

# 团 体 标 准

T/GZBZ XX—202X

## 机动车安全技术检验机构服务评价规范

Specification for service evaluation of motor vehicle safety inspection  
institution

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

202X - XX - XX 发布

202X - XX - XX 实施

广州市标准化协会  
广州市机动车检测行业协会 联合发布



# 目 次

前言 .....	III
引言 .....	V
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本规定 .....	1
5 评价方法 .....	2
6 评价内容 .....	3
6.1 安检机构主体 .....	3
6.2 检验人员 .....	3
6.3 检验检测场所和环境 .....	4
6.4 检验检测设备设施 .....	4
6.5 管理体系 .....	4
6.6 客户服务和企业文化 .....	5
6.7 诚信要求 .....	5
7 评价结果及使用 .....	5
附录 A（规范性） 机动车安全技术检验机构服务评价表 .....	7
附录 B（规范性） 机动车安全技术检验机构服务评价实施细则 .....	16
参考文献 .....	18



## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市机动车检测行业协会提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件由广州市机动车检测行业协会负责解释和收集实施情况。

本文件起草单位：广州市机动车检测行业协会、广东广物汽贸机动车检测服务有限公司、广州华工机动车检测技术有限公司、XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX。



## 引 言

机动车安全技术检验是机动车管理的重要环节，是确保机动车运行安全的重要保障。为加强广州市机动车安全技术检验管理，规范机动车安全技术检验机构服务，编制组在认真调查研究、总结实践经验并广泛征求意见的基础上，制定了本文件。

本文件的制定，旨在进一步提高机动车安全技术检验机构检验服务质量，以评促建，引导机动车安全技术检验机构加强自身管理，诚信优质服务，科学公正开展机动车安全技术检验。

机动车安全技术检验机构的服务评价活动除应符合本文件外，还应符合现行国家和地方有关规定。



# 机动车安全技术检验机构服务评价规范

## 1 范围

本文件规定了机动车安全技术检验机构服务评价的术语和定义、基本规定、评价方法、评价内容、评价结果及使用。

本文件适用于机动车安全技术检验机构开展自我评价和第三方服务评价活动。

## 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 5768 (所有部分) 道路交通标志和标线  
GB 7258 机动车运行安全技术条件  
GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语  
GB/T 31880 检验检测机构诚信基本要求  
GB 38900 机动车安全技术检验项目和方法  
JJF 1001 通用计量术语及定义

## 3 术语和定义

GB 7258、GB/T 19000、GB 38900、JJF 1001 界定的以及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 inspection institution

依照《中华人民共和国道路交通安全法》及其实施条例的规定，按照机动车安全技术检验标准，对上道路行驶的机动车开展安全技术检验的机构。简称为安检机构。

### 3.2

**服务评价** service evaluation

对安检机构在某一时期的服务条件、服务状况进行采集、分析、研究和综合评价，并用特定方式表明其服务能力的活动。

### 3.3

**检验服务匹配度** service matching ratio

安检机构业务大厅提供的综合服务能力如业务大厅面积、窗口数、信息公示、检测过程监控等与安检机构日满负荷（按安检机构上年度第四季度日平均检验量计）检验检测量之间的匹配程度。

## 4 基本规定

- 4.1 服务评价应遵循科学、客观、公开、公正的原则。
- 4.2 服务评价工作应接受社会各界监督。
- 4.3 服务评价应包括能力条件、管理要求、技术要求、客户服务要求、监管部门处罚、客户及社会群众评价、表彰和鼓励加分等指标。
- 4.4 应根据政府行政监管部门监管平台的统计数据、安检机构提供的合法有效的相关证明材料、行政监管部门提供的整改通知单及评价机构核查结果等对安检机构进行服务评价。
- 4.5 安检机构应获资质认定证书且在有效期内，遵守法定要求、独立公正从业、履行社会责任、严守诚实信用，对本单位向社会出具具有证明作用数据、结果的检验报告负责，依法承担民事、行政和刑事责任。
- 4.6 具备多场所的安检机构，每个场所应独立参与服务评价。
- 4.7 申请评价的安检机构应在本年度结束前按本文件开展自评，并在下年度2月份（含）之前向开展第三方服务评价的机构提交上年度自评报告。
- 4.8 服务评价中检验检测能力评价指市级及以上监管部门或行业协会组织的能力验证、比对和人员考核等。
- 4.9 服务评价加分项和扣分项指被评价机构在评价自然年度正常工作期间发生的有效活动。

