

ICS

DB4414

备案号:

梅州市地方标准

DB 4414/TXXXX—XXXX

## 机动车检验检测机构服务规范

Code for service of Motor Vehicle Safety Technical testing institutions

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

梅州市市场监督管理局 发布

# 目次

目次	I
前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 信息公开	1
4.2 经营要求	2
4.3 服务功能区	2
4.4 质量管理体系要求	3
5 人员	3
5.1 服务要求	3
5.2 技术能力要求	3
5.3 工作要求	4
6 场所环境	4
7 设备与设施要求	4
7.1 设备要求	4
7.2 设施要求	4
8 服务要求	6
8.1 基本要求	6
8.2 服务流程	6
9 服务评价与改进	8
附录 A（资料性）机动车检验服务流程	9

## 前 言

本标准按照 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。

本标准由梅州市市场监督管理局提出并归口。

本标准主要起草单位：广东省梅州市质量计量监督检测所、梅州市月梅光兴发机动车检测有限公司、梅州市东升机动车检测有限公司、梅州市永裕机动车检测有限公司、梅州市标准化协会、梅州市计量学会、×××、×××、×××

本标准主要起草人：×××、×××、×××、×××、×××、×××

# 机动车检验机构经营服务规范

## 1 范围

本文件规定了机动车检验机构（以下简称“检验机构”）经营服务的基本要求、人员、场所环境、设备与设施要求、服务要求、服务评价与改进等方面的内容。

本文件适用于梅州市机动车检验机构的经营服务管理工作以及机动车检验机构的自我评价。

## 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 3847 柴油车污染物排放限值及测量方法（自由加速法及加载减速法）

GB 5768 道路交通标志和标线

GB 18285 汽油车污染物排放限值及测量方法（双怠速法及简易工况法）

GB/T 35347-2017 机动车安全技术检测站

GB 38900 机动车安全技术检验项目和方法

RB/T 218-2017 检验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

RB/T 218 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

### 4.1 信息公开

4.1.1 检验机构应在业务厅明显位置公示包括但不限于以下内容：

——道路运输经营许可证、统一社会信用代码证、收费许可证、资质认定证书等有关经营资质信息；

——服务范围、服务流程、检验流程、检验项目及限值、收费标准明细、布局平面图、检验工位布置图等有关业务信息；

——自我承诺书、工作人员信息（包括引车员准驾车型）、服务承诺、监督人员、管理部门监督（投诉）电话等有关信息。

4.1.2 各项信息有变动时应及时更新，与检验机构实际情况相符。

## 4.2 经营要求

4.2.1 检验机构从事检验活动，应遵循客观独立、公平公正、诚实信用原则，恪守职业道德，承担社会责任。

4.2.2 检验机构及其人员应当独立于其出具的检验数据、结果所涉及的利益相关各方，不受任何可能干扰其技术判断因素的影响，确保检验数据、结果的真实、客观、准确。

4.2.3 检验机构应依法诚信经营，不应出具虚假检验报告。出具检验数据、结果时，应当注明检验依据，对出具的检验数据、结果负责，承担相应法律责任。

4.2.4 检验机构应通过计量认证及经营许可，在资质认定证书规定的检验能力范围内，依据相关标准或者技术规范规定的程序和要求，出具检验数据、结果。

4.2.5 检验机构不应转让、出租、出借资质认定证书和标志；不得伪造、变造、冒用、租借资质认定证书和标志；不得使用已失效、撤销、注销的资质认定证书和标志。

## 4.3 服务功能区

4.3.1 应包含但不限于以下服务功能区：

a) 业务厅；

b) 休息区；

c) 停车区（包含外检待检区、下线车停车区、非检验车辆停车区）；

d) 检验车间；

e) 驻车制动性能检验区；

f) 路试行车制动检验区；

g) 卫生间。

4.3.2 各服务功能区应布局合理，各服务功能区之间无交叉、覆盖，方便车辆检

测。设置的各种标识、标志牌应规范醒目。

#### 4.4 质量管理体系要求

4.4.1 检验机构应结合自身情况，建立并实施有效的质量管理体系及检验工作运行程序，质量管理体系应符合 RB/T 218-2017 中 4.5 的要求，实现各项工作规范化运行，确保检验工作的科学性、公正性和准确性。

