**附件8**

**汽车维修行业诚信企业评估指标体系**

**A体系**

**（适用于汽车维修一、二类企业）**

**中国汽车维修行业协会**

**二〇一七年**

**汽车维修行业诚信企业评估指标体系**

**A体系**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 一、接待客户60分 | 1．证照齐全，明码标价（10） | 公示证照悬挂标志牌 | 10 | 在业务大厅显著位置公示：道路运输经营许可证、营业执照（或三证合一证件）、维修价目表（经备案）、质量保证期、服务公约、维修流程、客户抱怨受理程序、投诉电话、从业人员信息、救援电话与收费标准等。在门口悬挂：全国统一标志牌。证照齐全10分，缺一项不得分。 | 现场检查 |  |  |  |  |
| 2．服务接待，交接车辆（15） | 服务接待制度 | 3 | 有服务接待制度3分，无服务接待制度扣3分。 | 现场咨询查阅资料 |  |  |  |  |
| 环车检查 | 3 | 车辆进厂与出厂时，与客户一起进行环车检查3分，不检查扣3分。 |  |  |  |  |
| 客户休息 | 3 | 安排需要等待维修车辆的客户休息3分，不安排扣3分。 |  |  |  |  |
| 查看车辆 | 3 | 客户可实时查看在修车辆。 |  |  |  |  |
| 服务接待记录 | 3 | 有服务接待记录，且内容规范、完整3分，记录内容不规范、不完整扣1-3分。 |  |  |  |  |
| 3．修前维修、 诊断（35） | 修前维修流程修前维修标准 | 5 | 有修前维修工作流程、修前维修标准5分，缺项扣5分。 | 查阅资料 |  |  |  |  |
| 专职修前维修人员 | 5 | 有专职修前维修人员并知晓维修标准、按工作流程维修5分，否则不得分。 | 现场检查检验员在岗情况 |  |  |  |  |
| 维修设备、量仪具、维修工位 | 10 | 设备、专用量仪具、维修工位齐全10分，电脑故障维修仪、废气分析仪、维修工位缺一项不得分。其余设备缺一项扣2分。 | 依据设备、专用量仪具配备单进行现场检查。 |  |  |  |  |
| 修前维修诊断记录 | 15 | 修前维修诊断记录完整（车型、车号、维修项目、车主、日期、检验员签字等）、告知客户车辆技术状况、拟定的维修方案、建议维修项目和需要更换的配件15分，记录不完整缺一项扣3分，无记录一辆次，此项不得分。 | 随机抽查修前维修记录 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 二、签订合同120分 | 4．合同要件（120） | 确定维修项目 | 10 | 维修项目明确10分，有一项次不明确扣3分，二项次不明确扣6分，三项次以上不明确扣10分。 | 随机抽取合同进行检查。合同可使用维修行业统一文本的合同或满足合同要件的企业合同。 |  |  |  |  |
| 确定维修方式 | 10 | 汽车大修、总成大修、汽车小修、汽车维护，检查、维修、调整、修复、更换等维修方式确定10分，不明确不得分。 |  |  |  |  |
| 确定维修费用 | 10 | 料费、工费分项明确，计价有依据10分，有一项不明确扣5分。 |  |  |  |  |
| 确定维修工期 | 10 | 维修工期明确10分，不明确扣10分。 |  |  |  |  |
| 确定验收标准和方法 | 10 | 验收标准和方法明确10分，不明确扣10分。 |  |  |  |  |
| 确定质量保证期 | 20 | 质量保证期明确20分，不明确扣20分。 |  |  |  |  |
| 确定违约责任 | 10 | 违约责任确定10分，不明确不得分。 |  |  |  |  |
| 新增项目的确定方式 | 10 | 新增项目的确认方式（客户全权委托厂家、客户部分委托厂家、客户到场协商处理）明确10分，不明确不得分。 |  |  |  |  |
| 客户信息及客户财产保全 | 10 | 登记核实客户信息（身份证、车辆行驶证）5分，缺一项不得分。车辆及车辆外部、内饰、附件、证件、油量、钥匙等项目确认明确5分，缺一项不得分。 |  |  |  |  |
| 合同当事人确认 | 20 | 车辆承修方、托修方均签字确认得20分，出现一例签字不完整不得分。 |  |  |  |  |
| 5．补充合同 | 对新增维修项目签订补充合同 |  | 客户委托以外的项目均需签订补充合同。明确补充合同与原合同的关系，补充合同要件同原合同要件相一致。应该有补充合同没有补充合同的扣30分。补充合同要件不全按主合同扣分方式进行扣分。 | 随机抽查补充合同进行检查 |  |  |  |  |
|  | 6.车辆交接（10） | 要有交接单确认移交 | 10 | 手续完备10分，手续不完备扣10分。 | 随机抽查交接单 |  |  |  |  |
| 7．派工（10） | 派工程序 | 10 | 有派工程序10分，无派工程序扣10分。 | 随机抽查派工单 |  |  |  |  |
| 8．车辆清洁（5） | 清洁车辆 | 5 | 有清洗设施3分，无清洗设施不得分。有清洗场地2分，无清洗场地不得分。 | 现场检查；查阅相关资料。 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 三、车辆维修230分 | 9．安全文明生产（35） | 安全文明生产管理制度安全操作规程 | 10 | 有安全文明生产管理制度、安全操作规程10分，制度、规程不完备扣3-7分，无制度、无规程不得分。 | 查阅相关资料 |  |  |  |  |
| 定期检查记录 | 10 | 定期检查记录，真实、完整、有连续性10分，有一项不符合不得分。 |  |  |  |  |
| 安全文明生产现场管理 | 15 | 维修车间实行定置管理，工具、物料摆放整齐，标识清楚；作业时防尘、防污、防碰伤等防护设施齐备；按照环保局的相关要求，对废弃物集中收集并有效处理；涂漆车间设专用废水排放及处理设施，采用干打磨工艺的有除尘设备，调试车间设置尾气收集排放装置得15分，其中一项不合格扣5分。 |  |  |  |  |
| 10．维修过程（90） | 维修标准 | 20 | 国标、行标、地标、企标等相关标准文件齐全，认真执行技术标准，并按规定填写维修技术档案20分，文件不齐全或未全面执行技术标准扣20分。 | 检查相关标准文件，调看技术档案。 |  |  |  |  |
| 维修工艺 | 20 | 车辆转向、制动、传动、灯光、排放、车架、车身等维修工艺齐全20分，缺一项扣5分。 | 查阅维修工艺 |  |  |  |  |
| 解体检查 | 10 | 根据技术标准确定损坏件、修复方式、作业范围，确定更换配件项目，过程检验记录齐全，确定新增项目与用户订立补充合同，合理确定修复方式和作业范围5分，不合格扣2-5分。做好相关记录5分，记录不全扣2-3分，无记录不得分。 | 现场抽查在修车辆，考核修理工，检查相关资料（现场检验记录与合同）。 |  |  |  |  |
| 过程检验记录 | 20 | 有专用的过程检验记录单，记录单主要项目满足工艺规范的需要，记录单项目填写齐全、清晰得20分，有一项不合格扣5分，无过程检验员签字扣5分，无过程检验单一辆次，此项不得分。 | 查阅过程检验记录单 |  |  |  |  |
| 维修现场 | 20 | 主修人了解维修标准、维修工艺，并按照维修标准、维修工艺进行维修作业，工序过程合理，正确使用设备及工量具20分，出现一项不合格扣4分。 | 现场检查 |  |  |  |  |
| 11．竣工检验 （50） | 竣工检验标准 | 10 | 国标、行标、地标、企标等相关标准文件齐全，严格执行技术标准，并按规定填写检验记录10分，文件不齐全或未全面执行技术标准扣10分。 | 检查相关标准文件，调看检验记录。 |  |  |  |  |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
|  |  | 竣工检验规程 | 10 | 竣工检验规程文件中应包括检验流程、检验方法、检验设备、检验量仪具等，内容完备10分，缺一项扣5分。 | 查阅文件 |  |  |  |  |
| 竣工检验人员 | 5 | 有专职竣工检验人员，并持持证上岗，有一项不具备扣5分。 | 查看岗位设置资料及证书 |  |  |  |  |
| 竣工检验记录 | 5 | 竣工检验记录单所列项目满足竣工检验标准的需要，记录项目齐全，无漏检无漏项，检验记录单填写工整清晰，维修数据准确，检验结论明确具体5分，有一项不合格扣2分，无检验员签字一辆次，此项不得分。 | 随机抽查竣工检验记录单 |  |  |  |  |
| 竣工出厂合格证 | 20 | 认真填制、签发竣工出厂合格证，且填制完整、清晰20分，缺一项不得分。 | 随机抽查竣工出厂合格证存单 |  |  |  |  |
| 12．竣工质量指标（30）  | 修竣工车辆一次交车合格率 | 15 |

