

DB130

唐山市地方标准

DB1302/T XXX—2022

机动车检验机构服务规范

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

唐山市市场监督管理局 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。

本文件由唐山市市场监督管理局提出。

本文件起草单位：唐山广运机动车检测有限公司、唐山市市场监督管理局海港分局。

本文件主要起草人：刘震、张颖珊、张海波、张加彬、刘秀文、张朝辉、王常远、阚天奇。

机动车检验机构服务规范

1 范围

本文件规定了机动车检验机构的服务内容、管理内容、服务质量内部测评与突发事件处理、评价与改进等内容。

本文件适用于机动车检验机构（以下简称“检验机构”）服务。

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/T 10001.1 公共信息图形符号（所有部分）

GB/T 31880 检验检测机构诚信基本要求

GB/T 36308 检验检测机构诚信评价规范

GB 38900-2020 机动车安全技术检验项目和方法

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

GB/T 36308-2018 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

诚信评价

对检验检测机构某一时期的诚信状况进行记录、分析和评估，并用符号表明其诚信等级活动。

[来源：GB/T 36308-2018，3.3]

4 服务内容

4.1 检验前服务

4.1.1 咨询

4.1.1.1 接受客户电话咨询，应认真对待、态度和蔼，当不熟悉客户所询问的内容时，应积极帮客户联系其他专业人员。

4.1.1.2 接受客户现场咨询，应引导客户进入服务大厅对应的窗口办理业务。

4.2.2 车辆进/出站

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。

4.2 检验中服务

4.2.1 检验流程

应按 GB 38900-2020 附录 A 的规定进行。

4.2.2 检验项目和方法

应按 GB 38900-2020 中 4、5、6 的规定进行。

4.3 检验后服务

4.3.1 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。

4.3.2 应与客户保持联系，尤其对受检车辆的不合格项目，应对服务对象解释不合格原因及可能存在的故障，为客户提供良好的咨询服务和技术支持。

5 管理内容

5.1 机构要求

5.1.1 检验机构应符合 RB/T 218-2017 中 4.1 的要求。

5.1.2 检验机构应设置业务咨询接待岗位，向客户提供政策、检测流程及业务办理等咨询服务。

5.2 人员要求

5.2.1 检验机构管理、技术人员应符合 RB/T 218-2017 中 4.2 的要求。

5.2.2 业务接待咨询人员应熟知本单位基本情况，掌握一定的礼仪知识和机动车检测知识，经过与其从事岗位相适应的教育和培训。

5.2.3 凡与客户接触的人员均应佩戴工卡或胸牌，着装应统一整齐、修饰得体，与客户交流时应仪表端庄、举止大方、耐心细致、用语文明。

5.2.4 业务咨询接待人员不应回避问题，无论是否属于职责范围都应给予明确答复或引领到相在责任人处解决。如涉及检验业务以外的问题，应根据具体情况提供咨询单位及联系方式，必要时可代客户联系。

5.2.5 外检员、引车员等，应爱护车辆，对于车辆可能造成污损部位，应进行适当的防护。

5.3 设施设备及环境要求

5.3.1 服务大厅

5.3.1.1 服务大厅应有足够空间，布局合理，保持空气清新、干净卫生、温度适宜；受理、查询、核发检验标志等需客户亲自办理的业务，均应在服务大厅设置窗口。

5.3.1.2 服务大厅内应划分业务办理区和休息区，业务办理区按检验流程设置业务窗口，所有窗口均有相应的服务设施设备；休息区应有电视、座椅、饮水机、垃圾箱等设施设备。

5.3.1.3 服务大厅内应配备防火、防盗等设施设备，各项设施设备应保证正常运转，及时维护。

5.3.2 检验车间

检验车间应宽敞明亮，工位布局合理，且通风、照明、挂水、防雨、防火等设施设备良好；检验设施设备应符合 RB/T 218-2017 中 4.3、4.4 的要求。

5.3.2 停车区和待检区

停车区应设置足够的消防、安全、照明等设施设备，各设施设备布局能够保证检验流程通畅，不产生车辆交叉干扰。

5.4 信息与标识要求

5.4.1 应通过适当的传媒方式公示名称、地址、联系方式、服务电话、服务内容等。

5.4.2 检验机构应在显著位置标示单位名称，凡与主干道衔接的出入口处应设置“车辆进出，注意减速”等内容的提示标牌，其标牌内容应使驾驶员在 50m 外可见。

5.4.3 设有进出两个大门有检验机构应分别用醒目标牌标明出入口，只有一个大门的则遵循右进左出的原则设立分道标识。

5.4.4 检验场区内应设置服务大厅、待检区、停车区、检验车间等名称标识。

5.4.5 服务大厅应公示的内容包括但不限于营业执照、资质证书、检测范围、检测项目及标准限值、收费标准、检验工位布置图、客户投诉电话、检测（服务）流程、关键岗位人员公示牌等内容；服务大厅内应有休息区、饮水处、禁烟等标识；各业务窗口应设统一规格的标牌。

5.4.6 检验车间进出口应设置安全标识，车间入口处应有承检车型、限速、限高、限宽、限重等标识，并设置提醒非检测车辆、人员勿入检测车间的警示牌；试车道应有中心线行车方向标识；有限行驶的区域应设置标准限速标识；公共区域相关标识应符合 GB/T 10001 等相关标准要求。

5.4.7 待检区应设有标识、引导线。

5.5 管理体系要求

应符合 RB/T 218-2017 中 4.5 的要求。

6 服务质量内部测评与突发事件处理

- 6.1 检验机构应设置专兼职人员负责对本单位的服务质量进行测评，并做好相关记录。测评内容有服务质量、服务态度、服务环境、服务效率等。
- 6.2 机构应建立完善的投诉与突发事件处理机制。
- 6.3 接待投诉客户，应给予明确答复或引导到相关责任人处解决，涉及检验以外的问题，应针对具体情况提供咨询单位及联系方式，必要时可替客户联系。
- 6.4 对客户的投诉，应有专人接待处理，用当面沟通、书面或电话等方式予以答复，答复时限不超过 24h，需要调查及写出书面材料的不超过 3 个工作日。
- 6.5 当遇到行为过激的客户时，工作人员应稳定其情绪，尽量避免过激行为。若事态发展有可能影响到正常经营秩序时，工作人员应及时报警。
- 6.6 当检验区内发生车辆碰撞、车辆伤人、车辆损坏等突发事件时，应组织人员维护好现场，如有人员受伤，在可救情况下应立即采取措施，在无法救护时应及时拨打 120。
- 6.6 当遇到检验过程中车辆故障或零部件损坏等事件时，由本单位技术专家进行公正、客观分析并做出结论，确属检验人员操作不当造成的，应给予赔偿。若客户对分析结论有异议的，向上级机构抽出仲裁要求或向司法机关提起诉讼。
- 6.7 检验机构应定期开展火灾等突发事件应急演练，当遇到突发事件时，工作人员应迅速有组织地疏散客户，最大限度地保护客户人身安全。

7 评价与改进

7.1 测量

采用回访、满意度测评、定期与不定期抽查等方法进行。

7.2 评价

- 7.2.1 采取自我评价与第三方评价方式。
- 7.2.2 自我评价内容为服务内容和管理内容。
- 7.2.3 第三方评价内容为第三方机构规定的内容。

7.3 改进

对服务质量评价中发现的问题和不足进行汇总并提出整改措施，持续改进。