

DB3212

泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1060—2021

机动车检验服务规范

2021-10-20 发布

2021-10-20 实施

泰州市市场监督管理局

发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由泰州市产品质量监督检验院提出。

本文件由泰州市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：泰州市产品质量监督检验院、泰州市检验检测协会。

本文件主要起草人：施文彦、叶平、陈玮、陈洪雷、张跃进、凌锐、陆杰、华吉良、谢甫祥、唐呈柏。

机动车检验服务规范

1 范围

本文件规定了机动车检验服务的基本要求、服务信息公开、服务接待、服务质量管理、服务质量控制和投诉处理。

本文件适用于具备机动车检验资质的机构对机动车进行检验服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3847 柴油车污染物排放限值及测量方法（自由加速法及加载减速法）

GB 18285 汽油车污染物排放限值及测量方法（双怠速法及简易工况法）

GB/T 31880 检验检测机构诚信基本要求

GB 38900 机动车安全技术检验项目和方法

RB/T 214-2017 检验检测机构资质认定能力评价检验检测机构通用要求

RB/T 218-2017 检验检测机构资质认定能力评价机动车检验机构要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

客户 customer

接受机动车检验服务的组织或者个人。

3.2

机动车检验 motor vehicle inspection

机动车安全技术检验、机动车排放检验、汽车综合性能检验三类检验活动的统称。

3.3

机动车检验机构 motor vehicle inspection agency

从事机动车安全技术检验、机动车排放检验、汽车综合性能检验这三类检验活动的检验机构的统称。机动车检验机构包含机动车安全技术检验机构、机动车排放检验机构和汽车综合性能检验机构三类机构。

3.4

三检合一 the integration of three inspections

道路货物运输车辆的安全技术检验、排放检验和综合性能检验依法合并，实现一次上线、一次检测、一次收费。

3.5

三检合一检验机构 the integration of three inspections agency

满足道路运输车辆三检合一条件，取得市场监督管理部门颁发的检验检测机构资质认定证书，并与公安机关交通管理部门、生态环境管理部门、交通运输管理部门监管平台实现数据联网和/或业务委托的机动车检验机构。

3.6

资质认定 qualification identification

国家认证认可监督管理部门和省级市场监督管理部门依据有关法律法规和标准、技术规范的规定，对检验检测机构的基本条件和技术能力是否符合法定要求实施的评价许可。资质认定的形式包括检验检测机构计量认证。

3.7

检验服务流程 inspection service process

检验机构从受理客户检验委托开始到完成检验、客户领取检验报告，由多个部门、多个岗位、经多个环节协调及顺序工作共同完成的过程。

3.8

定置管理 fixation management

运用系统的观点和方法，研究检验和工作区域中人与物、人与环境、物与环境之间的关系，对现场中的最佳固定位置进行设计、组织、实施、调整和控制，使其达到规范化、标准化和科学化的管理活动。