|  |
| --- |
| 修竣工一次交车合格车次  |
| 一次交车合格率 = ⅹ100% |
| 修竣工总车次 |

（月或年）一次交车合格率98%以上15分，95-97.9%为10分，90-94.9%为5分，低于90%不得分，无交车记录不得分。 | 查看交车记录、竣工检验单、月统计表。 |  |  |  |  |
| 上线维修车辆一次维修合格率 | 15 |

|  |
| --- |
| 上线维修车一次维修合格车次 |
| 一次维修合格率 = ⅹ100% |
| 上线维修总车次 |

一次维修合格率100%5分，每减少一个百分点扣1分。维修报告、合格证存根保存齐全5分，不齐全扣5分。质量监督维修每辆合格得1分，最多得5分。 | 考核检查期前六个月所有需上线维修的竣工车辆和质量监督维修车辆一次维修合格率 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 四、向客户交验车辆60分 | 13．验收（10） | 按合同约定内容交验车辆 | 10 | 完成合同约定内容6分，未完成约定内容不得分。客户签字确认4分，客户未签字不得分。 | 查阅相关记录 |  |  |  |  |
| 14．结算（25） | 结算依据 | 15 | 按照公式并备案的工时价格、配件价格结算费用15分，违反规定不得分。 | 调看维修合同查验票据 |  |  |  |  |
| 使用规定票据 | 10 | 使用规定票据和结算清单，填写完整、明晰10分，未使用规定票据和结算清单不得分。填写不完整、不明晰扣5-10分。 |  |  |  |  |
| 15．交车（15） | 按合同约定时间交付车辆车辆维修档案管理制度 | 15 | 按合同约定时间交付车辆7分，发现一辆车交付超过合同规定期限一天扣2分。交车后7日内完成客户跟踪4分，跟踪率低于95%扣4分。有车辆维修档案管理制度，并为客户建修车档案4分，档案资料不全扣1-4分，无档案资料不得分。 | 检查合同履约情况、客户跟踪记录、车辆维修档案管理制度和客户修车档案。 |  |  |  |  |
| 16．返修（10） | 返修管理制度，工作程序，返修记录 | 10 | 车辆返修有管理制度、有工作程序、有完整的返修记录6分，不完整的扣3-6分，没有记录不得分。返修率低于1%得4分，每增加1%扣1分，大于或等于5%不得分。 | 检查返修制度、返修记录、核算返修率。 |  |  |  |  |
|  | 17．配件管理制度（5） | 有健全的采购、保管、领用制度 | 5 | 有采购制度2分，无采购制度不得分。有保管制度2分，无保管制度不得分。有领用制度1分，无领用制度不得分。 | 检查配件管理制度 |  |  |  |  |
| 18．采购（45） | 采购渠道、合格供方、对合格供方的定期评价 | 45 | 有采购渠道的管理制度、合格供方名册、对合格供方的定期评价制度及评价记录、配件急购保证制度45分，缺一项扣10分。出现三无、伪劣产品不得分。 | 查阅管理制度、名册、考评记录。现场检查配件。 |  |  |  |  |
| 物流统一配送 |  | 实行物流统一配送采购配件加15分。 | 查阅物流统一配送相关资料 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 五、配件保证110分 | 19．入库验收（5） | 入库验收单，质量抽查记录，按购进实际价格入库 | 5 | 有入库验收单、质量抽查记录，按购进实际价格计价入库5分，入库验收单项目不全、质量抽查记录不完整、无抽查者签字扣3-5分。无入库验收单、无质量抽查记录、没有按购进实际价格入库，三项中有一项没有做到不得分。 | 抽查入库验收单、质量抽查记录、购进实际价格入库情况。 |  |  |  |  |
| 20．建立台帐（5） | 台帐清晰帐、物相符 | 5 | 台帐（车型、规格、数量、价格、生产厂家）清晰、帐物相符的5分。无台帐不得分。帐物不相符的不得分。 | 检查配件台帐核对实物 |  |  |  |  |
| 21．保管（10） | 配件质保期的监控不合格品的管理 | 5 | 有配件质保期的监控程序、不合格退库品的管理程序5分，无监控程序和管理程序不得分。不合格退库品的摆放无明显标识扣3分。 |  查阅文件现场检查库房 |  |  |  |  |
| 配件摆放，货架清洁，建立卡片，标识正确，有防锈、防潮、防挤压措施 | 5 | 配件摆放整齐，上架（大件不落地），货架清洁，建立卡片（标明车型、规格、零件号、名称、生产厂家），标示正确，有防锈、防潮、防挤压措施5分。大件落地扣1-3分。发现有锈蚀、挤压变形的配件扣1-3分。摆放凌乱且无标识的不得分。 | 现场检查库房 |  |  |  |  |
| 22．领用（10） | 领料程序、领料单 | 10 | 有领料程序、有填写齐全（领料人、发料人）的领料单、按规定将旧件交还客户10分。不按领料程序领料、领料单填写不完整扣3-5分。旧件处理不明确扣5分。 | 在结算过的料费单中抽10件配件进行核查 |  |  |  |  |
| 23．质保（20） | 配件标识和明码标价合格配件使用 | 20 | 有配件登记制度，对原厂配件、同质配件、再制造件、修复配件实行分别标识、明码标价；提供常用配件的产地、生产厂家、质量保证期、联系电话等信息20分。使用非原厂配件应事先征得托修方同意并在合同中注明，未征得托修方同意不得分。使用三无、伪劣配件加扣20分。 | 现场检查资料 |  |  |  |  |
| 24．价格（10） | 加价率 | 10 | 如实公布加价率10分，未如实公布加价率不得分。 | 随机抽查采购凭证，材料结算单。 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 六、质量保证150分 | 25．组织机构（10） | 有分管领导和质量技术管理人员 | 10 | 有分管领导和质量技术管理人员10分，分管领导和质量技术管理人员缺一项均不得分。 | 检查相关资料，验证组织机构的落实 |  |  |  |  |
| 26．管理制度（30） |  质量管理制度，工作记录和台帐 | 30 | 有“预防”、“把关”、“质量信息反馈”三个方面内容的岗位职责、检验制度和考核办法齐全的质量管理制度，工作记录、台帐完整的30分，岗位职责、检验制度和考核办法缺一项扣30分。 | 检查相关制度、会议记录和符合性、有效性。 |  |  |  |  |
| ISO9000质量认证 |  | 企业通过GBT19001--ISO9001质量体系认证加20分。 | 获得认证证书 |  |  |  |  |
| 27．人员素质（60） | 企业经营者资质 | 5 | 企业经营者有相关专业中专以上的学历或相关专业技术职称及从事汽车维修三年以上经历5分，有一项不符合扣5分。 | 检查人员统计表，相关证书、证件。 |  |  |  |  |
| 技术质量负责人、质量检验员、价格核算员的岗位资质 | 10 | 有符合岗位资质要求的技术负责人，质量检验员、价格核算员人数达到岗位资质要求10分，达不到岗位资质要求扣5-10分。 |  |  |  |  |