## 5 评价方法

- 5.1 服务评价采用定性与定量相结合的评价方法。
- 5.2 第三方服务评价周期实施动态制，依据应参评安检机构总数和开展评价工作量统筹确定。
- 5.3 服务评价结果采用服务星级方式表示，由高至低分为“五星服务机构”“四星服务机构”“三星服务机构”“二星服务机构”和“一星服务机构”五等。
- 5.4 服务评价按附录A实施。其中：
  - a) 能力条件评价，按表A.1，项目分值满分为100分；
  - b) 机动车安全技术检验机构服务评价，包括管理要求评价、技术要求评价和客户服务要求评价，按表A.2~表A.4，项目分值满分合计为100分；
  - c) 监管部门处罚记分，按表A.5，项目分值满分为100分；
  - d) 客户及社会群众评价，按表A.6，项目分值满分为100分。
- 5.5 服务评价总得分按公式（1）计算加权总得分确定：

$$E=A \times 25\%+B \times 35\%+C \times 40\%+D \times 5\% \cdots \cdots (1)$$

式中：

$E$ ——安检机构服务评价总得分；

$A$ ——安检机构能力条件得分；

$B$ ——安检机构服务评价得分，按公式（2）计算；

$C$ ——监管部门处罚记分得分；

$D$ ——客户及社会群众评价得分。

$$B=B1+B2+B3 \cdots \cdots (2)$$

式中：

$B$ ——安检机构服务评价得分；

$B1$ ——安检机构管理要求评价得分；

B2——安检机构技术要求评价得分；

B3——安检机构客户服务要求评价得分。

#### 5.6 服务星级确定：

- a) 评价总得分在 90 分（含）以上的检验机构，在同时满足 B.5 和 B.9 的条件下，依得分确定为五星级服务机构，不能确认为五星级服务机构的机构顺延至下一等级；
- b) 评价总得分在 85 分（含）至 90 分之间的检验机构为四星级服务机构；
- c) 评价总得分在 75 分（含）至 85 分之间的检验机构为三星级服务机构；
- d) 评价总得分在 70 分（含）至 75 分之间的检验机构为二星级服务机构；
- e) 评价总得分在 60 分（含）至 70 分之间的检验机构为一星级服务机构；
- f) 评价总得分在 60 分以下的检验机构不获评服务星级。

5.7 取得服务星级等级的安检机构可依据年度自我评价报告及服务条件或质量实质性提高证据材料申请服务星级调整评价，但原评价周期不变。

5.8 服务评价按附录 B 评价方法实施细则开展。

## 6 评价内容

### 6.1 安检机构主体

6.1.1 安检机构的服务能力按服务车型分为小型车安检机构和大型车安检机构，安检机构应在批准的能力范围内对外提供检验检测服务。

6.1.2 安检机构应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中机构主体的相关规定。

6.1.3 安检机构应采用信息公示、服务专区、电子显示等技术不断提升服务水平。

6.1.4 检验机构应制定各项规章制度、各岗位职责和检验检测服务规范，明确检验检测各岗位业务流程和服务要求。

6.1.5 安检机构注册资金是其承担法律责任的体现；年检验量是其社会能力和客户认可度的反映。

### 6.2 检验人员

6.2.1 检验人员应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中的相关规定；应签订劳动合同，建立人员各项管理制度。

6.2.2 应配备与安检机构检验检测业务范围和业务量相适应的技术人员，至少包括检验人员、网络维护人员、计算机管理人员、检测设备管理维护人员等。

6.2.3 检验人员至少应包括登录员、外观检验员、底盘部件检验员、引车员等。检验检测人员应经教育和培训，有与其承担任务相适应的技术知识和经验，并取得相应资格。

6.2.4 负责检验检测结果复核、检测方法验证或确认等工作的关键岗位技术人员（如技术负责人、质量负责人、授权签字人等），应具有 3 年及以上机动车领域的检验检测经历。

6.2.5 所有从事机动车检验检测工作的人员均应是本安检机构的固定工，且不得同时在两个及以上安检机构从业。

6.2.6 每个检验检测场所宜设不少于 2 名的授权签字人；授权签字人应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中的相关规定。