4 基本要求

4.1 机动车检验机构应符合检验检测机构资质认定管理办法的要求，取得资质认定并及时办理资质认定相关事项变更手续。

4.2 机动车检验机构应符合 GB/T 31880 和 RB/T 218-2017 中 4.1 的要求。

4.3 机动车检验机构的计算机联网检验控制系统应符合 RB/T 218-2017 中 4.4.4 和 4.5.6 规定的要求。

4.4 机动车检验机构应履行市场监督管理部门、公安机关交通管理部门、生态环境管理部门、交通运输管理部门要求的各项主体责任及义务。

5 服务信息公开

5.1 机动车检验机构大门外招示牌、官方网站名称等宜与营业执照冠名一致，简称不应出现歧义或异议。

5.2 机动车检验机构应按照检验检测机构资质认定管理办法的要求，公布其遵守法律法规、独立公正从业、履行社会责任等情况的自我声明。

5.3 机动车检验机构应建立和公开与其检验范围相适应的检验服务流程图，检验服务流程图参见附录 A，并可根据机构实际情况适当调整。

5.4 三检合一检验机构应根据相关主管部门的要求，合并机动车安全技术检验、机动车排放检验、汽车综合性能检验重复项目，优化检验服务流程，持续改进客户检车服务体验。

5.5 机动车检验机构应符合 RB/T 218—2017 中 4.5.4 的要求，在业务大厅等客户活动区域的明显位置公示以下信息：

- a) 营业执照和资质认定证书等资质资格；
- b) 符合 RB/T 218—2017 中 4.1.2 的要求的公正性承诺；
- c) 检验机构负责人、技术负责人、授权签字人、检验人员等人员照片、工号和从业资格信息；
- d) 承检车型种类、检验项目、检验标准、收费标准；
- e) 检验工作场所总体布局图和检验工位布置图、检验服务流程图；
- f) 预约检验的服务时间、预约方式和服务流程；
- g) 客户反馈投诉受理电话、邮箱；
- h) 所在地的市场监督管理部门、公安机关交通管理部门、生态环境管理部门、交通运输管理部门投诉监督电话。

6 服务接待

6.1 机动车检验机构工作场所应安排引导、接待人员维护良好检验秩序，杜绝非法中介扰民行为。

6.2 机动车检验机构应设置咨询接待岗位，为客户提供政策、技术、标准及业务办理等咨询服务和受理客户投诉。可行时，为客户提供检验结果及检验数据分析诊断或维修保养提示。

- 6.3 接待人员应统一着装，佩证上岗，举止得体大方，仪容整洁端正。工作期间不应做与本职无关的活动或事项。接待客户和引导客户办理相关手续时应做到态度热情，有问必答，耐心细致，使用文明用语。
- 6.4 开展互联网、电话、手机应用 APP 等方式预约检车服务的，接待人员应根据客户意愿和检验机构条件，合理确定车辆进站时间。经双方确认后，做好人员、场地、设备准备，按约安排车辆检验。
- 6.5 预约上门接送车服务的，应建立车辆接送登记制度，接送时车辆状态应及时在车辆交接单上详细记录并妥善保管。交接单须经客户签字确认。
- 6.6 接待人员对进站车辆进行预检、查验车辆有关凭证、登录车辆信息、联网核查应符合安全技术检验和环保检验相关标准的要求。道路运输车辆还应符合综合性能检验相关标准的要求。
- 6.7 机动车检验机构应与客户办理委托检验手续，按照公示的收费标准收取检验费、开具发票。不得收取检验费之外的其他任何费用。
- 6.8 接待人员或检验人员应与客户共同查验车辆及相关证件，提醒客户对车内物品清理，贵重物品随身带走，并办理车辆交接手续，安排客户至休息区等待。
- 6.9 检验完成后，接待人员或引车员应将停放在已检区域的下线车辆与客户进行核对并交接。
- 6.10 机动车检验机构可以客户座谈会或电话回访、填写客户满意度调查表等方式主动征求服务意见或建议，应分析合理意见，采取必要措施提高客户对检验服务的满意度。

7 服务质量管理

7.1 人员管理

- 7.1.1 机动车检验机构应符合 RB/T 218—2017 中 4.2 的要求。机动车检验机构检验人员的档案的内容应真实，档案管理应有序。
- 7.1.2 机动车检验机构应根据检验服务活动和从业人员能力，制定和实施专业技术和管理要求培训考核程序，使相关人员经系统性检验知识和操作技能培训，确认能力满足工作岗位的要求，考核合格上岗。保证关键岗位人员持续符合资质认定条件和要求。
- 7.1.3 机动车检验机构宜积极开展技能竞赛和交流活动，提高员工的技能水平。

7.2 场所环境管理设备设施管理

- 7.2.1 机动车检验机构应符合 RB/T218-2017 中 4.4 的要求。
- 7.2.2 检验区域及各工位流程节点应按功能设置，实行定置管理，区域独立合理、衔接顺畅并利于人群疏散，采光照明、通风、排水等设施应运行良好，工位、仪器设备和工具物料标识标志应清晰。
- 7.2.3 机动车检验机构大型设备及相关仪器设备应依据其使用说明书，制定相应安全操作规程规范，并在明显位置悬挂。
- 7.2.4 机动车检验机构应建立设备档案，做好设备购置、验收、使用、检定、核查、维修、改造、储存和报废处理等全过程记录。