| 机修、电器、钣金、涂漆相关负责人岗位资质；维修工人高中级工的比例，工人持证上岗率 | 15 | 机修、电器、钣金、涂漆相关负责人具有5年以上工作经历，持有高级工证书；维修工人高中级比例达到1/2以上，工人持证上岗达到100%15分；机修、电器、钣金、涂漆相关负责人未达到要求的有一项扣8分；维修工人高中级工比例低于1/2高于1/3的扣4分，低于1/3扣8分；工人持行业上岗证低于100%高于80%扣5分，低于80%扣8分。 | 检查人员统计表，相关证书、证件。 |  |  |  |  |
| 人员培训制度员工培训机制 | 20 | 企业员工培训有主管领导、有专门工作人员、有员工培训工作计划、有制度、有教材、有培训设备设施、有培训实施记录及培训效果评估记录10分，缺一项扣4分。 | 检查员工培训的相关资料 |  |  |  |  |
| 技能比赛形成机制 | 10 | 企业技能比赛有主管部门组织进行，建有规章制度，形成长效机制，有记录，有成效。 | 检查技能比赛相关资料 |  |  |  |  |
| 技能比赛获奖情况 |  | 企业员工在市级技能比赛中获得前10名加5分，省级10分，全国15分。 | 查看获奖证书 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
|  | 28．质量管理依据及保障手段（50） | 标准依据 | 10 |  相关标准、技术规范不齐全的扣3-6分。 | 检查标准、技术规范文本。 |  |  |  |  |
| 设备管理制度设备条件 | 20 | 有设备管理制度6分，无制度扣6分。有与承修车型相适应的量具仪表齐全，保管良好，示值正确，有有效计量检定合格证7分。示值不正确、无有效计量检定合格证、与承修车型相适应的量具仪表不齐全不得分。保管不良扣4分，无专人保管扣7分。设备、仪器齐全、技术状况良好可用、并在实际工作中使用7分。喷油嘴维修清洗机，汽车电脑故障维修仪，尾气分析仪，冷媒回收、净化、加注设备，轮胎动平衡机，车身外形修复机，汽车万用表，缺一台扣3分，缺4台以上不得分。设备技术状况不完好或实际工作中不使用，视同无此设备。 | 现场检查量具仪表、设备等；查阅管理制度及台帐等资料。 |  |  |  |  |
| 设施条件 | 10 | 厂区环境清洁，布局合理，各类指示标志清楚，保证车辆行驶通畅；安全、消防设施和器材配置合理，标志齐全。厂房、停车场面积符合GB/T 16739.1-2014的规定10分，低于国标不得分。 | 现场检查设施 |  |  |  |  |
| 计算机联网程度 | 10 | 有计算机，采用计算机用于生产经营管理5分。无计算机0分。与运管、公安、工商、税务等系统联网并按时上传信息5分。 | 现场检查 |  |  |  |  |
|  | 29．服务宗旨、理念（10） | 用户至上、优质服务、诚信修车、争创一流 | 10 | 有以“客户至上、优质服务、诚信修车、争创一流”为核心的服务宗旨、理念，有标识并落实在全体员工的实际工作中10分。有宗旨理念但落实不到位扣3-5分，没有宗旨理念不得分。 | 现场检查询问职工 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 七、服务保证70分 | 30．组织保证（10） | 服务守则，服务流程，服务管理制度和工作记录 | 10 | 有明确的服务岗位、服务守则、服务流程齐全5分，缺一项扣5分。提供24小时服务，有管理制度，有服务工作记录5分，无记录扣2分。不提供24小时服务扣5分。 | 检查服务守则、服务流程、管理制度和服务工作记录。 |  |  |  |  |
| 31．设施保证（40） | 服务设施， 24小时服务电话，抢修车，抢修记录，便捷服务 | 30 | 业务接待大厅、客户休息场所等服务设施齐备，基本服务功能齐全。有24小时服务电话，有抢修车和抢修记录，有便捷服务（如上门回访、提示服务、预约服务、上门服务、代办服务等）30分。服务设施不齐备、基本服务功能不齐全扣10分。无24小时服务电话扣4分。无抢修车扣4分。无抢修记录扣4分。无便捷服务扣8分。 | 现场察看，检查抢修记录、便捷服务记录。 |  |  |  |  |
| 客户抱怨与投诉处理机制 | 10 | 有客户抱怨与投诉处理的管理规定、工作程序，有客户抱怨与投诉的处理记录，有相关取证资料10分。无管理规定、工作程序不得分。 | 检查管理规定、工作程序，检查处理记录。 |  |  |  |  |
| 32．服务接待（10） | 态度热情、语言文明，行为端庄 | 10 | 态度热情，语言文明，行为端庄，用户反映良好10分。查访中发现问题扣5-10分。 | 检查接待记录，现场问询客户。 |  |  |  |  |
| 八、财务和社会资信30分 | 33．企业信用（10） | 工商年检银行信用 | 10 | 工商年检通过并按约定支付银行贷款和利息10分。年检未通过或银行还贷拖欠不得分。 | 查阅年检证书和银行信贷 |  |  |  |  |
| 34．经营状况（10） | 企业利税增长率 | 10 | 企业利税年增长5%以上得10分，增长3-4%得5分，增长1-2%得1分，零增长不得分。 | 上年度的损益表和资产负债表 |  |  |  |  |
| 35．社会资信（10） | 行政处罚公示 | 10 | 没有运管、工商、税务、物价、劳动、环保等行政部门网上处罚公示的10分，有处罚的扣10分。 | 上网查询各行政部门行政处罚公示 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 九、客户评价150分 | 36．价格（30） | 客户意见反馈 | 30 | 见客户意见反馈表（附后） | 由评估小组对客户意见反馈表进行审核评分（团体客户3-5份，自然人客户5-7份） |  |  |  |  |
| 37．周期（30） | 30 |  |  |  |  |
| 38．质量（30） | 30 |  |  |  |  |
| 39．服务（60） | 60 |  |  |  |  |
| 十、守法评价20分 | 40．守法经营（20） | 法律法规的执行情况 | 20 | 严格执行与机动车维修行业相关的法律法规，企业依法经营，诚实守信，规范用工制度，注重环境保护，保障生产安全，无重大治安刑事案件，有紧急事件应急处理预案等20分。出现虚假广告，出现违法用工，不按规定缴纳社会保险，出现生产安全事故，生产现场环保指标不达标，出现交通、治安、消防事故等不得分。 | 检查相关管理制度、工作记录及相关资料 |  |  |  |  |
| **备注1** | **备注2** | **备注3** |
| 加分项 | 1、物流统一配送15分 2、ISO9001质量认证 20分 3、技能比赛获奖情况 5~15分 4、通过放心汽修服务认证20分；5、积极上传数据到国家 “汽车维修电子健康档案”系统30分；6、通过交通运输企业安全生产标准化评价30分7、曾获得过“全国诚信企业”表彰的每获得过一次加10分。 | 被表彰的诚信企业考评总分和加分合计应不低于850分 | 出现下列情况之一的，不能评为诚信企业：严重违法用工；重大生产安全责任事故；环保指标严重超标；重大交通责任事故；重大治安事件；重大消防事故。 |

