

ICS 03.080.01

A 10

备案号: 60299-2018

# DB42

## 湖北省地方标准

DB42/T 1387—2018

### 机动车安全技术检测服务规范

Specification for motor vehicle safety technical inspection service

地方标准信息服务平台

2018-09-04 发布

2018-11-01 实施

湖北省质量技术监督局 发布

# 目 次

前言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 检测服务流程.....	3
6 工作要求.....	4
7 服务措施.....	5
8 服务评价.....	6
9 投诉与改进.....	6
附录 A（资料性附录） 检测服务信息反馈表.....	7

地方标准信息服务平台

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由湖北省道路交通安全协会归口。

本标准起草单位：随州市神农机动车安全技术检测有限公司、随州市质量技术监督局、随州市信息与标准化所。

本标准主要起草人：祝印、金照辉、陈静如、江平、胡春雷、谭鹏程、李钰露、周鑫晨、李珂、刘浩。

地方标准信息服务平台

# 机动车安全技术检测服务规范

## 1 范围

本标准规定了机动车安全技术检验机构的术语和定义、基本要求、服务检测流程、工作要求、服务措施、服务评价及投诉与改进。

本标准适用于机动车安全技术检验机构。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 17993 汽车综合性能检测机构能力的通用要求

GB 21861 机动车安全技术检验项目和方法

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

机动车安全技术检验机构 motor vehicle safety technical inspection organization

按照规定的程序、方法，通过一系列技术操作行为，对申请注册登记以及在用机动车安全技术进行检验评价工作并提供检测数据、报告的社会化服务机构。

### 3.2

服务岗位 key positions

对机动车安全技术检测服务质量有重要影响的岗位，包括外检岗、导办岗、收银岗、检测登录岗、引车岗、工位检测岗、授权签字人、打证岗、技术咨询岗等。

## 4 基本要求

### 4.1 机构要求

4.1.1 机动车安全技术检验机构应具有明确的法律地位，对其出具的检验检测数据结果负责，并承担相应的法律责任，不具备独立法人资格的检验机构应经所在法人单位授权。

4.1.2 检验机构的管理体系应融入检测全过程。

4.1.3 检验机构应设置咨询服务岗位，向客户提供政策、检测流程及业务办理等咨询服务。

## 4.2 人员要求

4.2.1 检验机构岗位设置和人员配合应满足 GB/T 17993 的要求。

4.2.2 服务人员应具备以下条件：

- a) 掌握国家、行业、地方关于机动车检验方面的政策、法令、法规、规定、相关标准；
- b) 熟悉客户业务办理流程及检测服务流程；
- c) 具备大专（含）以上学历，或中级（含）以上专业技术职称或职业水平（含技师）；
- d) 熟悉掌握汽车理论和汽车构造知识，有3年以上机动车检验工作经验。

4.2.3 服务人员根据服务活动和服务人员水平能力，制定和实施相应的培训计划，做好培训记录，通过专门培训，经考核合格后上岗。

## 4.3 场地设施要求

### 4.3.1 外检区

4.3.1.1 外检区应配有外检区标示牌，提供车辆外观检测服务。

4.3.1.2 外检区视线应良好，其场地应平坦、硬实、长度、宽度和高度应能满足检验车型的实际需要。外检区应划有标志标线，安装有视频监控系统，配备有外检工具柜（箱），工具柜（箱）内应包括铅锤、轮胎花纹深度计、透光率计、铁钩、轮胎气压表、逆反射系数检测仪（或反光标识检测仪）等常用的外检工具。

4.3.1.3 应在外检区设立宣传栏、悬挂企业标志牌，在醒目位置设置统一、明晰规范的标志、标识牌，符合 GB/T 10001.1 标准要求。

### 4.3.2 服务大厅

4.3.2.1 服务大厅的面积应与检测业务规模相适应，配有业务厅标识牌，为客户提供检测业务受理、咨询信息公示和意见反馈等服务。

4.3.2.2 应在服务大厅显著位置公开从业人员照片（免冠彩色证件照片并配有工号）、行政监督人员照片及电话、管理部门监督（投诉）电话、咨询电话、公开服务承诺书等信息，主动接受监督并设立意见箱，意见箱不能有监控设备。

