

《机动车安全技术检验机构服务评价规范》  
团体标准编制说明

2024年11月

# 《机动车安全技术检验机构服务评价规范》编制说明

## 一、标准制定的必要性

检验检测是国家质量基础设施的重要组成部分，是国家重点支持发展的高技术服务业、科技服务业和生产性服务业，在市场监管、提升产品质量、推动产业升级、保护生态环境、促进经济社会高质量发展等方面发挥着重要作用。机动车检验作为其中的一个关键环节，不仅保障道路交通安全、推进大气污染防治的重要工作，而且直接关系到人民群众的切身利益。

机动车安全技术检验是我国对机动车检验管理实施的一项基础性工作，通过安全技术检验，车主可以掌握机动车的技术状况，及时进行必要的车辆维修与保养，避免车辆在行驶时发生故障，确保人身安全。机动车安全技术检验机构（以下简称“安检机构”）依据《中华人民共和国道路交通安全法》规定，对上道路行驶的机动车实施安全技术检验，为公安交管部门办理机动车注册登记、变更登记及核发机动车检验合格标志提供检测数据。机动车安全检测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。检验的核心目标是在不拆卸机动车的情况下，评估机动车技术状况是否符合标准，识别潜在的故障隐患点，对维修后的机动车进行质量监督，确保车辆在道路上行驶时具有良好的可靠性、经济性以及安全性，从而保护人民的生命财产安全。

广州市现有安检机构 145 家，安检机构经营主体多元化，多数是由独立法人的民营或股份制企业所投资，安检机构的管理能力和水平参差不齐，存在检验人员素质较低、检测管理不规范、检测服务不到位等问题。安检机构在管理、人员、技术、设备上存在不足，导致检验流程形式化、检验人员专业性不足、检验数据失实，这些问题削弱了公众对机动车安全技术检验工作的认可度，并在一定程度上制约了机动车安全技术检验工作的进一步发展

目前，国家制定了检验检测机构诚信基本要求，对检验检测机构行为进行规范，但在机动车安全技术检验机构的科学管理和分类监管等方面还存在不足。因此，有必要制定《机动车安全技术检验机构服务评价规范》，以指导安检机构加强内部精细管理，完善检测服务流程，规范检测行为，提升检测服务质量和效率，提供诚信优质服务，科学公正开展机动车安全技术性能检验检测，从源头保障车辆运行安全。同时《机动车安全技术检验机构服务评价规范》的实施，也可为机动车安检机构分类监管提供依据。

## 二、项目背景及工作情况

### （一）任务来源

为引导安检机构检测服务建设，提升整个行业服务质量、增强公众信任度，营造良好的安检机构行业风气，为社会提供公平、公正、准确的机动车安全检测服务，由广州市机动车检测行业协

会提出制定团体标准《机动车安全技术检验机构服务评价规范》。

## （二）标准起草单位

本标准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和广州华工机动车检测技术有限公司等主要起草单位共同参与起草。

广州市机动车检测行业协会总体负责标准制定工作，组织形成标准征求意见稿、送审稿等标准文本、编制说明，汇总处理标准征求意见等材料。

广东广物汽贸机动车检测服务有限公司负责标准基本条件符合部分起草和审定。

广州华工机动车检测技术有限公司负责标准技术部分起草和审定。

## （三）标准研制过程及相关工作计划

在2024年11月前完成了团体标准《机动车安全技术检验机构服务评价规范》项目可行性分析，标准的研制工作于2024年11月正式启动，确定了标准起草小组成员，组建了标准起草小组。

2024年11月，标准起草小组提出了标准框架，并根据标准的框架结构进行资料收集，编写了标准草案。向广州市标准化协会专家委员会递交资料提出立项申请并获批准通过。

2024年11~12月，完成标准草案的完善，并小范围内征求意见，根据反馈意见修改形成《征求意见稿》。2024年12月全面公开征求意见。

2025年1~2月，标准起草小组将根据《征求意见稿》的反馈意见，对意见进行汇总处理并进一步完善标准，形成标准送审稿，提交广州市标准化协会专家委员会申请技术审查。

计划2025年2~3月，完成标准的技术审查和报批，在全国团体标准信息平台公示及发布。

### 三、标准制定的基本原则

本标准依据《检验检测机构诚信基本要求》等，遵循以下原则制定：

1. 本着科学、严谨的工作态度，充分考虑安检机构工作特点与现状，结合工作实践和相关管理要求，开展标准制定工作。
2. 标准规定的内容应科学、合理，具有适用性和可操作性。
3. 标准的编写应符合 GB/T 1.1—2020 等相关标准的规定。

### 四、标准主要内容

本标准按照 GB/T 1.1—2020 的规定进行编写，相关内容经过了验证，具有较强的可操作性和科学性。根据调研情况及意见收集情况分析，确定标准的主要技术内容包括：

1. 术语和定义，明确了机动车安全技术检验机构、服务评价、检验服务匹配度等术语和定义。
2. 基本规定：明确了安检机构服务评价工作应遵循科学、客观、公开、公正的评价原则和接受社会各界监督的工作要求等。

3. 评价方法：明确采用定性与定量相结合的服务评价方法，根据各评价指标的权重确定评价总得分，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”“一星服务机构”五等星级评价结果。

4. 评价内容：涵盖安检机构检测和服务过程的各项行为或要求，包括能力条件、管理要求、技术要求、客户服务要求、主管部门处罚、客户及社会群众评价、表彰和鼓励加分等指标。

5. 评价结果及使用：明确了评价结果发布方式及应用。

## 五、与有关法律法规和强制性标准的关系

本标准遵守和符合相关法律法规和强制性标准要求。

## 六、相关国内标准情况简要说明

标准制定规范性引用下述文件：

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

## 七、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

## 八、后续贯彻措施

本标准发布后，广州市机动车检测行业协会将在开展行业自律中应用标准评价内容对会员单位进行服务评价，引导安检机构提升检测服务质量，营造良好的安检机构行业风气，推动机动车安全技术检测行业健康发展。

标准实施后，继续广泛征求和收集本标准在检验检测机构诚信评价工作过程中的适用性意见，为标准将来的修订完善打下基础。

标准起草小组

2024年11月