附件：

2022年度天津市机动车维修企业

质量信誉考核办法

第一章 总则

第一条 为加强我市机动车维修行业市场监管，强化机动车维修行业诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的市场竞争机制和退出机制，依据《中华人民共和国道路运输条例》和交通运输部《机动车维修管理规定》及《机动车维修企业质量信誉考核办法》有关规定，结合我市2021年度质量信誉考核实际情况，制定本办法。

第二条 凡在我市行政区域内已完成机动车维修经营备案（或经营许可证仍在有效期内）的机动车维修企业（以下简称维修企业），遵守本办法规定。

本办法所称的质量信誉考核，是指在考核周期内对机动车维修企业的从业人员、安全生产、维修质量、服务质量、环境保护、遵章守纪和企业管理等方面进行的综合评价。

第三条 维修企业质量信誉考核工作应当遵循公平、公正、公开和便民的原则。

第四条 市道路运输管理局负责组织、指导、发布全市维修企业质量信誉考核工作。

市道路运输事业发展服务中心负责全市AAA级维修企业和市内六区维修企业的质量信誉考核相关事务性工作。

各区交通运输主管部门负责具体实施本辖区内维修企业质量信誉考核工作。

第二章 质量信誉等级

第五条维修企业质量信誉等级分为优秀、良好、合格和不合格，分别用AAA级、AA级、A级和B级表示。

第六条维修企业质量信誉考核实行计分考评制。考核项目总分值为1000分，其他项目加分值为100分。维修企业质量信誉考核评分标准按附件3执行。

第七条质量信誉等级由行业管理部门按照下列条件进行考核：

（一）AAA级企业

1.考核期内未发生一次死亡1人及以上的安全生产责任事故和恶性服务质量事件；

2. 考核期内未出现从事机动车维修经营业务不符合国务院交通运输主管部门制定的机动车维修经营业务标准的违法违章行为；

3.考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修机动车、承修已报废的机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的违法违章行为；

4. 考核期内未出现签发虚假机动车维修竣工出厂合格证的违法违章行为；

5.考核期内未出现因造成环境污染，被市级及以上环保督察组通报的情况；

6. 《机动车维修企业质量信誉档案》内容真实、有效；

7.考核总得分不低于900分，且各考核项目分数在该项总分的80%以上；

8.上年度质量信誉等级不为B级。

（二） AA级企业

1.未达到AAA级企业的考核条件；

2.考核期内未发生一次死亡1人及以上的安全生产责任事故和恶性服务质量事件；

3. 考核期内未出现从事机动车维修经营业务不符合国务院交通运输主管部门制定的机动车维修经营业务标准的违法违章行为；

4.考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修机动车、承修已报废的机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的违法违章行为；

5. 考核期内未出现签发虚假机动车维修竣工出厂合格证的违法违章行为；

6. 《机动车维修企业质量信誉档案》内容真实、有效；

7.考核总得分不低于750分，且各考核项目分数在该项总分的70%以上。

（三） A级企业

1.未达到AA级企业的考核条件；

2.考核期内未发生一次死亡1人及以上的安全生产责任事故和恶性服务质量事件；

3. 考核期内未出现从事机动车维修经营业务不符合国务院交通运输主管部门制定的机动车维修经营业务标准的违法违章行为；

4.考核期内未出现使用假冒伪劣配件维修机动车、承修已报废的机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的违法违章行为；

5. 考核期内未出现签发虚假机动车维修竣工出厂合格证的违法违章行为；

6. 《机动车维修企业质量信誉档案》内容真实、有效。

（四）B级

考核期内有下列情形之一的，质量信誉等级为B级：

1.发生一次死亡1人及以上的安全生产责任事故和恶性服务质量事件；

2. 考核期内出现从事机动车维修经营业务不符合国务院交通运输主管部门制定的机动车维修经营业务标准的违法违章行为；

3.考核期内出现使用假冒伪劣配件维修机动车、承修已报废的机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的违法违章行为；