**汽车维修行业诚信企业评估指标体系**

**B体系**

**（适用于汽车维修三类业户）**

**中国汽车维修行业协会**

**二〇一七年**

**汽车维修行业诚信企业评估指标体系**

**B体系**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 一、接待客户60分 | 1．证照齐全，明码标价（10） | 公示证照悬挂标志牌 | 10 | 在业务大厅显著位置公示：维修许可证、营业执照（或三证合一证件）、维修价目表（经备案）、质量保证期、服务公约、维修流程、客户抱怨与受理程序、投诉电话、从业人员信息、收费标准等。在门口悬挂：全国统一标志牌。证照齐全10分，缺一项不得分。 | 现场检查 |  |  |  |  |
| 2．服务接待，提供咨询（15） | 服务接待制度 | 3 | 有服务接待制度3分，无服务接待制度扣3分。 | 现场咨询查阅资料 |  |  |  |  |
| 服务接待程序 | 3 | 有服务接待程序3分，无服务接待程序扣3分。 |  |  |  |  |
| 服务咨询 | 3 | 设有服务咨询台或有显著标识3分，未设立咨询台，或无显著标识扣3分。 |  |  |  |  |
| 服务接待人员 | 3 | 配备有专职服务接待人员3分，无专职服务接待人员扣3分。 |  |  |  |  |
| 服务接待记录 | 3 | 有服务接待记录，且内容规范、完整3分，记录内容不规范、不完整扣1-3分。 |  |  |  |  |
| 3．修前维修、 诊断（35） | 修前维修流程修前维修标准 | 5 | 有修前维修工作流程、修前维修标准5分，缺项扣5分。 | 查阅资料 |  |  |  |  |
| 专职修前维修人员 | 5 | 有专职修前维修人员并知晓维修标准、按工作流程维修5分，否则不得分。 | 现场检查检验员在岗情况 |  |  |  |  |
| 维修设备、量仪具、维修工位 | 10 | 设备、专用量仪具、维修工位符合专项维修规定10分，缺一项不得分。 | 依据设备、专用量仪具配备单进行现场检查。 |  |  |  |  |
| 修前维修诊断记录 | 15 | 修前维修诊断记录完整（维修项目、车主、日期、检验员签字等）并清晰15分，记录不完整缺一项扣3分。 | 随机抽查修前维修记录 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 二、签订合同120分 | 4．合同要件（120） | 确定维修项目 | 10 | 维修项目明确10分，有一项次不明确扣3分，二项次不明确扣6分，三项次以上不明确扣10分。 | 随机抽取合同进行检查。合同可使用维修行业统一文本的合同或满足合同要件的企业合同。 |  |  |  |  |
| 确定维修方式 | 10 | 检查、维修、调整、修复、更换等维修方式确定10分，不明确不得分。 |  |  |  |  |
| 确定维修费用 | 10 | 料费、工费分项明确，计价有依据10分，有一项不明确扣5分。 |  |  |  |  |
| 确定维修工期 | 10 | 维修工期明确10分，不明确扣10分。 |  |  |  |  |
| 确定验收标准和方法 | 10 | 验收标准和方法明确10分，不明确扣10分。 |  |  |  |  |
| 确定质量保证期 | 20 | 质量保证期明确20分，不明确扣20分。 |  |  |  |  |
| 确定违约责任 | 10 | 违约责任确定10分，不明确不得分。 |  |  |  |  |
| 新增项目的确定方式 | 10 | 新增项目的确认方式（客户全权委托厂家、客户部分委托厂家、客户到场协商处理）明确10分，不明确不得分。 |  |  |  |  |
| 客户信息及客户财产保全 | 10 | 登记核实客户信息（身份证、车辆行驶证）5分，缺一项不得分。托修方所托修物品确认明确5分，缺一项不得分。 |  |  |  |  |
| 合同当事人确认 | 20 | 承修方、托修方均签字确认得20分，出现一例签字不完整不得分。 |  |  |  |  |
| 5．补充合同（如果有） | 对新增维修项目签订补充合同 |  | 客户委托以外的项目均需签订补充合同。明确补充合同与原合同的关系，补充合同要件同原合同要件相一致。应该有补充合同没有补充合同的扣30分。补充合同要件不全按主合同扣分方式进行扣分。 | 随机抽查补充合同进行检查 |  |  |  |  |
|  | 6.交接（10） | 要有交接单确认移交 | 10 | 手续完备10分，手续不完备扣10分。 | 随机抽查交接单 |  |  |  |  |
| 7．派工（10） | 派工程序 | 10 | 有派工程序10分，无派工程序扣10分。 | 随机抽查派工单 |  |  |  |  |
| 8．安全文明生产（35） | 安全文明生产管理制度安全操作规程 | 10 | 有安全文明生产管理制度、安全操作规程10分，制度、规程不完备扣3-7分，无制度、无规程不得分。 | 查阅相关资料 |  |  |  |  |