6.2.7 引车员应持有两年以上相应驾照，经上岗确认后予以任命。

6.2.8 外观检验员和底盘部件检验员应经上岗确认后予以任命，每个外检工位宜配设 2 名外观检验人

员。

6.2.9 检验人员应经安检机构进行初始能力培训和能力持续保持培训并考核合格，确保满足从事相关岗位检验工作的技术能力要求。检验机构应保留培训和考核记录。

### 6.3 检验检测场所和环境

6.3.1 场所环境应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中的相关规定。

6.3.2 场所应固定，应有足够开展机动车检测服务工作的面积，小型车安检机构场所面积宜不小于2000 m<sup>2</sup>，大型车安检机构场所面积宜不小于4000 m<sup>2</sup>。

6.3.3 检验检测工艺流程布局合理，检测工位应有足够检测面积，检测时各工位应互不干涉；检测线入口应设有引车道和必要的交通标志，检测工位标志醒目；应设有非检验检测人员误入检验检测工作区的安全防护装置或警示标识。

6.3.4 应设置有效消防通道、消防器材及设施；检测车间内宜设有宽度大于1 m且有效隔离的人行道。

6.3.5 检测工具摆放应整齐有序；检测区域检测秩序顺畅，车间内应无非机动车检测涉及的工具或物品；场内行车和停车区域交通指引标识应符合GB 5768的要求，指引清晰明确，车辆停放应规范。

### 6.4 检验检测设备设施

6.4.1 设备设施应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中的相关规定。

6.4.2 应配备符合安检机构检验检测能力范围且满足GB 38900和规范要求的检验检测仪器设备、设施及相关标准物质。设备包含道路试验和人工检测设备，设施至少包括底盘动态检验区、行车制动路试车道、驻车制动路试坡道、外检区域、地沟等。

6.4.3 检验检测设备在使用前应通过法定计量检定机构或符合法定要求的校准机构的检定/校准，并经过确认。检验检测设备应有三色标识表明其有效状态。

6.4.4 应对计量检定机构、校准机构、标准物质等供应商进行有效评价，并对校准证书、标准物质证书溯源结果的符合性和完整性进行确认。

6.4.5 检验检测设备应使用科学方法开展期间核查，三个月内应至少进行一次期间核查；设备应定期维护保养，维护保养的内容应覆盖设备保养说明书中所需维护保养的要求。设备使用年限越长，越应关注设备期间核查和定期维护保养周期制定的合理性。

6.4.6 检验检测设备每日使用前应进行预热，开展检验工作前应使用车辆（自有或客户均可）开展全项目仪器设备重复性试验，分析试验结果并保存试验记录。

### 6.5 管理体系

6.5.1 管理体系应符合《检验检测机构资质认定评审准则》和《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》中的相关规定，加强检验检测服务质量管理。

6.5.2 安检机构应建立保证其检验检测活动独立公正、科学、诚信的管理体系，并确保该管理体系能够得到有效、可控、稳定实施，应持续符合安检机构资质认定条件以及相关要求。

6.5.3 对于多场所的安检机构，其管理体系应覆盖到各个开展检验检测活动或与开展检验检测活动相关的所有场所。

6.5.4 应制定各项计划（包括但不限于人员培训计划、设备检定/校准计划、期间核查计划等）开展质量体系运行，应积极参加各级监管部门或行业协会组织的能力验证。

6.5.5 检验检测报告和记录应符合 GB 38900 的要求，检验检测报告应数据准确、签注真实；应建立健全机动车检验检测资料档案，按要求期限保存。

6.5.6 应制定保密制度，明确承诺本安检机构及工作人员不使用所掌握的机动车及机动车所有人信息通过短信、电话等形式骚扰机动车所有人、推销产品和服务。

6.5.7 安检机构应设置档案室，车辆检验报告与检验记录（包括初、复检记录和路试记录）保存期应当不少于六年。机动车检验机构应当保存机动车检验过程中每一次检验的检验报告和检验记录。

## 6.6 客户服务和企业文化

6.6.1 应设置面积与本安检机构日检验量相适应的业务大厅。业务大厅应设有等候区、服务区和工作区，各区分布合理、整洁明亮、环境卫生良好、指引清晰、秩序井然。

6.6.2 业务大厅应公示各种资质证书、收费标准、检验流程图、检验工位布置图、各类检测业务办理服务指引、检验人员照片和工号、便民和监督电话、咨询和投诉电话等信息。