4.3.2.3 服务大厅内业务办理窗口应设置收银、登录、出单、上传、打证、咨询等标志牌，用阿拉伯数字 1、2、3……表示。

4.3.2.4 客户休息区应配有显示屏、休息座椅、空调、电视、饮水机、无线 wifi 等便民服务设施，并专门配备交通安全宣传电视，循环播放交通安全宣传节目。

4.3.2.5 客户休息区应配备检测动态显示屏，方便客户实时掌握车辆检测状态。

### 4.3.3 检验车间

4.3.3.1 检验车间的长、宽、高应满足检测车型检测工作的需要，进出口应设置安全标识，车间入口处悬挂车辆限速、限高、限宽、限载等标牌，并设置提醒非检测车辆、人员勿入检测车间的警示牌。

4.3.3.2 检验车间应宽敞明亮，工位布局合理，不同工位应用不同检测作业、设备操作规程，且通风、照明、排水、防雨、防火等设施良好。

4.3.3.3 检验车间内应合理划分行车道与员工通道，保证车辆进出口通畅以及人员安全。

### 4.3.4 停车区

- 4.3.4.1 停车区应具有与检验能力相适应的面积，不得占用机动车安全技术检测机构的外道路停车，并按照车型大小划分停车位，保持进出口通畅。
- 4.3.4.2 停车区应设有标识、引导线，地面干净无杂物，设置足够的消防、安全、照明等设备，各设施布局能够保证检验流程通畅，不产生车辆交叉干扰。
- 4.3.5 底盘动态检验车道、路试检验车道、驻车坡道
- 4.3.5.1 底盘动态检验车道设置在外检区至检验车间，有行车指示标线，长度大于 20 米。
- 4.3.5.2 路试检验车道、驻车坡道应符合 GB 7258 的要求。

## 5 检测服务流程

### 5.1 建立服务流程图

机动车检测机构应建立机动车检测服务流程。机动车检测服务流程参见图1。机动车安全技术检验机构可根据实际情况适当调整检测流程。

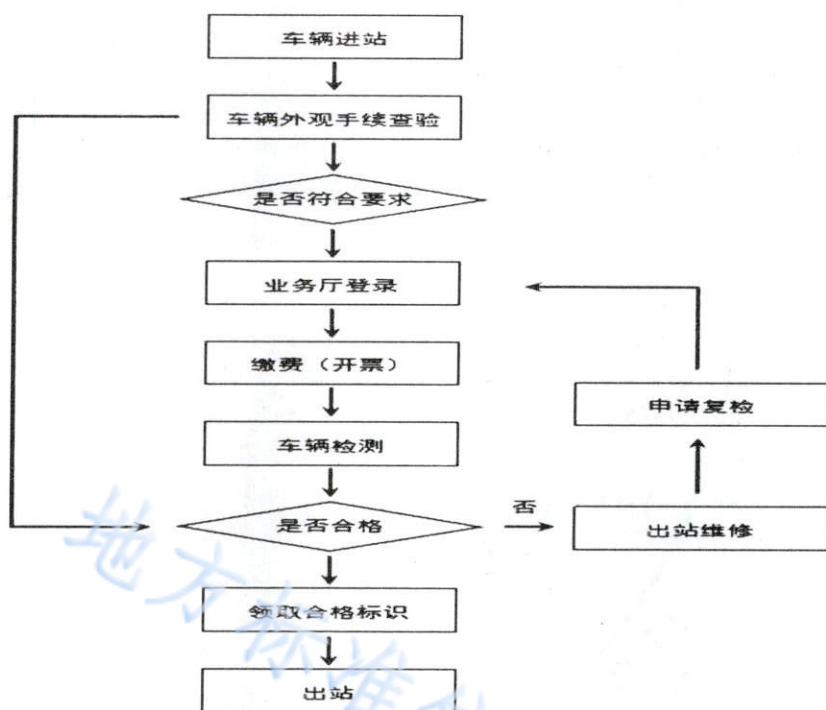


图1 机动车检测服务流程

### 5.2 车辆进/出站

- 5.2.1 车辆进、出站口应分别设置，若场地条件不允许，应有专人指挥车辆进出。
- 5.2.2 车辆进、出站口标识及路面标线应清晰可见，能指示车辆顺利进、出站，进、出站口都不允许车辆随意停放。