| 定期检查记录 | 10 | 定期检查记录真实、完整、有连续性10分，有一项不符合不得分。 |  |  |  |  |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 三、车辆或总成 维修195分 |  | 安全文明生产现场管理 | 15 | 作业时防尘、防污、防碰伤等防护设施齐备，按照环保局的相关要求，对废弃物集中收集并有效处理，调试车间设置尾气收集排放装置得15分，其中一项不合格扣5分。 |  |  |  |  |  |
| 9．维修过程（90） | 维修标准 | 20 | 国标、行标、地标、企标等相关标准文件齐全，认真执行技术标准，并按规定填写维修技术档案20分，文件不齐全或未全面执行技术标准扣20分。 | 检查相关标准文件，调看技术档案。 |  |  |  |  |
| 维修工艺 | 20 | 维修工艺符合专项维修规定20分，缺一项扣5分。 | 查阅维修工艺 |  |  |  |  |
| 解体检查 | 10 | 根据技术标准确定损坏件、修复方式、作业范围，确定更换配件项目，过程检验记录齐全，确定新增项目与用户订立补充合同，合理确定修复方式和作业范围5分，不合格扣2-5分。做好相关记录5分，记录不全扣2-3分，无记录不得分。 | 现场抽查在修车辆，考核修理工，检查相关资料（现场检验记录与合同）。 |  |  |  |  |
| 过程检验记录 | 20 | 有专用的过程检验记录单，记录单主要项目满足工艺规范的需要，记录单项目填写齐全、清晰得20分，有一项不合格扣5分，无过程检验员签字扣5分，无过程检验单一辆次，此项不得分。 | 查阅过程检验记录单 |  |  |  |  |
| 维修现场 | 20 | 主修人了解维修标准、维修工艺，并按照维修标准、维修工艺进行维修作业，工序过程合理，正确使用设备及工量具20分，出现一项不合格扣4分。 | 现场检查 |  |  |  |  |
| 10．竣工检验 （50） | 竣工检验标准 | 10 | 国标、行标、地标、企标等相关标准文件齐全，严格执行技术标准，并按规定填写检验记录10分，文件不齐全或未全面执行技术标准扣10分。 | 检查相关标准文件，调看检验记录。 |  |  |  |  |
| 竣工检验规程 | 10 | 竣工检验规程文件中应包括检验流程、检验方法、检验设备、检验量仪具等，内容完备10分，缺一项扣5分。 | 查阅文件 |  |  |  |  |
| 竣工检验人员 | 5 | 有专职竣工检验人员，并持有行业主管部门颁发的检验员证书5分，有一项不具备扣5分。 | 查看岗位设置资料及证书 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
|  |  | 竣工检验记录 | 5 | 竣工检验记录单所列项目满足竣工检验标准的需要，记录项目齐全，无漏检无漏项，检验记录单填写工整清晰，维修数据准确，检验结论明确具体5分，有一项不合格扣2分，无检验员签字一次，此项不得分。 | 随机抽查竣工检验记录单 |  |  |  |  |
| 竣工出厂合格证 | 20 | 认真填制、签发竣工出厂合格证，且填制完整、清晰20分，缺一项不得分。 | 随机抽查竣工出厂合格证存单 |  |  |  |  |
| 四、向客户交验车辆或总成60分 | 11．验收（10） | 按合同约定内容交验车辆或总成 | 10 | 完成合同约定内容6分，未完成约定内容不得分。客户签字确认4分，客户未签字不得分。 | 查阅相关记录 |  |  |  |  |
| 12．结算（25） | 按合同约定结算 | 15 | 严格执行合同约定15分，违反约定不得分。 | 调看维修合同查验票据 |  |  |  |  |
| 使用规定票据 | 10 | 使用规定票据，填写完整、明晰10分，未使用规定票据不得分。填写不完整、不明晰扣5-10分。 |
| 13．交付（15） | 按合同约定时间交付车辆或总成维修档案管理制度 | 15 | 按合同约定时间交付7分，发现一辆车（一件）交付超过合同规定期限一天扣2分。交付后7日内完成客户跟踪4分，跟踪率低于95%扣4分。有维修档案管理制度，并为客户建修理档案4分，档案资料不全扣1-4分，无档案资料不得分。 | 检查合同履约情况、客户跟踪记录、维修档案管理制度和客户修理档案。 |  |  |  |  |
| 14．返修（10） | 返修管理制度，工作程序，返修记录 | 10 | 返修有管理制度、有工作程序、有完整的返修记录6分，不完整的扣3-6分，没有记录不得分。返修率低于1%得4分，每增加1%扣1分，大于或等于5%不得分。 | 检查返修制度、返修记录、核算返修率。 |  |  |  |  |
|  | 15．配件管理制度（5） | 有健全的采购、保管、领用制度 | 5 | 有采购制度2分，无采购制度不得分。有保管制度2分，无保管制度不得分。有领用制度1分，无领用制度不得分。 | 检查配件管理制度 |  |  |  |  |
| 16．采购（45） | 采购渠道、合格供方、对合格供方的定期评价 | 45 | 有采购渠道的管理制度、合格供方名册、对合格供方的定期评价制度及评价记录、配件急购保证制度45分，缺一项扣10分。出现三无、伪劣产品不得分。 | 查阅管理制度、名册、考评记录。现场检查配件。 |  |  |  |  |
