

目 录

资格证明文件索引表.....	- 1 -
商务评审索引表	- 3 -
第一章、投标函及价格文件	1
一、投标函	1
二、开标一览表	3
三、投标分项报价表	4
第二章、响应偏离表	6
一、商务条款偏离表	7
二、技术/服务要求响应偏离表	9
第三章、投标人资格证明文件	11
一、营业执照、税务登记证等五证合一	12
二、道路运输经营许可证	13
三、法定代表人资格证明	14
四、法定代表人授权书	15
五、无重大犯罪记录声明	16
六、中国政府采购网信用信息记录	17
七、信用中国网站查询无不良信用信息记录	18
八、中国裁判文书网查询无行贿犯罪信息记录	19
九、国家企业信用信息公示系统信息记录	20
十、投标人的资信证明	21
财务报告	21
十一、中小微企业声明函	22
十二、社会保险登记证或相关证明	23
十三、近三年类似服务重点业绩	24
十四、获国优、部优等荣誉证书、ISO 等质量体系认证证书	27
ISO9001 质量管理体系认证证书	27
IATF16949 质量管理体系认证证书	28
环境管理体系认证证书	29

职业健康安全管理体系认证证书.....	30
第四章、拟配备的人员	31
一、投标人的基本情况	31
二、项目负责人简历表	33
三、项目技术负责人简历表	34
四、其它负责人简历表	36
五、项目主要技术人员情况汇总表	37
六、相关人员技术证书	38
七、人员社保缴纳证明材料	39
第五章、维修设备	40
第一节、维修设备一览表	41
第二节、设备图片	45
1、双柱举升机	45
2、烤漆房.....	45
3、四轮定位仪	46
4、车身矫正仪	46
5、发动机吊车	47
6、压力机.....	47
20、燃油压力表.....	48
21、汽缸压力表.....	48
23、万用表	50
第六章、维修能力	51
第一节、维修厂房的环境	52
一、经营场所图片	53
二、维修车间内图片	54
三、经营场所平面图	55
第二节、厂区交通位置图	56
一、位置介绍	56

二、位置图片	57
第七章、维修、保养服务方案	58
第一节、项目管理机构图	58
第二节、质量管理组织机构图	59
第三节、服务工作流程	61
一、服务工作流程图	61
二、机动车维修服务基本流程图	62
三、维修接待	62
（一）进厂维修接待	63
（二）预约维修接待	64
（三）救援维修接待	66
四、进厂检验	67
（一）初步诊断	67
（二）进厂检验	67
（三）拆检与路试	68
（四）维修方案与费用预算	68
五、维修作业与过程检验	68
（一）派工单开具	68
（二）车身清洁	69
（三）防护措施	69
（四）维修作业依据	69
（五）维修范围控制	69
（六）禁止非法维修	69
（七）质量检验	70
（八）实时查看维修状态	70
（九）维修进度跟踪与沟通	70
（十）竣工后清洁与停放	70
六、竣工检验	71

(一) 维修竣工检验	71
(二) 签发合格证与返工处理	71
(三) 不合格车辆不交付	72
七、结算交车	72
(一) 车辆验收与交接	72
(二) 填写车辆验收交接单	73
(三) 维修费用核定	73
(四) 处理疑问和解释	73
(五) 提供结算票据和清单	73
(六) 拒绝支付不合理费用	74
(七) 办理出门手续和交付	74
八、机动车维修档案建立	74
(一) 建立机动车维修档案并实现电子化管理	74
(二) 上传电子数据至汽车维修电子健康档案系统	75
(二) 提供机动车维修档案查阅或复制服务	75
九、返修与抱怨处理	76
(一) 建立车辆返修与抱怨处理制度	76
(二) 质量保证期内的返修处理	76
(三) 两次修理后仍不能正常使用的处理	76
(四) 抱怨处理制度的执行	77
(五) 告知其他投诉处理途径	77
(六) 及时反馈补救措施和处理结果	77
(七) 留存记录与定期分析总结	77
十、跟踪服务	78
(一) 全面覆盖的跟踪服务	78
(二) 多种方式回访托修方	78
(三) 意见分析与反馈处理	78
(四) 关注并处理媒体报道和反馈信息	79