### 5.3 车辆外观手续查验

- 5.3.1 外检员应仔细查验送检车辆的相关手续，核查车辆的唯一性和安全性，确保车、证相符。
- 5.3.2 检查过程中应做到轻开、轻关，正确使用测量工具，确保受检车辆不受损伤。

### 5.4 业务厅登录

登录员应根据检测业务类型仔细查验送检车辆相关资料，确保数据录入准确。

## 5.5 交费（开票）

工作人员应很熟悉检测收费相关政策和法律法规，负责向客户提供收费依据。

## 5.6 车辆检测

车辆检测应按GB 21861、GB 7258的要求进行检测作业。

## 5.7 领取合格标识

检测合格的车辆在核对检测数据、结果及车辆信息无误后由授权签字人签发检测报告，并经审核发放合格标志。

## 6 工作要求

### 6.1 基本礼仪

- 6.1.1 统一着装，服装干净整洁，并佩戴工作牌。
- 6.1.2 仪表端正，举止大方，精神饱满，语调亲和，使用普通话，微笑服务。
- 6.1.3 工作期间不应饮酒，不应有吸烟、聊天、吃零食、玩手机等影响正常工作的行为。

### 6.2 岗位要求

#### 6.2.1 外检员

- 6.2.1.1 对外检员开展任前、任中年度业务技能考试，考试不合格者不予上岗。
- 6.2.1.2 应按要求配备随身佩戴外检工具包（外检工具包应在显著位置标准（或喷涂）“外检包”字样），应配备PDA智能终端、螺丝刀、金属卷尺、强光手电等常用外检工具。
- 6.2.1.3 应穿着反光背心，前部应印制“XX检测站”，后部应印制“外检员XXX号”。
- 6.2.1.4 核查车辆的唯一性，确保车、证相符，对不同车型按照外观检测项目、方法和程序逐项检查，合格后将车辆信息报至检测登录员，登陆完成反馈后用PDA进行拍照。
- 6.2.1.5 检查过程中发现受检车辆有危及行车（或检验）安全的故障隐患，应向服务对象指出其危害性和可能造成的后果，劝导其出站排除故障后重检。
- 6.2.1.6 遇到服务对象质疑检查结果的，应耐心听其陈述，严格按照法律、法规和标准为依据加以解释，争取服务对象理解。
- 6.2.1.7 检查过程中应做到轻开、轻关，正确使用测量工具，确保受检车辆不受损伤。
- 6.2.1.8 检查结束后引导车辆驶出外检区。

#### 6.2.2 导办员

- 6.2.2.1 接受服务对象咨询，并引导服务对象进入服务大厅对应的窗口办理业务。
- 6.2.2.2 主动上前询问服务对象业务办理情况，及时解答并解决其问题。
- 6.2.2.3 调节各窗口排队拥堵情况，引导办完业务的服务对象前往休息区。
- 6.2.2.4 协调处理业务窗口和服务对象的突发矛盾。