|  | 物流统一配送 |  | 实行物流统一配送采购配件加15分。 | 查阅物流统一配送相关资料 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 五、配件保证110分 | 17．入库验收（5） | 入库验收单，质量抽查记录，按购进实际价格入库 | 5 | 有入库验收单、质量抽查记录，按购进实际价格计价入库5分，入库验收单项目不全、质量抽查记录不完整、无抽查者签字扣3-5分。无入库验收单、无质量抽查记录、没有按购进实际价格入库，三项中有一项没有做到不得分。 | 抽查入库验收单、质量抽查记录、购进实际价格入库情况。 |  |  |  |  |
| 18．建立台帐（5） | 台帐清晰帐、物相符 | 5 | 台帐（规格、数量、价格、生产厂家）清晰、帐物相符的5分。无台帐不得分。帐物不相符的不得分。 | 检查配件台帐核对实物 |  |  |  |  |
| 19．保管（10） | 配件质保期的监控不合格品的管理 | 5 | 有配件质保期的监控程序、不合格退库品的管理程序5分，无监控程序和管理程序不得分。不合格退库品的摆放无明显标识扣3分。 |  查阅文件现场检查库房 |  |  |  |  |
| 配件摆放，货架清洁，建立卡片，标识正确，有防锈、防潮、防挤压措施 | 5 | 配件摆放整齐，上架（大件不落地），货架清洁，建立卡片（标明车型、规格、零件号、名称、生产厂家），标示正确，有防锈、防潮、防挤压措施5分。大件落地扣1-3分。发现有锈蚀、挤压变形的配件扣1-3分。摆放凌乱且无标识的不得分。 | 现场检查库房 |  |  |  |  |
| 20．领用（10） | 领料程序、领料单 | 10 | 有领料程序、有填写齐全（领料人、发料人）的领料单、按规定将旧件交还客户10分。不按领料程序领料、领料单填写不完整扣3-5分。旧件处理不明确扣5分。 | 在结算过的料费单中抽10件配件进行核查 |  |  |  |  |
| 21．质保（20） | 配件标识和明码标价合格配件使用 | 20 | 有配件登记制度，对原厂配件、副厂配件、修复配件实行分别标识、明码标价20分。使用非原厂配件应事先征得托修方同意并在合同中注明，未征得托修方同意不得分。使用三无、伪劣配件加扣20分。 | 现场检查资料 |  |  |  |  |
| 22．价格（10） | 加价率 | 10 | 如实公布加价率10分，未如实公布加价率不得分。 | 随机抽查采购凭证，材料结算单。 |  |  |  |  |
|  | 23．组织机构（10） | 有分管领导和质量技术管理人员 | 10 | 有分管领导和质量技术管理人员10分，分管领导和质量技术管理人员缺一项均不得分。 | 检查相关资料，验证组织机构的落实 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
| 六、质量保证150分 | 24．管理制度（30） | 质量管理制度，工作记录和台帐 | 30 | 有“预防”、“把关”、“质量信息反馈”三个方面内容的岗位职责、检验制度和考核办法齐全的质量管理制度，工作记录、台帐完整的30分，岗位职责、检验制度和考核办法缺一项扣30分。 | 检查相关制度、会议记录和符合性、有效性。 |  |  |  |  |
| ISO9000质量认证 |  | 企业通过ISO9000质量认证加20分。 | ISO9000认证证书 |  |  |  |  |
| 25．人员素质（60） | 企业经营者资质 | 5 | 企业经营者有相关专业中专以上的学历或相关专业技术职称及从事汽车维修三年以上经历5分，有一项不符合扣5分。 | 根据专项维修规定，检查人员统计表，相关证书、证件。 |  |  |  |  |
| 技术质量负责人、质量检验员、价格核算员的岗位资质 | 10 | 有符合岗位资质要求的技术负责人，质量检验员、价格核算员人数达到岗位资质要求10分，达不到岗位资质要求扣5-10分。 |  |  |  |  |
| 机修、电器相关负责人岗位资质；维修工人高中级工的比例，工人持证上岗率 | 15 | 机修、电器相关负责人具有5年以上工作经历，持有高级工证书；维修工人高中级比例达到1/2以上，工人持证上岗达到100%15分；机修、电器相关负责人未达到要求的有一项扣8分；维修工人高中级工比例低于1/2高于1/3的扣4分，低于1/3扣8分；工人持行业上岗证低于100%高于80%扣5分，低于80%扣8分。 | 根据专项维修规定，检查人员统计表，相关证书、证件。 |  |  |  |  |
| 人员培训制度员工培训机制 | 20 | 企业员工培训有主管领导、有专门工作人员、有员工培训工作计划、有制度、有教材、有培训设备设施、有培训实施记录及培训效果评估记录10分，缺一项扣4分。 | 检查员工培训的相关资料 |  |  |  |  |
| 技能比赛形成机制 | 10 | 企业技能比赛有主管部门组织进行，建有规章制度，形成长效机制，有记录，有成效。 | 检查技能比赛相关资料 |  |  |  |  |
| 技能比赛获奖情况 |  | 企业员工在市级技能比赛中获得前10名加5分，省级10分，全国15分。 | 查看获奖证书 |  |  |  |  |
|  |  | 标准依据 | 10 |  相关标准、技术规范不齐全的扣3-6分。 | 检查标准、技术规范文本。 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