6.6.3 业务大厅应设置饮水机（提供纸杯）、凳（椅）等基本服务设施；应设置专职或兼职的业务咨询窗口，明显位置设有意见簿或投诉记录簿。

6.6.4 工作人员应服务热情、举止文明，统一着装，佩戴工作名牌。

6.6.5 应积极开展企业诚信文化建设，应设有专门部门或专门人员了解和关心员工工作生活状况，应定期组织员工开展文、体、娱等集体活动（包括但不限于团建或与其他机构交流联谊等）；工作人员应有热情饱满和诚实守信的工作和服务状态。

6.6.6 应开展以诚信为核心的文化建设，树立诚信理念，参与内部和外部诚信文化传播活动。诚信文化建设应包括：质量意识、诚信理念、社会承诺。

## 6.7 诚信要求

6.7.1 应遵循 GB/T 31880 的相关要求开展诚信检测，严格规范安检机构及其工作人员在检验检测活动中行为。

6.7.2 安检机构应承诺不参与（包括但不限于车主或车辆委托人、非法中介或其他任何形式）检验不合格车辆的维修保养，也不要要求检验不合格车辆到指定的场所或汽车维修企业进行维修保养。

6.7.3 场所内及周边应张贴有严禁推销、禁止非法中介等警示标识标志，不应有非法中介的广告、宣传等标识以及非法中介活动现象和扰民行为。

6.7.7 应以多种形式和方式履行社会责任，树立良好社会形象，包括公共责任、道德行为和公益支持等方面的行为。安检机构应该识别或明确以下内容（但不限于）：

- a) 确保能遵守诚信要求，向社会和监管部门提交诚信报告；
- b) 定期对员工进行健康和安全知识培训；
- c) 在检验检测、服务、运行中发现带有区域性、普遍性以及危及人身和财产安全的重大质量问题时，应当及时向政府监管部门报告；
- d) 预见和应对公众对检验检测数据和结果、服务和运行所产生的负面影响；
- e) 确保所有活动和行为符合道德规范；
- f) 应支持公益事业，如承担公益检验检测、承担应急工作、组织公益宣传活动等。

## 7 评价结果及使用

7.1 服务评价结果应在相关信息公共服务平台向社会公布，也可由政府监管部门及相关部门统一公布。

T/GZBZ XX—202X

7.2 服务评价结果可由评价机构推荐给政府监管部门，供政府监管部门用于建立安检机构诚信档案并作为实施分类监管依据之一。

附 录 A  
(规范性)  
机动车安全技术检验机构服务评价表

A.1 能力条件评价按表 A.1。

表 A.1 能力条件评价表

指标	配分值				得分	备注
注册资金(万元)(3分)	3	2	1	0		查看营业执照。
	≥500	≥300-500	≥50-300	<50		
场地面积(m <sup>2</sup> )(4分)	4	3	2	1		每条线的要求。 注：查合同，必要时查土地证；围闭；共用面积各一半。 带“*”数据适用于仅有3吨线的机构。 若每增加一条线，面积增加相应等级面积的0.3倍。
	≥10000	6000~10000	4000~6000	≤4000		
	≥6000*	4000~6000*	2000~4000*	≤2000*		
人员情况(人)(10分)	10	6	3	0		对机构的要求，技术人员数依据社保、外部或内部培训、能力确认、上岗证或任命书来确定。
	技术人员人数≥20人且授权签字人(工程师及以上人数)≥2人	技术人员人数≥15人且授权签字人(工程师及以上人数≥1人或技师及以上人数)≥2	技术人员人数≥15人且授权签字人(技师及以上人数)≥1	技术人员人数≤15人		
检验总量(辆)(3分)	3	2	1	0		按站计，近三年首检年平均均值，开业未到三年的按折算到三年估值。
	≥30000	20000~30000	10000~20000	5000~10000		