第二节、服务质量管理	80
一、人员管理	80
（一）按照标准配置人员	80
（二）明确岗位职责和工作要求	80
（三）建立教育培训制度	80
（四）加强从业行为管理	81
二、设施设备管理	81
设施管理	81
（一）厂区环境及标识	81
（二）办公区域	82
（三）业务接待室	82
（四）维修作业区	82
设备管理	83
（一）采用节能、环保、安全的设备	83
（二）建立健全设备管理制度	84
（三）建立设备档案并及时更新	84
（四）维修、检测设备与维修需求相适应	84
（五）配备电动汽车维修绝缘工具	84
（六）制定并明示安全操作规程	84
（七）设备标识清楚，特种设备警示	85
（八）计量器具、检测设备检定与校准	85
（九）特种设备管理符合国家规定	85
（十）设备工具使用年限限制	85
三、配件管理	86
（一）建立合格配件供应商评价制度和目录	86
（二）建立采购配件登记制度	86
（三）提供配件信息查询服务	86
（四）分类标识和明码标价	86

（五）执行质量保证	87
（六）实行追溯制度	87
（七）储存和分类保管配件	87
（八）保持合理储备	87
（九）托修方自带配件的使用	87
四、现场管理	88
（一）现场管理规范并定期开展检查	88
（二）对作业场所实行定置管理	88
（三）保持维修作业场所的清洁	89
五、资料管理	89
（一）掌握维修服务相关的法规和标准	89
（二）具备承修车型的维修手册等相关技术资料	89
（三）制定车辆维修所需的各种工艺指导文件	90
六、信息化管理	90
（一）建立维修服务信息化管理系统	90
（二）采取有效措施，确保信息安全	91
（三）配合道路运输管理机构实现数据信息交互	91
七、服务质量评价	92
（一）建立机动车维修服务评价体系	92
（二）定期开展客户满意度调查	92
第三节、安全管理	94
一、构建安全生产组织架构与责任体系	94
（一）安全生产组织机构	94
（二）安全生产责任制度	94
二、落实安全责任	95
（一）安全责任书的主要内容	95
（二）签订安全责任书	96
三、保障生产设施与消防设施完备有效	97

（一）生产设施维护与管理.....	97
（二）消防设施的维护与管理.....	98
（三）综合措施.....	99
四、安全生产教育培训.....	99
（一）制定培训计划.....	99
（二）组织实施.....	100
（三）培训内容和形式.....	100
（四）培训评估和反馈.....	101
（五）定期开展培训.....	101
五、安全生产监督检查.....	101
（一）制定监督检查计划.....	101
（二）明确检查内容和标准.....	102
（三）组建专业检查团队.....	102
（四）定期开展监督检查.....	102
（五）及时整改和处理.....	102
（六）建立奖惩机制.....	103
六、安全生产应急预案.....	103
（一）分析潜在风险.....	103
（二）确定应急响应级别.....	103
（三）组建应急响应团队.....	104
（四）制定应急措施和操作流程.....	104
（五）开展应急演练和培训.....	104
（六）定期评估和更新.....	104
七、构建事故（事件）调查、处置与报告机制.....	105
（一）制度目的.....	105
（二）事故（事件）定义与分类.....	105
（三）调查与处置流程.....	105
（四）报告制度.....	106

(五) 责任追究与奖惩机制.....	107
(六) 制度宣传与培训.....	107
第四节、环境管理	108
一、污水排放.....	108
二、挥发性有机物(VOCs)排放	108
(一) 集中收集	108
(二) 导入治理设施	109
(三) 合规排放	109
(四) 操作规范	109
(五) 设备维护	109
三、危险废物、冷剂的储存和处理	110
(一) 危险废物的储存.....	110
(二) 制冷剂的储存和处理.....	110
四、废油、废液、废电解液、报废零部件、的收集	111
(一) 集中收集点的设立	111
(二) 标志标贴的使用.....	111
(三) 报废电池的储存.....	112
五、危险废物管理.....	112
(一) 建立管理台账	112
(二) 如实记录	113
(三) 加强监管与合规性	113
六、危险废物的回收处置	113
(一) 危险废物的处理.....	113
(二) 处理危险废物合法资质的机构	114
(三) 危险废物失当处理	114
第五节、车辆维修服务内容	115
一、零部件更换服务	115
(一) 发动机部件更换.....	115

(二) 底盘与悬挂系统更换.....	115
(三) 刹车系统部件更换.....	115
(四) 电气与电子系统更换.....	116
(五) 车身与外观部件更换.....	116
二、事故车修复服务	116
(一) 定损与评估.....	116
(二) 拖车服务	117
(三) 维修方案制定	117
(四) 维修实施	117
(五) 车辆验收	117
(六) 付款与结算.....	117
三、车辆检测与诊断服务	118
(一) 车辆安全检查	118
(二) 排放检测	118
(三) 故障诊断	118
(四) 性能检测	119
(五) 电子设备检测	119
(六) 路试检测	119
四、发动机维修服务	120
(一) 故障诊断	120
(二) 发动机解体.....	120
(三) 部件检查与更换.....	120
(四) 清洁与维护	120
(五) 重新组装与调试.....	120
(六) 性能测试	121
(七) 保修与跟踪.....	121
五、变速箱维修服务	121
(一) 故障诊断	121