|  | 26．质量管理依据及保障手段（50） | 设备管理制度设备条件 | 20 | 有设备管理制度6分，无制度扣6分。有与承修车型或总成相适应的量具仪表齐全，保管良好，示值正确，有有效计量检定合格证7分。示值不正确、无有效计量检定合格证、与承修车型或总成相适应的量具仪表不齐全不得分。保管不良扣4分，无专人保管扣7分。设备、仪器齐全、技术状况良好可用、并在实际工作中使用7分。设备技术状况不完好或实际工作中不使用，视同无此设备。 | 根据专项维修规定，现场检查量具仪表、设备等；查阅管理制度及台帐等资料。 |  |  |  |  |
| 设施条件 | 10 | 厂房、停车场面积符合GB/T16739.2-2014的规定10分，低于国标不得分。 | 现场检查设施 |  |  |  |  |
| 计算机联网程度 | 10 | 有计算机，采用计算机用于生产经营管理5分。无计算机0分。 | 现场检查 |  |  |  |  |
| 七、服务保证70分 | 27．服务宗旨、理念（10） | 用户至上、优质服务、诚信修理、争创一流 | 10 | 有以“客户至上、优质服务、诚信修理、争创一流”为核心的服务宗旨、理念，有标识并落实在全体员工的实际工作中10分。有宗旨理念但落实不到位扣3-5分，没有宗旨理念不得分。 | 现场检查询问职工 |  |  |  |  |
| 28．组织保证（10） | 服务守则，服务流程，服务管理制度和工作记录 | 10 | 有明确的服务岗位、服务守则、服务流程齐全5分，缺一项扣5分。有管理制度，有服务工作记录5分，无记录扣2分。 | 检查服务守则、服务流程、管理制度和服务工作记录。 |  |  |  |  |
| 29．设施保证（40） | 服务设施 | 30 | 业务接待大厅、客户休息场所等服务 设施齐备，基本服务功能齐全30分。 | 现场察看 |  |  |  |  |
| 客户投诉处理机制 | 10 | 有客户投诉处理的管理规定、工作程序，有客户投诉的处理记录，有相关取证资料10分。无管理规定、工作程序不得分。 | 检查管理规定、工作程序，检查处理记录。 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 标准分 | 考评标准 | 考评方法 | 考评结果 |
| 自评 | 考评组 |
| 意见 | 得分 | 意见 | 得分 |
|  | 30．服务接待（10） | 态度热情、语言文明，行为端庄 | 10 | 态度热情，语言文明，行为端庄，用户反映良好10分。查访中发现问题扣5-10分。 | 检查接待记录，现场问询客户。 |  |  |  |  |
| 八、财务和社会资信30分 | 31．企业信用（10） | 工商年检银行信用 | 10 | 工商年检通过并按约定支付银行贷款和利息10分。年检未通过或银行还贷拖欠不得分。 | 查阅年检证书和银行信贷 |  |  |  |  |
| 32．经营状况（10） | 企业利税增长率 | 10 | 企业利税年增长5%以上得10分，增长3-4%得5分，增长1-2%得1分，零增长不得分。 | 上年度的损益表和资产负债表 |  |  |  |  |
| 33．社会资信（10） | 行政处罚公示 | 10 | 没有运管、工商、税务、物价、劳动、环保等行政部门网上处罚公示的10分，有处罚的扣10分。 | 上网查询各行政部门行政处罚公示 |  |  |  |  |
| 九、客户评价150分 | 34．价格（30） | 客户意见反馈 | 30 | 见客户意见反馈表（附后） | 由评估小组对客户意见反馈表进行审核评分（团体客户3-5份，自然人客户5-7份） |  |  |  |  |
| 35．周期（30） | 30 |  |  |  |  |
| 36．质量（30） | 30 |  |  |  |  |
| 37．服务（60） | 60 |  |  |  |  |
| 十、守法评价20分 | 38．守法经营（20） | 法律法规的执行情况 | 20 | 严格执行与机动车维修行业相关的法律法规，企业依法经营，诚实守信，规范用工制度，注重环境保护，保障生产安全，无重大治安刑事案件，有紧急事件应急处理预案等20分。出现虚假广告，出现违法用工，不按规定缴纳社会保险，出现生产安全事故，生产现场环保指标不达标，出现交通、治安、消防事故等不得分。 | 检查相关管理制度、工作记录及相关资料 |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **备注1** | **备注2** | **备注3** |
| 加分项 | 1、物流统一配送15分 2、ISO9000质量认证 20分 3、技能比赛获奖情况5~15分 4、在质量信誉考核中获得AAA资质50分 5、通过放心汽修服务认证20分；6、积极上传数据到国家 “汽车维修电子健康档案”系统30分；7、通过交通运输企业安全生产标准化评价30分8、曾获得过“全国诚信企业”表彰的每获得过一次加10分。 | 被表彰的诚信企业考评总分和加分合计应不低于820分 | 出现下列情况之一的，不能评为诚信企业：严重违法用工；重大生产安全责任事故；环保指标严重超标；重大交通责任事故；重大治安事件；重大消防事故。 |