表 A.1 能力条件评价表（续）

指标	配分值				得分	备注
	5	4	3	2		
检测设备(年限)(5分)	≤6年	≤8年	≤9年	≤10年		主要依据制动检验台、轮重检验台、侧滑检验台和灯光仪中使用年限长的来记分；若有二条安检线及以上的，取检测设备年限长的计分。
	>1.2(优)	>1.0(良)	>0.8(中)	≤0.8(差)		
检验服务匹配度*(20分)	20	15	10	5		注：业务大厅面积只记一处且业务窗口不少于4个的大厅。
	>1.2(优)	>1.0(良)	>0.8(中)	≤0.8(差)		
检验车型覆盖能力(15分)	15	10	8	3		路试是指含有路试车道，轻车型指除重柴外的其他车型。
	路试+全车型	全车型	路试+轻车型	轻车型		
质量体系(15分)	15	10	5	1		查阅内审、管理评审； 查阅各种记录（人员档案、培训、确认、任命；设备档案、维护保养、期间核查、证书确认；方法验证等）； 查阅人员监督、质量控制计划及记录；等。
	运行很好； 内审和管理评审开展及时有效； 记录完善； 有效开展质量监控。	运行良好； 内审和管理评审开展基本有效； 记录完善； 能开展质量监控。	运行良好； 内审和管理评审开展基本有效； 记录较完善； 开展质量监控较少和单一。	运行一般； 内审和管理评审开展有效性不足； 记录较完善； 很少开展质量监控。		
当年机构检验检测能力评价*(含能力验证和人员能力考核)(25分)	25	15	5	0		含能力验证(15分)、人员能力考核(10分)。
基本能力条件得分(A)合计						
<p>注1：检验服务匹配度=客户座椅区面积×4/机构上年度第四季度日平均检验量，其中：客户座椅区面积取（实际测量值或座椅数×1m<sup>2</sup>或业务大厅总面积的30%）中的最小值。</p> <p>注2：能力验证(15分)：依据环检和安检能力验证结果，结论取二者中结果等级低的计算；其中：满意(15分)、基本满意(8分)、不满意(3分)、不参加(0分)；人员能力考核(10分)主要依据系统中授权签字人考试成绩(定量)折算，同时辅以授权签字人考核成绩(定性)折算调整(若有，调整幅度不超过3分)。若不参加考试或参加考试得0分的，人员能力考核记为0分。</p>						

A.2 检验检测质量保障要求评价（含管理要求、技术要求、客户服务要求）按表 A.2~表 A.4。

表 A.2 管理要求评价表

一级指标	二级指标	评分项	评审得分	得分小计	评分说明
管理要求 (10分)	岗位责任明确 (3分)	应建立健全各项规章制度 (1分)			查：规章制度（行政的如人员录用、请假、奖惩等）；建立上墙岗位职责，人员有任命和一览表；各岗位的业务流程形成文件或上墙。
		建立岗位责任，明确人员分工与职责 (1分)			
		规范业务岗位流程 (1分)			
	人员稳定措施 (3分)	应建立人员录用管理制度 (1分)			查人员录用制度；测机构应提供评价时间前1个月和前13个月的人员社保清单；持证人员名录；激励制度（薪金、晋升、绩效等）。
		应采取措施激励制度保障（社保）检验人员的稳定性 (1分)			
		持证人员的变化应在10个工作日内报告行业协会 (1分)			
	定期培训 (4分)	应当确保相关人员每年参加行业协会组织的职业教育培训 (1分)			查参加行业协会的证明文件（报名表、培训证书等）；人员年度培训计划（细化到月）及记录（应按计划实施和记录完整）。
		应制定年度人员培训计划并实施 (1分)			
		培训记录要完整记录培训过程的全部信息 (1分)			
		培训计划应至少细化到月 (1分)			
检验检测质量保障：管理要求评价得分 (B1) 合计					

