

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T 560—2022

机动车检验机构服务规范

地方标准信息服务平台

2022-12-28 发布

2023-1-27 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海港分局提出。

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、河北融仁信息技术有限公司。

本文件主要起草人：刘震、张颖珊、张海波、刘旭霞、张朝辉、张加彬、张文、王常远、安晓泽、赵志锐、张丽娜。

地方标准信息服务平台

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基本要求、服务内容、服务评价与改进等。
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

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

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 机构要求

检验机构应设置业务接待岗位，其他岗位的设置应符合 RB/T 218-2017 中 4.1 的要求。

4.2 人员要求

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

4.2.2 业务接待人员应熟知本单位情况，掌握礼仪知识和机动车检测知识。

4.2.3 外检员、引车员等应爱护车辆，对于可能造成污损部位进行防护。

4.2.4 员工应装佩戴工卡或胸牌，统一着装，定期组织相关专业培训，遇到客户对检验流程和结果有异议时，不应回避问题，协助解决。

4.3 设施设备

4.3.1 服务大厅

4.3.1.1 服务大厅应有与检验业务规模相适应的空间，布局合理，划分为业务办理区和休息区。

4.3.1.2 业务办理区应按检验流程设置业务窗口，各窗口均有与业务相配套的设施设备；休息区应有影视播放系统、休息设施、通信与便捷式充电设备、垃圾箱等设施设备。

4.3.1.3 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。

4.3.2 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。

4.3.3 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。

4.4 信息与标识要求

4.4.1 应采用适当的方式公示检验机构名称、地址、服务电话、服务项目等。

4.4.2 检验机构应在外部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”等提示标牌，驾驶员在 50 m 外可见其标牌内容。

4.4.3 检验机构应分设出入口，按右进左出的原则分设出入口，并设置引导标志和引导线。

4.4.4 检验机构应设置服务大厅、待检区、停车区、检验车间等标识。

4.4.5 服务大厅应公示的内容包括但不限于：

- a) 营业执照；
- b) 资质证书；
- c) 检测范围；
- d) 检测项目及标准限值；
- e) 收费标准；
- f) 检验工位布置图；
- g) 客户投诉电话；
- h) 检测（服务）流程；
- i) 关键岗位人员公示牌。

4.4.6 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。

4.4.7 待检区应设有标识、引导线。

4.4.8 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；路试车道应有中心线行车方向标识；有限速行驶的区域应设置标准限速标识。

4.4.9 各种标识标牌应风格统一、美观大方，公共信息图形符号应符合 GB/T 10001 等相关标准要求。

4.5 管理体系要求

应符合 RB/T 218-2017 中 4.5 的要求。

4.6 突发事件处理要求

制定突发事件应急预案。

5 服务内容

5.1 服务流程

服务流程见附录 A。

5.2 服务内容

5.2.1 咨询预约

采用电话、线上等方式进行咨询预约。

5.2.2 车辆进站

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。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。

5.2.3 进入外检待检区

外检人员熟悉车辆性能与构造，认真核对客户提供的资料，按相关规定检查车辆外观、结构及配置，对不满足检验要求的车辆及时告知客户。

5.2.4 缴费

5.2.4.1 严格执行公示的收费标准，不乱收费。

5.2.4.2 熟悉检测收费相关政策和法律法规，接受客户微信、支付宝等线上支付方式和现金支付方式。

5.2.5 登录

登录员应仔细检查送检车辆的相关资料，对车辆信息进行录入、调取，认真核对车辆信息（环保、安检等），对信息有疑问时及时沟通，确保数据录入准确无误。

5.2.6 人工检验

应按 GB 38900-2020 附录 A 的规定进行。

5.2.7 车间检验

应按 GB 38900-2020 中第 4、5、6 章的规定进行。

5.2.8 上传签章

5.2.8.1 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，并经相关部门审核后发放合格标志。

5.2.8.2 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，为客户提供咨询服务和技术支持，对客户信息保密不外泄，为客户提供追踪服务。

5.2.9 车辆出站

检测站出口设置引导标志和引导线。引导客户安全驶离检验机构。

6 港口集装箱多式联运服务要求

6.1 服务评价与改进

6.1 评价

建立客户投诉处理机制。采用客户回访、满意度测评、定期与不定期抽查等方法进行服务质量评价，可自我评价或第三方评价。

6.2 改进

对服务质量评价中发现的问题和不足应及时汇总分析并提出整改措施，持续改进。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
机动车检验服务流程

图 A.1 给出了机动车检验服务流程。

图 A.1 机动车检验服务流程