8 服务流程

8.1 车辆进站

- 8.1.1 车辆进站口应保持畅通，引导员应引导顾客进入外检待检区，办理委托手续
- 8.1.2 车辆进站口标志、标识应符合 GB 5768 的规定，标志及路面标线应清晰可见，不存在交叉情况，能清楚指示车辆进站。

8.2 进入外检待检区

- 8.2.1 外检人员应熟悉车辆构造、检验标准及相关业务办理流程，能解答顾客提出的有关问题。
- 8.2.2 外检人员应认真核对顾客所提供的资料，按相关规定检查车辆结构、配置及外观，对不满足检测基本要求的车辆及时告知顾客。

8.3 登录

8.3.1 登录员应仔细查验送检车辆的相关资料，确保数据录入准确无误。

8.3.2 登录员应熟练操作计算机及办公软件，不擅离职守。

8.4 缴费

8.4.1 应严格执行所公示的收费标准，不乱收费。

8.4.2 应熟悉检测收费相关政策法律法规，为顾客解答有关收费依据、标准时应态度良好、有耐心。

8.4.3 费用缴纳后，应为顾客开具正规发票，检验项目、发票、收款金额三者应相符。发票开具后应提醒顾客仔细核对有关信息。

8.5 人工检验

8.5.1 车辆交接前，引车员应仔细核对车辆信息及相关资料，提醒顾客带走贵重物品，避免丢失。

8.5.2 引车员将待检车辆驶入外检待检区，由外检人员按照 GB 38900 等有关标准、操作规程的要求进行逐项检验，并做好检验记录。

8.5.3 待检区应配置工具包便于检验人员携带。外检员使用的工具包内至少应包括长度测量工具（钢直尺、钢卷尺等）、手锤、照明器具、轮胎气压表、透光率计、轮胎花纹深度计等检测工具；底盘检验员使用的工具包内至少应包括手锤、照明工具、螺丝刀、活动扳手等检测工具。

8.6 车间检验

8.6.1 车间检验时，引车员严格按照 GB 38900 等有关标准、操作规程的要求进行逐项检验。

8.6.2 检验完成后，引车员及时驶离检测线，在下线车停车区有序停车并熄火，锁好门窗，将车辆交予顾客。

8.7 出具检验报告

8.7.1 出具的检验报告格式应符合 GB 3847、GB 18285 和 GB 38900 的要求。

8.7.2 检验报告应有专人审核，核对检测数据、结果及车辆信息无误后由授权签字人签字确认，并引导顾客到业务厅指定窗口领取检测报告。

8.8 车辆出站

引车员应引导顾客驶离检验机构。

9 服务质量控制和投诉处理

9.1 服务质量控制

9.1.1 机动车检验机构应符合 RB/T 218—2017 中 4.5 的要求，其管理体系应覆盖检验机构所有部门/岗位、所有场所和所有活动，并有效实施和持续改进。

9.1.2 机动车检验机构应跟踪收集并及时更新与检验有关的法律法规和技术文件，具备完整、现行有效的机动车检验标准和承检车型的技术资料。必要时，应制定检验所需作业（操作）指导书。

9.2 服务投诉处理

9.2.1 机动车检验机构应符合 RB/T 214—2017 中 4.5.8 的要求。

9.2.2 客户若对检验或服务有疑问、抱怨或投诉时，接待人员应认真听取意见，做出合理解释或相关安排，答复客户抱怨或投诉时限不超过 24 小时，需要调查及出具书面材料的不超过 3 个工作日。保存客户投诉及处理记录。