表 A.3 技术要求评价表

一级指标	二级指标	评分项	评审得分	得分小计	评分说明
技术要求 (40分)	设备齐全 (5分)	应有齐全的仪器检测设备(2分)			查仪器设备(含人工检验设备),从台账、检定证书、现场核对等方面进行;查检验设施,如底盘动态检验区、驻车坡道(如有)、试车道(如有)、外检区等设施。 注:设备缺少(含损坏)1件或设施不符合要求一处,扣1分;累计扣分。
		应有符合配置要求、齐全的人工检验设备(2分)			
		应有符合配置要求的检验设施(含底盘动态检验区)(1分)			
	设备保养 维修(5分)	安全技术检验机构检测线的检测设备应在检定/校准有效期内,并确认(1分)			查仪器设备检定校准证书确认记录;查核查记录;查设备使用记录;查设备维护保养和维修记录;现场查验设备标识是否正确。
		检测设备应依据国家计量检定规程的计量性能要求三个月内至少进行一次期间核查,并保存记录(1分)			
		安检设备应有使用记录(1分)			
		安检设备应有维护、保养和修理记录(1分)			
		设备应正确粘贴三色标识(1分)			
	安检流程 (2分)	制定符合机构的车辆检验流程图、检验工位布置图(1分)			在业务大厅或车间查车辆检验流程图、检验工位布置图是否正确并上墙公示。
		车辆检验流程图、检验工位布置图上墙公示(1分)			
	检验过程 规范(18分)	检测线内检测设备在每天使用前必须预热(3分)			查每天首次重复性试验报告及测试时间,判断是有预热;随机抽样查检验报告单或人工检验记录上签名人员资格和完整有效性;查外观底盘检验员人数适应性(原则每个外检工位对应2名);查文字制定的检测服务规范。
		每天检验前使用车辆进行重复性仪器设备(所有)试验,并保存测试记录(3分)			
		有持有相应驾照、上岗证(环检)及经过培训(安检)的引车员(3分)			
	检验过程 规范(18分)	有与检验规模适应的外观、底盘检验员(3分)			查每天首次重复性试验报告及测试时间,判断是有预热;随机抽样查检验报告单或人工检验记录上签名人员资格和完整有效性;查外观底盘检验员人数适应性(原则每个外检工位对应2名);查文字制定的检测服务规范。
检验报告和记录的签字应完整有效(3分)					
制定安全技术检验机构检测服务规范(3分)					

表 A.3 技术要求评价表（续）

一级 指标	二级 指标	评分项	评审 得分	得分 小计	评分说明
技术 要求 (40 分)	安全生 产 (10分)	配有有效消防通道、消防器材及设施（2分）			查消防通道、消防器材及设施；查手册中安全作业程序；现场查看工位及检测工艺布局；查看车间出入口交通限制标志、安全防护装置或警示标识，正确醒目；有设宽度大于1米并隔离的人行道。
		检验检测工艺流程布局合理，检测工位有足够检测面积，检测时各工位应互不干涉（2分）			
		检测线入口设引车道和必要的交通标志，检测工位标志醒目（2分）			
		制定安全作业程序，检测车间内设有宽度大于1米且有效隔离的人行道（2分）			
		设有非检验检测人员误入检验检测工作区的安全防护装置或警示标识（2分）			
检验检测质量保障：技术要求评价得分（B2）合计					

表 A.4 客户服务要求评价表

一级指标	二级指标	评分项	评审得分	得分小计	评分说明
客户服务要求 (50分)	整洁有序 (6分)	安全技术检验机构检测区域检测秩序良好 (1分)			现场查看检测区域、外检区、停车场等。
		安全技术检验机构工具摆放整齐有序 (2分)			
		安全技术检验机构检测车间内无其它非检测物品 (2分)			
		安全技术检验机构停车区域车辆停放规范有序 (1分)			
	热情文明 (6分)	安全技术检验机构工作人员着装统一 (2分)			在业务大厅和检测车间现场查看。
		安全技术检验机构工作人员佩戴统一工作名牌 (2分)			
		安全技术检验机构工作人员服务热情、举止文明 (2分)			
	企业文化建设 (3分)	安全技术检验机构定期开展集体文、体、娱等活动 (1分)			查看机构提供的文字、视频或图片等资料；管理制度中或部门职责中是否设有专门部门或人员；是否有宣传园地。
		安全技术检验机构设有部门统计了解和关心员工工作生活状况 (1分)			
		安全技术检验机构组织员工外出团建等集体活动或与其他机构交流联谊 (1分)			
	严禁非法中介与推销 (8分)	有：对检验不合格的车辆，检验机构及其工作人员不参与与非法中介或其他任何形式维修保养的承诺；有不要求到指定的场所、汽车维修企业进行维修保养的承诺 (2分)			查手册中和业务大厅的承诺中是否有承诺内容；机构场所内是否张贴各类要求的警示标识标志。
		机构场所内不应有非法中介活动现象、扰民行为 (3分)			
机构场所内及周边应张贴有严禁推销、禁止非法中介等警示标识标志；机构场所内及周边不应有非法中介的广告、宣传等标识 (3分)					