#### 6.2.3 收银员

- 6.2.3.1 请服务对象出示申请资料，查验资料的完整性，正确性。

6.2.3.2 待服务对象缴纳费用后出具票据，将年检资料及时送交检测登录员。

6.2.3.3 遇到服务对象咨询，主动提供解答或帮助。

#### 6.2.4 检验登录员

6.2.4.1 将外检员报至的受检车辆信息登录至系统。

6.2.4.2 认真核对年检资料，手续相符后打印外检报告单，若资料不齐全应在服务对象补齐后办理。

6.2.4.3 整理排序已打印的外检单、车钥匙，并移交至引车员。

#### 6.2.5 引车员

6.2.5.1 接车后与服务对象确认车内物品，并请服务对象前往休息区等待检测结果。

6.2.5.2 在规定区域查验受检车辆的动态稳定性，发现可能危及行车（或检测）安全的故障隐患应终止检测并告知服务对象。

6.2.5.3 根据受检车辆情况，按照程序进行工位检验。

6.2.5.4 在进行工位检验时发现检测设备有异响，应及时将受检车辆驶离工位检测间，并按规定程序上报处理。

6.2.5.5 工位检验结束后将受检车辆驶入停车区按序停放，做好钥匙交接工作。

#### 6.2.6 工位检测员

6.2.6.1 与引车员密切配合，保证受检车辆准确驶入检测工位。

6.2.6.2 将车辆信息发送至检验工位，按照 GB 21861 规定的检测方法进行操作，检测时观察车辆状态，遇到车辆有异常情况，应及时提醒引车员终止检验，并协助驶离检验工位。

6.2.6.3 检验结束后应及时清除工位区域地面的油渍及杂物。

#### 6.2.7 授权签字人

6.2.7.1 逐条审核检验报告单和外检报告单的一致性。

6.2.7.2 逐条审核引车员、外检员的签字记录，对未签字的报告单督促填写。

6.2.7.3 逐条审核报告单中的检验结果及单项评价结论，将单项检验不合格项目及时告知服务对象，并解释不合格的原因，告知维修后进行复检。

6.2.7.4 审核中若发现检测数据异常，及时告知管理人员并协助做好调查、分析、处理工作。

#### 6.2.8 打证员

6.2.8.1 对审核通过的车辆，及时打证并整理有序。

6.2.8.2 告知服务对象领取证件和钥匙。

6.2.8.3 对已打证的车辆信息进行统一归档，存放至档案室。

#### 6.2.9 技术咨询员

6.2.9.1 针对受检车辆的不合格项目，应用通俗的语言向服务对象解释不合格原因及可能存在的故障，并提出合理建议。

6.2.9.2 在服务对象对检测结果提出异议时，应给予耐心解释，在仍不能与服务对象达成共识的情况下，可安排重新检测或路试。

6.2.9.3 在服务对象提出的问题超出经营服务范围时，应告知服务对象正确的反馈渠道。

## 7 服务措施



- 7.1 拥有两条以上检测线的检验机构应采取增加周末检车、延长工作时间等工作措施，切实方便群众。
- 7.2 建立检验工作时效服务承诺，在未出现断电、断网等情况下，小型汽车的首次检验时间应在 2 小时内完成，大型汽车的首次检验时间应在 3 小时内完成。
- 7.3 建立企业微信公众号，在微信公众平台开通互联网预约平台，对互联网平台预约用户开辟专门预约通道，可参考附录 A 表 A.1。

## 8 服务评价

- 8.1 检验机构应建立客户意见管理制度，定期对服务对象进行意见调查。
- 8.2 应建立信息资源渠道，主要通过以下几种途径实现：
  - a) 发放客户意见簿，可参照附录 A 表 A.2 进行设计；
  - b) 电话回访；
  - c) 管理者走访；
  - d) 公众号或站内信息平台收集。
- 8.3 应对获取的信息进行汇总、分析，并及时给予相关部门反馈。

## 9 投诉与改进

### 9.1 投诉管理

依据GB/T 17242和以下要求处理投诉：

- a) 建立投诉平台，畅通投诉渠道；
- b) 受理投诉并予以记录，可参考附录 A 表 A.3 ；
- c) 在规定的时间内进行调查了解，并做出处理意见；
- d) 将处理意见反馈给服务对象、被投诉从业人员；
- e) 将投诉处理结果进行记录；
- f) 必要时进行集体警示教育学习。

### 9.2 服务改进

- 9.2.1 应采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务给造成的不良影响。
- 9.2.2 应分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。
- 9.2.3 应通过信息的收集与分析，持续改进服务质量。





地方标准信息平台