9.2.3 若发生与客户争议且协商无效时，应主动告知客户可依法向公安机关交通管理部门、车辆管理部门、生态环境管理部门、交通运输管理部门及市场监督管理部门申诉。

9.2.4 机动车检验机构对客户投诉的共性问题应及时分析总结，采取适宜的整改措施，不断改进和提升。

附录 A
(规范性)
检验服务流程图

检验服务流程见图 A.1。

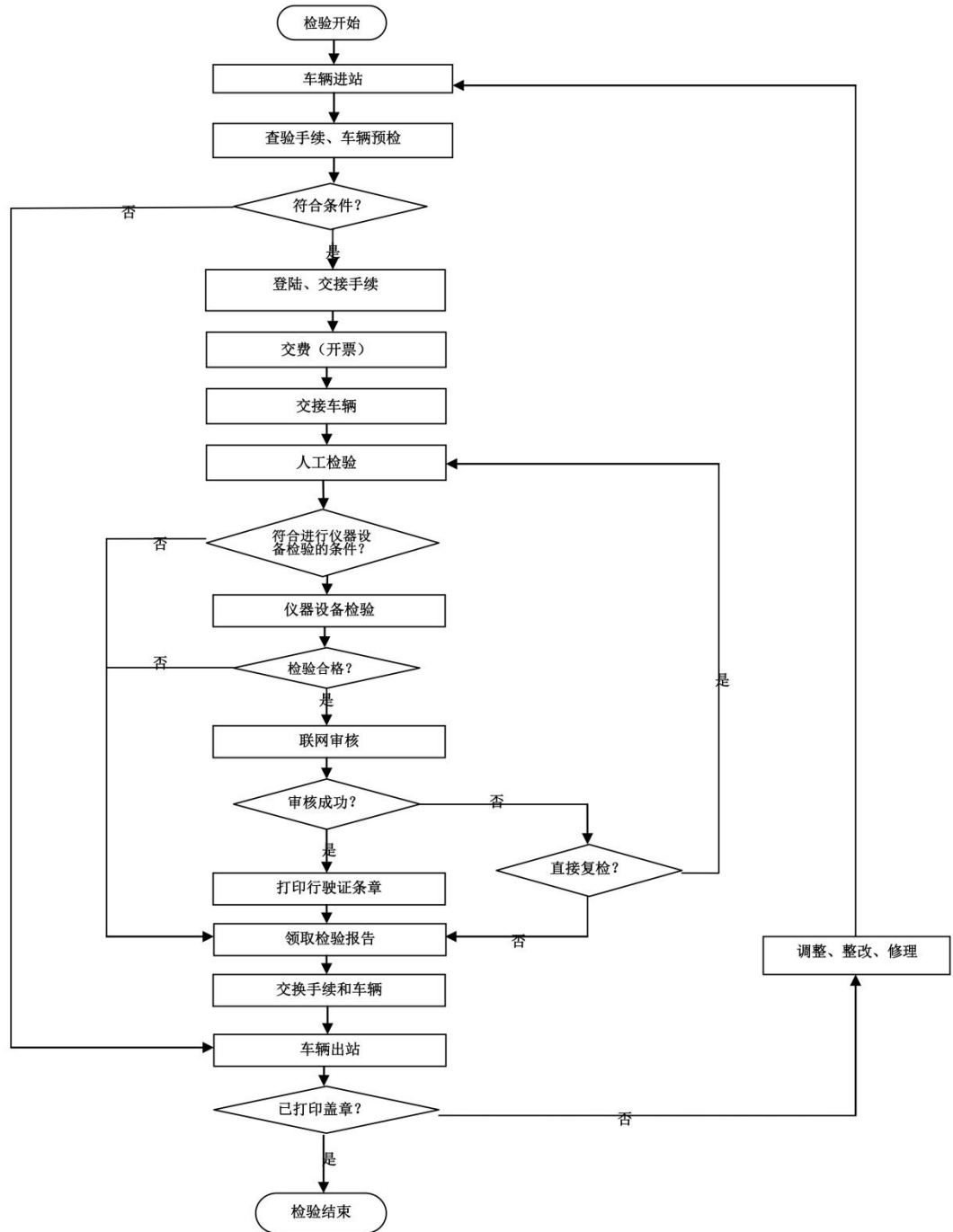


图 A.1 检验服务流程