表 A.4 客户服务要求评价表（续）

一级指标	二级指标	评分项	评审得分	得分小计	评分说明
客户服务要求 (50分)	人性化服务 (20分)	业务大厅设置了等候区、服务区和工作区，各区整洁合理、秩序井然。(3分)			在业务大厅（主要）和厕所现场查验查看。
		业务大厅公示便民和监督电话信息（3分）			
		业务大厅提供了饮水机（纸杯）、凳（椅）、意见簿等（3分）			
		业务大厅、厕所等场所环境卫生良好（4分）			
		业务大厅公示检验员照片和工号（2分）			
		业务大厅明显位置向群众提供各类检测业务办理的指引（3分）			
		业务大厅公示各种资质证书和收费标准（2分）			
	安全保密 (3分)	安全技术检验机构应当建立健全机动车检验档案（1分）			查检验档案室材料归档情况；查手册中保密程序制定；查手册中相关承诺并有措施让所有人知悉。
		安全技术检验机构制定保密程序（1分）			
		安全技术检验机构及其人员承诺不使用本检验机构掌握的机动车及机动车所有人信息通过短信、电话等形式骚扰机动车所有人、推销产品和服务（1分）			
	客户投诉 (4分)	安全技术检验机构设立专职或兼职的咨询窗口（2分）			现场查看咨询窗口和电话，有公示；查手册中制定投诉处理程序并及时记录和纠正（若有投诉时）。
		安全技术检验机构公示咨询和投诉电话（1分）			
		安全技术检验机构制定投诉处理程序，有投诉时，能及时处理投诉并记录和纠正（1分）			
检验检测质量保障：客户服务评价得分（B3）合计					

## A.3 监管部门处罚记分统计按表 A.5。

表 A.5 \_\_\_\_\_ 机构 监管部门处罚记分统计表

一级 指标	二级 指标	监管部门记分及其对应百分制得分												权重	得分	备注		
		12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1				0	监管记分
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	85	90	95				100	对应百分
记分处罚 情况 (100分)	公安车管 部门															25%		
	生态环境 部门															25%		
	市场监管 部门	停止签发 CMA			立案处罚				仪器设备检查			无处罚记录		25%				
		0			50				75			100						
	机动车行 业协会	注：采信行业协会检查（有操作细则）得分。												15%		行业检查		
		注：采信行业协会日常评价（有操作细则）得分。												10%		日常自律 及规范		
受监管部门记分处罚情况得分（C）合计																		
注：表格说明：根据监管部门记分，按百分制换算得分项分，最后加权得总分。																		

A.4 客户及社会群众评价统计按表 A.6。

表 A.6 \_\_\_\_\_ 机构 客户及社会群众评价统计表

序号	群众评价情况	记分	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
客户及社会群众评价得分 (D)合计			
注：说明：监管部门依群众评价评分；依据监管平台上网络评价得分统计折算。			