4.考核期内出现签发虚假机动车维修竣工出厂合格证的违法违章行为；

5.考核期内出现未按规定建立机动车维修档案并实行档案电子化管理，或者未及时上传维修电子数据记录至国家有关汽车维修电子健康档案系统，且拒不改正；

6.不按要求提供质量信誉考核材料或在考核过程中不配合，导致考核工作无法进行；

7.在考核过程中弄虚作假、隐瞒情况、提供虚假材料，且拒不改正。

第八条本办法所指恶性服务质量事件，是指由于维修企业原因，对社会造成不良影响，而受到行业管理部门通报批评或媒体曝光的服务质量事件。

第三章 质量信誉档案

第九条维修企业应当加强对质量信誉的管理，通过“天津市机动车维修行业信用信息管理系统”（以下简称信用管理系统）建立机动车维修企业质量信誉档案（以下简称质量信誉档案）。质量信誉档案通过数据共享平台和维修企业填报等形式获取信息，维修企业应当如实填报，并及时将本单位经营过程中的相关信息和随附材料记入或存入质量信誉档案。主要内容包括：

（一）维修企业基本情况：包括企业名称、法定代表人或负责人、联系电话、经营地址、机动车维修经营备案号、统一社会信用代码、经营范围、从业人员、设备情况、分支机构名称及所在辖区地址等；

（二）生产事故情况：包括每起事故发生的时间和地点、事故原因、事故性质及责任、死伤人数、直接经济损失和处理情况等；

（三）质量信誉事件情况：包括每次事件发生的时间、原因或内容、事件性质、社会影响、处理或通报机关和处理情况等；

（四）违章处罚情况：包括每次违章经营的时间、责任人、违章事实、查处机关和行政处罚情况等；

（五）举报投诉情况：包括每次举报投诉的举报人和投诉人、时间、投诉内容、受理部门、社会影响和处理情况等；

（六）企业经营情况：包括工时定额和收费标准、经营及机动车维修企业竣工出厂合格证使用情况等。

第十条行业管理部门应当加强对质量信誉的管理，通过信用管理系统对辖区内维修企业建立机动车维修企业信用档案（以下简称企业信用档案）。行业管理部门应当加强与相关部门的信息沟通，全面准确地了解和掌握维修企业的质量信誉情况，通过数据共享、企业上报、执法检查、纠纷调解、受理投诉和社会举报等多种渠道，收集并汇总有关信息。

主要内容包括：企业质量信誉档案信息、质量信誉等级、从业人员培训考核情况、工时定额和工时单价公示及备案、汽车维修电子健康档案系统维修电子数据记录上传情况、联合奖惩信息、车主评价及投诉和处理情况等。

行业管理部门应通过“天津市汽车电子健康档案信息服务网”网站公布企业备案、质量信誉等级、汽车维修电子健康档案系统维修电子数据记录上传情况和车主评价情况等信息。

第十一条质量信誉档案和企业信用档案在企业终止经营后保存期为6年。

第四章 质量信誉考核

第十二条市道路运输局成立考评小组。考评小组成员可包括行业管理部门及行业协会工作人员、维修技术及企业管理专家等。专家考核本单位时应回避。

鼓励第三方信用评价机构参与质量信誉考核工作，行业管理部门应引导评价机构依法开展活动。

第十三条质量信誉考核工作每年进行一次，通过信用管理系统开展考核。考核周期为每年的1月1日至12月31日。考核工作在考核周期次年的4月25日至8月15日进行。

新开业维修企业首次考核（自备案之日至当年12月31日）不定等级，其质量信誉等级标注“新开业”，从第二次考核开始进行等级评定。

第十四条对维修企业进行质量信誉考核应当依照下列程序进行：

（一）材料申报

每年5月31日前，维修企业应根据本企业质量信誉档案上记载的内容，对照质量信誉考核评分标准的要求，对本企业在考核期内的质量信誉情况进行自评和总结，向所在地行业管理部门提出考核申请。

申请时应提交下列材料：

1.机动车维修企业质量信誉考核申请表（格式见附件1）；

2.年度机动车维修企业质量信誉档案（格式见附件2）；

3.机动车维修企业质量信誉考核评分标准及评分标准要求提供的相关材料。（申报A级的维修企业可不报送此项材料）

各区管理部门收到申报材料后，应核对申报材料，材料齐全且符合要求的进入考核程序；材料不全或不符合要求的，应自收到申报材料之日起5日内一次性通知维修企业需要补充的全部内容。

（二）质量信誉考核

1. 各区交通运输主管部门应根据本部门日常监管掌握的情况和建立的企业信用档案上记载的内容，及时对维修企业报送的质量信誉材料进行核实，发现不一致的，应当要求维修企业进行说明或者组织调查。核实结束后，对维修企业进行初步评分和拟定等级。