(二) 油液更换	122
(三) 内部部件检查与更换	122
(四) 软件更新与编程	122
(五) 清洁与维护	122
(六) 重新组装与调试	122
(七) 路试与性能检查	123
六、底盘维修服务	123
(一) 悬挂系统维修	123
(二) 刹车系统维修	124
(三) 转向系统维修	124
(四) 底盘部件更换	124
(五) 底盘防锈处理	124
(六) 四轮定位与动平衡	125
七、车身维修服务	125
(一) 碰撞修复	125
(二) 刮擦修复	126
(三) 锈蚀处理	126
(四) 车身喷漆	126
(五) 车身部件更换	126
八、空调维修服务	127
(一) 空调制冷效果检查与提升	127
(二) 空调系统故障诊断	127
(三) 空调部件更换	127
(四) 空调清洗与消毒	128
(五) 空调维护与保养	128
(六) 空调系统升级与改装	128
九、电路维修服务	128
(一) 故障诊断与检测	129

(二) 电路检修与修复.....	129
(三) 电气部件更换.....	129
(四) 系统升级与改装.....	130
(五) 维护与建议.....	130
十、照明维修服务.....	130
(一) 灯泡更换.....	131
(二) 电路检修.....	131
(三) 开关维修与更换.....	131
(四) 照明设备调试.....	131
(五) 照明系统升级与改造.....	131
十一、喷漆维修服务.....	132
(一) 车身表面准备.....	132
(二) 局部补漆.....	132
(三) 全车重新喷漆.....	133
(四) 喷漆修复.....	133
(五) 喷漆定制与个性化.....	133
十二、内饰清洗服务.....	134
(一) 座椅清洗.....	134
(二) 地毯和地板清洗.....	134
(三) 仪表盘和中控台清洗.....	134
(四) 门板清洗.....	135
(五) 顶棚清洗.....	135
十三、轮胎更换与修补服务.....	135
(一) 轮胎更换.....	136
(二) 轮胎修补.....	136
(三) 轮胎检查与维护.....	136
十四、车辆改装与加装服务.....	137
(一) 外观改装.....	137

(二) 内饰改装	137
(三) 性能改装	137
十五、紧急救援与拖车服务	138
(一) 紧急救援服务	138
(二) 拖车服务	139
(三) 道路救援	139
(四) 故障车辆拖移	139
十六、车辆美容与保养服务	139
(一) 车身美容	139
(二) 内饰美容	140
(三) 漆面处理	140
(四) 汽车防护	140
十七、发动机清洗服务	141
(一) 发动机外部清洗	141
(二) 发动机内部清洗	141
(三) 发动机清洗剂的选择	141
(四) 发动机清洗的注意事项	142
十八、空调清洗服务	142
(一) 空调内部清洗	142
(二) 空调外部清洗	142
(三) 空调滤网更换	143
(四) 空调消毒剂的使用	143
第六节、维修服务质量标准	144
一、服务质量基本标准	144
(一) 维修技术人员持证上岗	144
(二) 严格执行国家及地方维修服务标准	144
(三) 实行质量保证期制度	144
(四) 建立完善的客户档案及回访制度	145

二、服务态度标准.....	145
(一) 热情接待, 耐心解答.....	145
(二) 提供便民服务.....	146
(三) 实行首问负责制.....	146
(四) 保护客户隐私, 尊重客户权益.....	146
三、维修质量标准.....	147
(一) 严格按维修手册作业, 遵守操作规程.....	147
(二) 执行汽车维修竣工检验制度.....	147
(三) 实施维修过程质量监控.....	148
(四) 确保一次性修复率在 95% 以上.....	148
四、安全生产标准.....	149
(一) 严格执行安全生产制度, 落实各项安全措施.....	149
(二) 配备相应的消防设施, 提高消防安全防范能力.....	149
(三) 对特种设备进行定期检查和保养.....	150
(四) 提供安全的维修环境, 确保客户安全, 维护企业形象.....	150
五、环保及卫生标准.....	151
(一) 环保设施配置完善并有效使用.....	151
(二) 实施废旧物料分类处理.....	151
(三) 车间清洁卫生, 无杂物堆放.....	151
(四) 员工遵守卫生规范, 保持个人清洁卫生.....	152
第七节、清障救援现场操作规范.....	153
一、安全总则.....	153
二、基本操作规范.....	155
(一) 牵拉.....	155
(二) 起吊.....	155
(三) 扶正.....	156
(四) 拖运.....	157

