消防、卫生等部门进行抢险救援工作，并开展事故调查，及时向上级主管部门汇报环境情况。

2) 在专业抢险力量到达现场前，应立即启动本单元的应急救援预案，全力协助开展事故抢险救援工作。同时协助有关部门掩护现场，维护现场秩序，妥善保管有关证物，配合有关部门收集证据。

## 6、应急终止

1) 应急组织应根据抢险救援工作的进展和环境，及时向公司报告。

2) 应急状态终止后，应及时作出书面报告，包括事故发生经过、原因、后果、预防措施、应急预案成效和评估、吸取的经验教训以及对责任人的处理。

3) 维修服务方案应包括服务承诺、计划、网点设置、人员名单和联系电话等。

## 车辆维修保养服务方案（完整版）

### 第二章、质量保证

#### 一、汽车维修质保及服务承诺制度

1、在车辆维修作业中，严格执行作业规范和三级检验制度。

2、认真填写、整理车辆技术档案和维修档案，按规定签发汽车竣工合格证。

3、维修中坚决杜绝使用假冒伪劣配件。

4、对维修车辆实行质量保证期制度，车辆维修质保一年，大修发动机保证3万公里不出问题。配件和油品符合国家规定的相关质量标准。

#### 二、汽车维修质量管理体系

为提高车辆维修质量，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，由售后经理负责。具体质量管理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规定，制定质量方针和目标，对维修车辆进行监督、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，确保精准度和准确性。

6、负责设备管理维修工作，保障设备正常运转。

7、负责汽车检验工作，提高汽车维修质量。

8、负责质量纠纷的分析工作，及时解决质量问题。

3、对维修车辆进行三级检验，分别为汽维护检验、过程检验和竣工检验，严格按照技术标准执行，确保达到标准后方可出厂。同时，认真执行汽车维修质量的抽查监督制度，加强质量管控。

4、材料仓库应严格把关配件质量，加强采配件的入库验收工作，确保配件符合标准。

三、汽车维修质量检验制度



1、进厂检验：检验员应记录驾驶员反映和报修项目，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》进行维修前的检测，确定附加作业项目，并在检验签证单上记录检验、检测结果。未经检验签证的车辆不得作业。

2、过程检验：全过程进行过程检验，包括零件磨损、变形、裂纹情况、配合间隙大小、调整数据和重要螺栓螺母扭矩等。对安全部件更须严格检查，对不符合技术要求的部件应进行修复、更换，确保过程作业质量。过程检验的数据由检验员在检验签证单上记录，未经过程检验签证的车辆不得进行竣工检验。

3、竣工检验：由检验员专职进行，严格按照《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：包括《汽车维护、检测、诊断技术规范》、《营运车辆综合性能要求和检验方法》和《车辆运行安全技术条件》。

四、汽车维修档案管理制度：由业务部门负责收集、整理、保管，汽车维修档案一车一档，内容包括维修合同、检验签证

的资料在维修登记本中保存。这是企业生产、技术管理的基础工作，必须认真执行。

### 车辆维修保养服务方案

为保证车辆维修档案的整齐和完整，每辆车都应有一个档案袋，并进行标识以便检索。档案袋内不得混杂乱装。

车辆维修档案的放置应方便检索和查阅，同时要防止污染、受潮和遗失。检验员在车辆技术档案中应记载总成和重要零件更换情况以及重要维修数据。

除工作人员外，一般人员不得随意查阅、更改、抽换单证入档。如确需更正，应经有关领导批准同意。车辆维修档案的保存期为2年。

### 汽修厂人员技术培训制度

各种形式的培训是提高人员素质的有效途径。为此，汽修厂应建立人员档案，编制全厂人员名册，记录人员的基本信息。

录每次参加培训的资料，建立档案妥善保管。

培训形式包括上岗培训、技术等级培训、技术专题培训、特殊岗位培训和厂内业务技术性培训。参加培训的人员应与本厂签订服务合同，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。制定奖惩措施，成绩优秀者应予以奖励。