4.4.2 建立的质量管理体系应至少包括：组织和管理、质量体系要求、人员、设施和环境、检验要求、记录和报告、外部支持服务和供应、投诉和信息反馈等方面。质量管理体系应以质量手册及相关文件（包括规定和程序文件等）来描述。

## 5 人员

### 5.1 服务要求

5.1.1 工作人员应统一佩戴工号卡，着装统一整洁，仪表端正，言谈举止大方。

5.1.2 工作期间应统一使用以下礼貌用语：

- a) 您好；
- b) 欢迎光临；
- c) 请问需要帮忙吗；
- d) 不客气；
- e) 谢谢您；
- f) 请提宝贵意见。

5.1.3 接待顾客询问的工作人员应熟悉了解机动车检验基本知识，能及时为顾客提供咨询服务，耐心热情地回答顾客提出的问题，微笑服务。

### 5.2 技术能力要求

5.2.1 检验机构人员应熟悉检验标准和检验技术业务，机构负责人、技术负责人、质量负责人、授权签字人、网络管理员、仪器设备管理员、档案管理员，以及引车员、外观检验员、底盘检验员、尾气检验员、登录员等检验人员技术能力应符合 RB/T 218-2017 中 4.2 的要求。

5.2.2 工作人员应经过系统性检验知识和操作技能培训，确认能力满足工作岗位要求，考核合格后方可上岗。

### 5.3 工作要求

5.3.1 底盘检验员工作时应穿反光背心，戴好安全帽，各工位工作人员应做好安全防护工作。

5.3.2 引车员准驾车型应满足承检车型，检验过程中不应驾驶与驾驶证准驾车型不符的车辆。

5.3.3 工作人员应遵守保密要求，对顾客个人信息及检测数据信息应严格保密，不得擅自对外泄密。

## 6 场所环境

6.1 应保持地面清洁、干燥，无烟头、果皮、纸屑等杂物，通风条件良好。

6.2 检验车间应宽敞明亮，工位布局合理，通风、排水、照明设施良好，车辆进出口通畅。

6.3 外检待检区、下线车停车区和非检验车辆停车区路面标线应清晰可见，标志、标线应符合 GB 5768 的要求。

6.4 检验机构场所环境应符合 RB/T 218-2017 中 4.3 的要求。

## 7 设备与设施要求

### 7.1 设备要求

7.1.1 应建立设备档案，保证其具有可追溯性，做好设备购置、验收、使用、检定、核查、维修、储存和报废处理等全过程记录。

7.1.2 机动车检验大型设备及相关仪器设备应依据其使用说明书，制定相应安全操作规程，并在明显位置悬挂或张贴。

7.1.3 检测仪器设备的配备和性能要求应符合 GB/T 35347-2017 中第 5 章的规定，设备的维护、管理、控制应符合 RB/T 218-2017 中 4.4 的要求。

### 7.2 设施要求

7.2.1 检测场地应能够满足承检车型检验项目的需要，在检测站内完成车辆检验全部工作。不应在检验中途出站经外部道路绕回站内，不应在检测过程中存在倒

车进入下一工位检测的情况，检验活动不应占用公共道路。

7.2.2 新建或迁址的机动车检测站停车区（包含外检待检区、下线车停车区、非检测车辆停车区）面积：

——大车停车区面积应不小于 5000m<sup>2</sup>；

——小车停车区面积应不小于 2000m<sup>2</sup>。

7.2.3 新建或迁址的机动车检测站道路的进出口宽度：

——大车线车间进口宽度应不小于 30m，出口应不小于 23m；

——小车线车间进口宽度应不小于 20m，出口应不小于 12m。

7.2.4 行车制动路试检验应在纵向坡度不大于 1%、轮胎与地面间的附着系数不小于 0.7 的硬实、清洁、干燥的水泥或沥青路面上进行。检验前应对检验场地进行安全检查，并采取必要的防护及封闭措施，确保检验过程的安全。

7.2.5 为确保检测的连续性和安全性，小车环保线前后排列设置的检测线应有通行车道（或独立出口），通道宽度应满足不小于 4m，前后设备间距至少应满足 15m，应能确保车辆出入不受在检车辆阻碍；大车环保线不允许前后排列设置。新建或迁址的机动车检测站规定检测线长度、宽度为：

