

# 南京市汽车维修行业管理处文件

宁维管〔2017〕28号

---

## 关于开展2017年度南京市机动车维修企业信用等级评定工作的通知

各区汽车维修行业管理所、栖霞区交通执法大队、相关科室：

为进一步深化我市机动车维修行业信用体系建设，构建“信用为本、操守为重、守信光荣、失信可耻”的行业诚信氛围，根据《江苏省道路水路运输经营者信用管理办法》、《机动车维修服务规范》等有关规定，决定开展2017年度我市机动车维修企业信用等级评定工作，现将具体事项通知如下：

### 一、对象及方式

此次信用等级评定对象为2016年12月31日之前取得机动车维修经营许可证的一、二类维修企业和三类汽车综合小修业户。

具体规定如下：

**（一）评定周期：**信用等级每年评定一次，周期为每年1月1日到12月31日。

**（二）信用等级：**信用等级评定实行扣分制，基准分为100分，由负责建立经营者信用档案的运输管理机构按照得分情况进行评定，分为好、较好、一般和较差四个信用等级，分别用AAA级、AA级、A级和B级表示。

1. 评定期内得分90分以上的，信用等级为AAA级；
2. 评定期内得分在80分以上不到90分的，信用等级为AA级；
3. 评定期内得分在60分以上不到80分的，信用等级为A级；
4. 评定期内得分不到60分的，信用等级为B级。

## 二、评定内容

根据《江苏省道路水路运输经营者信用管理办法》规定，本年度信用等级评定按照机动车维修企业信用信息记录情况以及《江苏省道路水路运输经营者信用评分标准》进行评分，包括安全生产、经营行为、服务质量、信息报送等信用信息，每个评分项目根据实际情况可以重复扣分。具体评分标准为《机动车维修经营者信用评分表》（见附件）。

## 三、工作要求

**（一）思想高度重视。**各区维管所（大队）、相关科室要高度重视，认真开展好2017年度信用等级评定工作，加大对机动车维修经营者、从业人员和社会公众的宣传力度，加强对汽车维修电子档案数据上传、挥发性有机物污染治理、固体废物规范处置等执行情况的监督检查，并将检查情况纳入信用评定范畴。

**（二）按期完成评定。**各区维管所（大队）按要求在“江苏运政在线”建立经营者信用档案，按照《江苏省机动车维修经营者信用评分标准》，结合日常管理工作，对相关机动车维修企业进行评分，及时收集、汇总、统计评分结果，记录较重和严重失信行为信息，2018年1月底前完成在“江苏运政在线”系统记录并归集经营者相关信用信息，并将本行政区域经营者信用等级初评结果在同级机构网站、服务窗口等进行公示。市处将于2018年3月15日前将经营者的信用等级评定结果向社会公布。

**（三）深化结果应用。**各区维管所（大队）、相关科室要认真做好年度信用等级评定总结工作，建立、健全相关台帐，及时上报有关材料。同时，加强经营者信用等级评定结果的应用力度，将经营者信用等级评定结果与政府公务车维修招投标、保险定点直赔、连锁品牌认定、节能减排财政资金补助等工作挂钩，引导社会优质资源向信用等级高的经营者倾斜。对维修企业未完成上传数据、上传数据不完整、选择性上传数据的，2017年度企业信用等级不得高于A级。