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

如果员工在合同期内提出辞职，必须按照合同规定办理。办公室负责人员培训管理工作。

汽修厂的配件和材料管理制度有以下要求：遵守厂部各项管理制度，仓库内严禁闲杂人员进入；及时选择和评审供应商，根据生产需要及时制定采购计划单，计划单必须经过厂领导签字同意后才能就近采购。

在车辆维修保养服务方案中，要求材料和零配件在进库前进行验收，不合格的材料不得进入库房或使用。材料入库后要立刻进行记录和入账，并确保账、卡、实物三者一致。材料应

锈、防腐、防失窃工作，以及仓库的消防工作。修理工凭派工单领料，库管员填写材料单，领料人签名，领用大总成件必须经过分管领导签字同意。领新料必须交旧料，严格执行领新交旧制度。要加强对旧料的管理工作。材料和零配件的领用应该遵循先进先出规定，严格执行价格制度，不得随意加价。仓库每个月进行一次清仓盘点，消除差错，压缩库存。

汽车修理厂经理（厂长）的职责包括全面负责企业的生产经营、产品质量和安全生产等各项工作。建立和完善企业的管理制度和组织机构，并落实各项工作责任制。确定质量方针，建立质量目标。经常性地向组织开展职工质量、安全教育。建立、完善厂内机构设置，明确职责和权限，保持内部沟通，确保正常运转。负责对厂内的各项管理工作进行评审，以期逐步改进、完善、提高。保证获得和保持设施、设备、人员等必需的资源，满足生产的需要。

汽车维修质量检验员的职责包括认真研究汽车维修质量检验有关法律、法规、规章；严格执行国家及行业的有关汽车维修技术标准和其它相关技术标准；负责进厂维修车辆的检验、检测、诊断工作；负责维修车辆在维修过程中的各项检验工作，包括过程和竣工检验，严把维修质量关，并按规定的要求认真

工作，及时进行质量分析，为不断改进质量提出意见和建议；做好汽车维修质量状况的上传下达工作，当好领导的参谋起到顾客和维修工、领导和职员工间的桥梁作用；参与汽车返修或机务事故原因分析和质量判断；秉公行使质量检验和技术鉴定的职权；完成厂长分配的其它工作任务。

### 九、维修车间安全生产管理制度

在维修车间内，严格遵守以下安全生产管理制度：

1.禁止吸烟，保持车间清洁卫生，不得有烟头、油污、垃圾和影响安全生产的杂物。

2.油料、易燃易爆和有毒物品必须按规定的地方存放，不得存放在车间或工作间内。

3.钣金车间禁止使用油，其他车间禁止使用火。如确需使用火进行作业，必须向有关部门申请同意后，保持安全距离，作好防范措施，方可进行作业。

必须严格按照安全操作规程进行作业。

5.每个员工都应该掌握消防知识，熟悉消防器材的使用方法。消防器材应挂放在明显位置，定期检查、保养，失效的应及时申报更换。

6.严禁违章作业和违章操作使用各种用电设备及各种机机件设备。

7.维护和增加用电设施时，必须先申请同意，并指派专业人员进行施工作业。严禁私拉乱接。

8.每个员工都有义务和权利制止、拒绝和揭发违反安全生产的一切行为。员工还有义务积极参加灭火、救灾、应急突发事件。

9.严禁少年儿童进入工作场所，否则因此而造成的一切后果由本人负责。

元/100元。造成经济损失和人员伤害的，赔付一切经济损失。造成重大责任事故的，将被除名处理，并送司法部门追究其刑事责任。

## 汽修厂消防安全管理制度

为确保汽修厂的消防安全，制定以下管理制度：

### 1.消防安全教育培训制度

1) 新职工入厂前，必须接受消防安全的职前培训，培训内容包括：消防安全基本常识、灭火器及消火栓的操作使用等。

2) 每名员工每年至少接受一次消防安全培训教育，培训情况记录存档。

3) 公司每个季度对全体职工进行疏散演，对义务消防队员进行灭火演专门培训，使每个队员都能熟练使用灭火器材。

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/836044053011010225>