——小车线（安检）长度不小于 20m，小车线（环保）长度不小于 10m；

——大车线（安检）长度不小于 50m，大车线（环保）长度不小于 20m；

——小车线（包含安检、环保）净宽度不小于 6m；

——大车线（包含安检、环保）净宽度不小于 7m。

7.2.6 新建或迁址的机动车检测站路试试验车道：

——小车路试试验车道有效长度不小于 80m，起始位置预留位置长度不小于 6m，宽度不小于 6m，具备相应路试标识、标线和安全防护措施；

——大车路试试验车道有效长度不小于 120m，宽度不小于 6m，具备相应路试标识、标线和安全防护措施：

- 承检载货汽车（三轮汽车除外）、专项作业车机构的路试跑道起始位置预留位置长度不小于 12m；
- 承检其它类型载客汽车机构的路试跑道起始位置预留位置长度不小于 18m；
- 承检挂车机构的路试跑道起始位置预留位置长度不小于 22m。



7.2.7 不具备路试驻车制动检验设备的机动车检测站应配置坡度分别为 15%和 20%的驻车坡道各一个，坡道的长度和宽度应满足承检车型要求，坡道路面附着系数应当不小于 0.7，驻车坡道应保证安全。驻车坡道的要求为：

- 非营运小型、微型载客汽车：长度不小于 6m；
- 其他类型载客汽车：20%驻车坡道长度不小于 18m，15%驻车坡道长度不小于 12m，另加引车道。
- 载货汽车（三轮汽车除外）、专项作业车：20%驻车坡道长度不小于 12m，另加引车道；
- 挂车：20%驻车坡道长度不小于 22m，15%驻车坡道长度不小于 12m，另加引车道。

7.2.8 新建或迁址的机动车检测站底盘动态检验区应满足：

- 承检非营运小型微型载客汽车的机构：底盘动态检验区长度（不含车身长度）不少于 20m，并确保所有承检车型能加速到 20km/h 以上；
- 承检其他车辆检测的机构：底盘动态检验区长度（不含车身长度）不少于 50m，并确保所有承检车型能加速到 20km/h 以上。

## 8 服务要求

### 8.1 基本要求

8.1.1 检验机构应结合自身特点和用户需求制定合理、高效的服务流程，并严格执行，做到规范服务。服务流程图参见附录 A，检验机构可根据实际情况适当调整。

8.1.2 检验机构应有固定的业务厅，应设置监视屏、饮水机、座椅等服务设施，监视屏应显示包括车辆号牌、检验类别、检验项目、引车员信息和车辆检验动态（待检、在检、下线、领取报告）等信息。