## 附录 B

### (规范性)

#### 机动车安全技术检验机构服务评价实施细则

- B.1 每3年为一个评价周期(暂定),每年约有1/3的获证(指获得资质认定证书且在有效期内,下同)安检机构参加评价。评价当年颁发服务星级牌匾,服务星级有效期为3年(因违法、违规或其他原因被撤销服务星级或降级的除外)。由星级服务评价部门整体策划确定参加服务评价的安检机构。
- B.2 开业一年以上的获证安检机构无正当理由应参加服务评价。
- B.3 开业当年的获证检测机构(指新机构)不参与服务评价;开业后连续半年无检测工作重大差错,可申请由星级服务评价部门直接确认为“二星服务机构”。
- B.4 服务评价设二个关键项,分别为“检验服务匹配度”和“当年机构检验检测能力评价”。
- B.5 获评“五星服务机构”检测机构的安检机构必须满足以下资格条件:
- 服务评价的关键项“检验服务匹配度”需满分且“当年机构检验检测能力评价”应大于等于23分;
  - 服务评价总得分不低于90分;
  - 开业后质量体系运行不少于2年。
- B.6 当年参评服务评价的安检机构,若发生经行业协会或监管部门或媒体曝光等核实的违规、违法、违纪等影响检测公正性的行为且被监管部门停业整改的,取消当年服务评价资格,整改完成重新开业1年后且无检测工作重大差错,可申请由星级服务评价部门直接认定为“二星服务机构”。
- B.7 已获服务星级的安检机构,若发生经行业协会或监管部门或媒体曝光等核实的违规、违法、违纪等或影响检测公正性行为且达到以下条件之一时,撤销已经取得的服务星级资格(证书、牌匾)并取消当年度服务星级评价资格(若参评时):
- 违纪严重暂停或取消检测资质的;
  - 被监管部门一次记扣12分(含)及以上停业整改的;
  - 被监管部门累计记扣12分及以上达2次停业整改的;
  - 已被监管部门立案调查的。
- B.8 已获服务星级的安检机构,若发生经行业协会或监管部门或媒体曝光等核实的轻微违规、违法、违纪等影响检测公正性行为且累计记扣分达12分及以上停业整改的,撤销已经取得的服务星级资格(证书、牌匾),并作降级处理。
- 原获得“三星服务机构”(含)以上服务星级的安检机构,整改完成重新开业后连续6个月无检测工作重大差错,由星级服务评价部门直接认定为“二星服务机构”。
  - 原获得“二星服务机构”的安检机构,整改完成重新开业后连续6个月无检测工作重大差错,由星级服务评价部门直接认定为“一星服务机构”。
- B.9 “五星服务机构”评价标准从严要求,宁缺毋滥。评价年度获得“五星服务机构”的安检机构比例应不大于当年度实际参评安检机构数量(不含参评当年取消参评资格的安检机构)的15%。
- B.10 为弘扬正能量,凡获得各种级别的社会表彰、监管部门表扬、媒体宣传等以及建言献策、赞助、出力支持行业协会工作的行为或行动,均予以表彰加分。加分幅度为0~5分,由星级服务评价部门负责落实加分材料后,在服务评价总得分的基础上直接增加计入安检机构总得分。
- B.11 为鼓励参评安检机构积极参与服务评价,对按时向星级服务评价部门上报自评报告的参评安检机构,在服务评价总得分的基础上加0.5分。

- B. 12** 加分后若参评安检机构总得分大于 100 分，按 100 分记。
- B. 13** 安检机构因各种原因实施了地址搬迁的，原则上所获服务星级在有效期内不做变更，但建议安检机构应积极创造服务条件满足所获服务星级的要求。安检机构地址搬迁不能满足因所获服务星级取得的各政府部门便民服务业务的，由政府部门相应取消，所颁服务星级有效期内受影响。若安检机构因地址搬迁主动要求调整服务星级的，星级服务评价部门可参考服务星级评价指标进行调整。
- B. 14** 对符合 B. 7 条的安检机构，在完成整改被允许重新开业 1 年后且无重大检测工作差错的，可向星级服务评价部门申请参加下一周期的服务评价。
- B. 15** 对符合 B. 8 的安检机构，在重新开业连续 6 个月并取得了相应服务星级（含无星）后，若再连续 6 个月无检测工作重大差错，可向星级服务评价部门申请参加当年当批次的服务评价，星级服务评价部门根据当年当批次服务评价数量、工作安排和监管部门意见，确定是否同意申请。同意申请的，则将该安检机构纳入为本批次服务评价，且今后按本批次周期开展服务评价；不同意申请的，则该安检机构继续按原批次周期开展服务评价。
- B. 16** 符合 B. 8 的安检机构，若在本评价周期出现 2 次（含）及以上停业整改的，在第 2 次停业整顿后重新开业并取得相应服务星级（含无星）的，不可以向星级服务评价部门申请参加当年当批次的服务评价提升服务星级。此类安检机构在不违反本细则的前提下，转入下一评价周期轮候进行服务评价。

### 参 考 文 献

- [1] 国家市场监督管理总局令第 38 号 检验检测机构资质认定管理办法（2021 修改）
  - [2] 国家市场监督管理总局令第 39 号 检验检测机构监督管理办法
  - [3] 2023 年第 21 号 市场监管总局关于发布《检验检测机构资质认定评审准则》的公告
  - [4] 市监检测函〔2022〕111 号 市场监管总局办公厅关于印发《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》的通知
-