2. 6月15日前，各区交通运输主管部门应将本辖区申报AAA级的维修企业推荐至市道路运输事业发展服务中心。推荐AAA级维修企业时应根据日常掌握的情况进行初步核实，确保推荐质量。

3.7月31日前，市道路运输事业发展服务中心对各区管理部门推荐的申报AAA级的维修企业进行初步评分和拟定等级，并组织考评小组对初评等级为AAA级的维修企业进行现场考核。

（三）公示

行业管理部门应按职责分工，于每年8月15日前通过“天津交通运输委员会”官方网站对维修企业的质量信誉等级进行公示，公示期为10天。

被考核维修企业对公示等级有异议的，可以在公示期内通过信用管理系统向行业管理部门提出异议。

社会各界对公示等级有异议的，可以在公示期内向行业管理部门提出书面异议。书面异议材料应如实签署真实姓名或单位名称及联系方式，否则不予受理。行业管理部门应当保密，不得向其他单位或个人泄露有关情况。

行业管理部门应当对有异议的维修企业进行调查核实，根据调查核实结果对维修企业的质量信誉等级进行确认，并将结果书面通知相关当事方。

（四）公告

8月31日前，市道路运输管理局通过市交通运输委员会网站向社会公告全市维修企业质量信誉考核结果及AAA级维修企业名单。

第十五条各级管理部门向维修企业颁发证书（格式见附件4）。维修企业应在经营场所醒目位置公示当年证书。

第十六条 具备质量信誉等级的维修企业需要分立或合并，应当按照本办法规定重新进行质量信誉考核，原质量信誉等级自动失效。

第十七条维修企业发生名称、法定代表人、经营地址等事项变更，应当在办理机动车维修经营备案变更手续时，一并办理质量信誉管理相关手续，原质量信誉等级不变。

第十八条实行连锁经营的维修企业可统一进行质量信誉考核。直接由总部向所在地行业管理部门提出申请，按要求提供总部及连锁经营网点的质量信誉情况。连锁经营网点的质量信誉情况由总部进行核实，出具书面保证，并承担相应的法律责任。行业管理部门对连锁经营网点的相关情况不再进行实质考核。

第五章 质量信誉管理

第十九条行业管理部门应当与维修企业建立质量信誉考核联系制度，定期获取维修企业报送的质量信誉有关信息及资料，向维修企业通报质量信誉考核情况，并通过与维修企业的沟通联系，了解掌握维修企业动态和市场状况。

第二十条行业管理部门应当通过维修企业质量信誉考核和信息披露，贯彻国家有关完善行业信用记录的规定，发挥维修企业质量信誉信息在当地社会经济发展中的作用，促进社会信用体系建设。

第二十一条行业管理部门要加强舆论引导和监督，促进社会共同培育我市机动车维修行业的诚信体系建设。加强对考核结果的宣传和应用，采取积极向有关部门推荐质量信誉等级为AAA级和AA级的维修企业参加机动车维修政府采购及大型国有企业招投标、银保监局认定的事故车辆维修单位、加入机动车维修救援网络等激励措施。积极树立、宣传行业服务的典型和标兵，总结推广维修企业经营管理的好经验、好做法，带动行业整体进步。

第二十二条对质量信誉等级为AAA级的维修企业实行以下奖励办法：

（一）支持AAA级的维修企业以特许品牌连锁经营等形式扩大维修网点，其维修网点可享用原维修企业的质量信誉等级。

（二）每两年从AAA级的维修企业中择优推荐参加“全国汽车维修行业诚信企业”评比。

（三）适当降低检查比例和频次。

第二十三条对质量信誉等级为B级的维修企业，行业管理部门应将其列入重点关注对象名单，实施重点监管，可适当提高检查比例和频次。

第二十四条对列入重点关注对象名单的维修企业实行限期整改和信用修复制度。

（一）维修企业应在被列入重点关注对象名单后30日内通过信用管理系统向所在地行业管理部门提出整改申请，接受监督检查。

（二）限期整改维修企业原则上应在提出整改申请后30日内整改完毕。

（三）维修企业整改期限届满，由行业管理部门进行核查，经核查整改到位的，应移出重点关注对象名单。

第二十五条行业管理部门应加强对维修企业质量信誉的宣传工作，引导机动车托修单位和个人优先选择质量信誉等级高的维修企业，运用市场竞争机制，鼓励维修企业注重质量，维护信誉。维修企业可以使用其质量信誉等级进行新闻宣传或者从事相关的商业活动。

第六章 附则

第二十六条本办法自2023年度正式施行。