8.1.3 各业务办理窗口应公示业务受理过程所需材料等信息。

### 8.2 服务流程

#### 8.2.1 车辆进站

8.2.1.1 车辆进站口应保持畅通，引导员应引导顾客进入外检待检区，办理委托

手续。

8.2.1.2 车辆进站口标志、标识应符合 GB 5768 的规定，标志及路面标线应清晰可见，不存在交叉情况，能清楚指示车辆进站。

### **8.2.2 进入外检待检区**

8.2.2.1 外检人员应熟悉车辆构造、检验标准及相关业务办理流程，能解答顾客提出的有关问题。

8.2.2.2 外检人员应认真核对顾客所提供的资料，按相关规定检查车辆结构、配置及外观，对不满足检测基本要求的车辆及时告知顾客。

### **8.2.3 登录**

8.2.3.1 登录员应仔细查验送检车辆的相关资料，确保数据录入准确无误。

8.2.3.2 登录员应熟练操作计算机及办公软件，不擅离职守。

### **8.2.4 缴费**

8.2.4.1 应严格执行所公示的收费标准，不乱收费。

8.2.4.2 应熟悉检测收费相关政策法律法规，为顾客解答有关收费依据、标准时应态度良好、有耐心。

8.2.4.3 费用缴纳后，应为顾客开具正规发票，检验项目、发票、收款金额三者应相符。发票开具后应提醒顾客仔细核对有关信息。

### **8.2.5 人工检验**

8.2.5.1 车辆交接前，引车员应仔细核对车辆信息及相关资料，提醒顾客带走贵重物品，避免丢失。

8.2.5.2 应有引车员将车辆驶入外检待检区，由外检人员按照 GB 38900 等有关标准、操作规程的要求进行逐项检验，并做好检验记录。

8.2.5.3 检验人员应随身佩戴外检包，外检包内至少应包括长度测量工具（钢直尺、钢卷尺等）、手锤、照明器具、轮胎气压表、透光率计、轮胎花纹深度计等检测工具。

8.2.5.4 底盘检验员随身佩带的工具包内至少应包括手锤、照明工具、螺丝刀、活动扳手等检测工具。

## 8.2.6 车间检验

8.2.6.1 车间检验时，引车员应严格按照 GB 38900 等有关标准、操作规程的要求进行逐项检验。

8.2.6.2 检验完成后，引车员应及时驶离检测线，在下线车停车区有序停车并熄火，锁好门窗，将车辆交于顾客。

## 8.2.7 出具检验报告

8.2.7.1 出具的检验报告格式应符合 GB 3847、GB 18285 和 GB 38900 的要求。

8.2.7.2 检验报告应有专人审核，核对检测数据、结果及车辆信息无误后由授权签字人签字确认，并引导顾客到业务厅指定窗口领取检测报告。

## 8.2.8 车辆出站

引车员应引导顾客驶离检验机构。

# 9 服务评价与改进

9.1 应在业务受理厅显著位置设置顾客意见箱（簿），及时收集记录顾客意见。

9.2 对于顾客提出的意见或投诉，应及时答复和处理，时限一般不超过 24 小时，需要调查及写出书面材料的不超过 3 个工作日。

9.3 应通过满意度调查了解顾客对服务质量的评价，并根据顾客意见反馈及满意度调查结果，持续改进服务质量。

附录 A

(资料性)

机动车检验服务流程

机动车检验服务流程参见图 A.1。

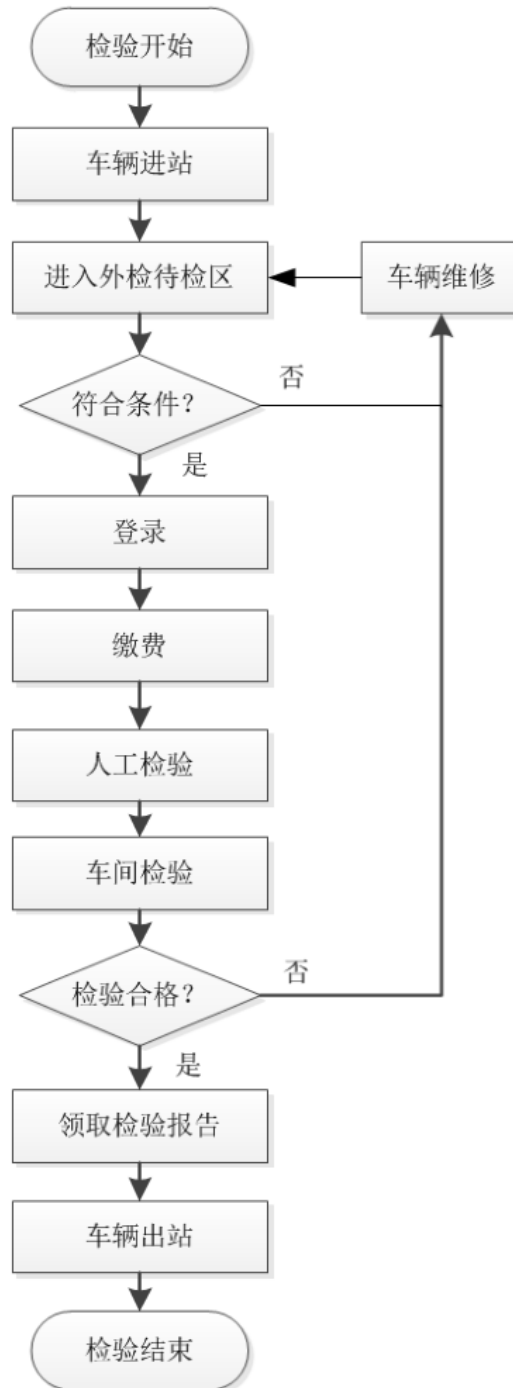


图 A.1 机动车检验服务流程