特此通知。

附件：机动车维修经营者信用评分表

南京市汽车维修行业管理处

2017年12月18日

---

南京市汽车维修行业管理处办公室

2017年12月18日印发

---



## 附件

### 机动车维修经营者信用评分表

企业名称：

| 评价指标 | 扣分内容                                                                                                               | 分值 | 扣分 | 扣分原因 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|------|
| 安全生产 | 1、未按规定制定并实施安全生产管理制度、业务操作规程以及相关突发事件应急预案等                                                                            | 5  |    |      |
|      | 2、未按规定对从业人员进行安全生产教育和培训的                                                                                            | 5  |    |      |
|      | 3、拖延、谎报、隐瞒不报一般或较大安全生产事故的                                                                                           | 11 |    |      |
|      | 4、拖延、谎报、隐瞒不报重特大安全生产事故的                                                                                             | 21 |    |      |
|      | 5、使用与存储有毒、易燃、易爆物品和粉尘、腐蚀剂、污染物、压力容器等，不具备相应的安全防护措施和设施                                                                 | 2  |    |      |
|      | 6、安全防护设施没有明显警示、禁令标志                                                                                                | 2  |    |      |
|      | 7、生产厂房和停车场不符合安全生产、消防等各项要求                                                                                          | 2  |    |      |
|      | 8、未按规定认真履行经营者安全主体责任其它事项的                                                                                           | 2  |    |      |
| 经营行为 | 1、违法行为记分累积分值每增加1分                                                                                                  | 1  |    |      |
|      | 2、其他                                                                                                               |    |    |      |
|      | 1) 公示的收费项目和收费标准未向当地道路运输管理机构备案                                                                                      | 2  |    |      |
|      | 2) 不按公示的收费项目、收费标准、工时定额和工时单价结算费用                                                                                    | 5  |    |      |
|      | 3) 维修实际使用配件与告知托修方的来源、质量、品牌不符                                                                                       | 5  |    |      |
|      | 4) 未经托修方同意，擅自处置更换的废旧配件                                                                                             | 3  |    |      |
|      | 5) 未向托修方出具全省统一格式的维修记录或者结算清单                                                                                        | 3  |    |      |
|      | 6) 二级维护、总成修理和整车修理不按规定与托修方签订维修合同                                                                                    | 2  |    |      |
|      | 7) 事故车维修存在伪造事故、扩大事故损失、以理赔代维修等骗取保险金的行为，或结算时定损清单与实际换件项目不一致                                                           | 5  |    |      |
|      | 8) 代开维修发票或维修发票与结算清单不一致                                                                                             | 5  |    |      |
|      | 9) 未按规定保存尾气超标车辆治理档案资料、视频，或出具虚假合格证                                                                                  | 5  |    |      |
|      | 10) 未落实维修危险废物规范管理“五个一”要求                                                                                           | 5  |    |      |
|      | 11) 维修项目不与车主沟通或者擅自扩大作业范围                                                                                           | 2  |    |      |
|      | 12) 未做到油水、工具、零部件、废弃物四不落地                                                                                           | 1  |    |      |
|      | 13) 未按《机动车维修服务规范》要求公示维修经营许可证、工商营业执照、业务受理程序、服务质量承诺、客户抱怨受理程序和受理电话、管理机构投诉电话、收费价格、工时定额、工时单价、常用配件价格、维修质量保证期、从业人员照片和资格信息 | 1  |    |      |
|      | 14) 未对原厂配件、副厂配件和修复配件明码标价或未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                                                             | 1  |    |      |
|      | 15) 厂区环境、业务接待室、客户休息室不整洁，各类指示标志不清楚，重要区域和特种设备未设立警示标志                                                                 | 2  |    |      |

| 评价指标 | 扣分内容                                                                           | 分值 | 扣分 | 扣分原因 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|----|----|------|
| 经营行为 | 16) 未建立机动车维修档案, 并实行档案电子化管理                                                     | 3  |    |      |
|      | 17) 维修档案内容不全的, 缺少维修合同、维修项目、维修人员及结算清单, 二级维护、总成修理、整车修理档案缺少质量检验单、质量检验人员、出厂合格证(副本) | 2  |    |      |
|      | 18) 未按规定及时完整上传承修机动车的维修电子数据记录至省有关汽车电子档案系统的                                      | 11 |    |      |
|      | 19) 维修合同、结算清单、质量检验记录、出厂合格证等填写不规范                                               | 1  |    |      |
|      | 20) 涉及排气、噪声污染等维修内容的机动车修竣后, 其排气、噪声污染等技术状况不符合规定                                  | 3  |    |      |
|      | 21) 占道经营, 未采取措施防止废油污染路面                                                        | 2  |    |      |
|      | 22) 由于经营者管理原因, 导致发生违反《信访条例》规定、出现过激行为、扰乱社会秩序、造成社会影响的群体性事件, 情节轻微, 经批评教育后及时改正的    | 5  |    |      |
|      | 23) 由于经营者管理原因, 导致发生违反《信访条例》规定、出现过激行为、严重扰乱社会秩序、造成恶劣社会影响的群体性事件的                  | 21 |    |      |
| 服务质量 | 1、未按规定建立投诉受理、处理和服务承诺制度的                                                        | 2  |    |      |
|      | 2、发生有效投诉, 每发生1起的                                                               | 3  |    |      |
|      | 3、因服务质量差被市、县级新闻媒体曝光的                                                           | 3  |    |      |
|      | 4、因服务质量差被省级新闻媒体曝光的                                                             | 5  |    |      |
|      | 5、因服务质量差被国家级新闻媒体曝光的                                                            | 10 |    |      |
|      | 6、因服务质量受到县级以上交通运输主管部门或运管机构通报批评的                                                | 10 |    |      |
|      | 7、因经营者责任, 未在约定时间内交车                                                            | 2  |    |      |
|      | 8、不按规定执行质量保证期制度                                                                | 3  |    |      |
|      | 9、质保期内, 同一故障或维修项目经两次修理仍不能正常使用                                                  | 3  |    |      |
|      | 10、无客户休息场所和设施                                                                  | 3  |    |      |
|      | 11、客户满意度测评(满分100分)低于85分                                                        | 11 |    |      |
|      | 12、客户满意度测评(满分100分)低于75分                                                        | 21 |    |      |
|      | 13、客户满意度测评(满分100分)低于60分                                                        | 31 |    |      |
|      | 14、开展维修质量抽检的, 平均一次合格率低于80%                                                     | 5  |    |      |
|      | 15、开展维修质量抽检的, 平均一次合格率低于70%                                                     | 10 |    |      |
|      | 16、开展维修质量抽检的, 平均一次合格率低于60%                                                     | 16 |    |      |
| 信息报送 | 1、未及时报送信用档案信息和运管机构要求的相关统计资料的                                                   | 2  |    |      |
|      | 2、报送的信用档案信息和相关统计资料有误的                                                          | 1  |    |      |
|      | 3、信息报送活动中提供虚假材料的                                                               | 3  |    |      |
| 扣分合计 |                                                                                |    |    |      |

评分人员签字: \_\_\_\_\_

评分日期: \_\_\_\_\_