**客户意见反馈表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **维修企业** |  | **资质证号** |  | **日期** |  **年 月 日** |
| **送检单位** |  | **送检人** |  | **电话** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  **评 分** **调查项目** | **4 选 1** |
| **6分** | **4分** | **2分** | **0分** |
| 价格30分 | ①维修项目价格公开 | 公开 |  |  | 未见 |
| ②维修费用收取 | 合理 | 一般 |  | 不合理 |
| ③价格咨询答复 | 满意 | 较满意 | 一般 | 不满意 |
| ④发票内容工料费详实 | 详实 | 较详实 | 一般 | 不详实 |
| ⑤有无价格欺诈行为 | 没有 |  |  | 有 |
| **得分合计** |  |  |  |  |
| 周期30分 | ①办理维修手续接待时间 | 很短 | 较短 | 一般 | 太慢 |
| ②维修服务工作进展 | 很快 | 较快 | 一般 | 慢 |
| ③遵守交车约定时间 | 满意 |  | 可接受 | 不满意 |
| ④几分钟的小修会尽快解决且十分认真 | 满意 | 较满意 | 一般 | 不满意 |
| ⑤提车等待时间 | 很短 | 较短 | 一般 | 长久 |
| **得分合计** |  |  |  |  |
| 质量30分 | 1. 向客户说明故障原因和维修执行情况
 | 详细 | 较细 | 不细 | 未做 |
| ②维修人员技术水平和技能 | 好 | 较好 | 尚可 | 不好 |
| ③对维修质量的评价 | 满意 | 较满意 | 一般 | 不满意 |
| ④车辆返修情况 | 无返修 |  | 有返修 | 多次返修 |
| ⑤维修和交车时车辆清洁情况 | 很好 | 较好 | 尚可 | 不好 |
| **得分合计** |  |  |  |  |
| 服务60分 | ①服务态度评价 | 很好 | 较好 | 一般 | 不好 |
| ②是否有不必要的或未经同意的维修项目 | 没有 |  | 有时有 | 经常有 |
| ③车辆维修后回访情况 | 经常 | 有时 |  | 没有 |
| ④车辆维修时的态度 | 满意 | 较满意 | 一般 | 不满意 |
| ⑤你是否感到你是修理厂的重要客户 |  | 是 | 一般 | 不是 |
| ⑥维修人员向客户提出维修建议、提供信息 | 耐心真实 | 尚可 |  | 没有 |
| ⑦广告和促销活动做得好 |  |  | 较好 | 不好 |
| ⑧维修工作人员满足客户需要 | 努力 | 较好 | 一般 | 未满足 |
| ⑨维修服务人员索取物品 | 没有 |  | 有时 | 经常 |
| ⑩特色服务（如：24小时服务、外出急修、拖车服务、免费WIFI等） | 良好 |  | 尚可 | 没有 |
| **得分合计** |  |  |  |  |
| **得分总计** |  **分** |  |  |  |  |

备注：资质证号由维修企业填写，其余由客户填写，请客户在选项栏划“**√**”。