三、不同事故车辆的作业要求	158
(一) 碰撞	158
(二) 碾压	158
(三) 翻车	158
(四) 坠车	158
(五) 落水	159
(六) 烧毁	159
(七) 货物散落	159
(八) 抛锚	159
四、事后处置	160
表 A.1 清障救援服务需求信息记录单	160
表 A.2 清障救援服务作业信息反馈单	162
表 A.1 车辆进厂交接单	164
表 B.1 车辆验收交接单	166
第八章、事故汽车修复	168
第一节、服务流程	168
一、进厂检验	168
(一) 损伤诊断	168
(二) 损伤等级评定	177
(三) 修复作业项目确定及变更	181
二、修复与过程检验	182
(一) 制定修复方案实施修理	182
(二) 过程检验	183
(三) 不合格的车辆返修	186
三、竣工质量检查	188
(一) 竣工质量检验，记录检验结果	188
(二) 按损伤级别分类实施全项或专项检验	189
(三) 不合格返修	190

第二节、工艺要求	192
一、作业安全	192
(一) 安全防护	192
(二) 动力蓄电池或高压系统维修	193
(三) CNG、LNG 储气瓶及管路接头、阀门、仪表等部件维修	195
(四) 车辆焊接作业	196
(五) 铝制车身维修	198
二、拆卸	200
(一) 车辆解体 and 总成分解	200
(二) 焊接连接部位的拆卸	201
(三) 紧固件连接部位的拆卸	203
(四) 铆接连接部位的拆卸	204
(五) 粘接连接部位的拆卸	206
(六) 总成的分解	207
(七) 零部件分类放置	209
三、车架/车身结构件校正	210
(一) 车架的专业校正与恢复	210
(二) 钢制车架校正	212
(三) 铝制车身结构件校正	213
(四) 钢铝结构件严重变形时的切割	213
四、车身板件修复更换	214
(一) 车身及车架尺寸和定位基准	214
(二) 板件的更换	216
(三) 板件更换的定位	216
(四) 铝制板件的校正	218
五、焊接、粘接和铆接	219
(一) 焊接工艺	219

(二) 焊接准备	220
(三) 焊接后处理	221
(四) 焊缝表面处理	223
(五) 粘接工艺	224
(六) 铆接工艺	226
(七) 铆接件的结合面处理	227
(八) 蒙皮铆钉的排列和铆接	229
六、涂装	230
(一) 车架、驾驶室、车厢及车身部件	230
(二) 喷涂前处理	232
(三) 金属板上凹凸部位处理	233
(四) 漆喷工艺	235
(五) 喷漆部位的烘烤	237
(六) 非涂漆件的保护	238
七、装配	239
(一) 精准装配，确保车辆性能与安全	239
(二) 螺栓与螺母装配规范	240
(三) 锁止装置与垫片装配规范	241
(四) 维修后油道油孔管道性能恢复标准	242
(五) 线束装配及安全防护	243
(六) 电子控制单元初始化	244
第三节、零部件修换原则	246
(一) 零部件更换	246
(二) 车身结构件损伤修复与更换准则	246
(三) 车身板件损伤修复与更换准则	247
(四) 超高强度车身结构件损坏处理准则	248
(五) 铸铝合金零部件损坏处理准则	249
(六) 车身紧固件损坏处理准则	250

(七) 电子控制系统部件损坏处理准则	251
(八) 电子元器件损坏处理准则	252
(九) 安全气囊及相关安全部件损坏处理准则	253
(十) 安全带及预紧装置的更换	255
(十一) 塑料件损坏处理准则	256
(十二) 更换零部件的合规性准则	257
第四节、竣工出厂技术要求及检验方法	260
一、检验项目	260
二、技术要求及检验方法	260
表 1 竣工出厂技术要求及检验方法	261
第五节、质量保证	265
一、签发机动车维修竣工出厂合格证	265
二、事故汽车修复质量保证期	265
附录 A 事故汽车损伤诊断单	266
附录 B 整车损伤等级划分方法	270
表 B.1 总成(系统)损坏界定表	273
附录 C 过程检验技术要求	277
附录 D 关键零部件列表	297
第九章、汽车维修救援服务	298
第一节、维修救援服务	298
一、汽车维修救援服务流程(图)	298
二、客户咨询	299
(一) 全面确认信息, 确保高效救援	299
(二) 确认车辆是否在保修期内	300
三、业务受理	301
(一) 专业救援, 快速响应	301
(二) 专业救援, 明确沟通	302
四、救援准备	302

(一) 维修救援人员的配备	302
(二) 确保救援车辆状态完好	304
(三) 精心配备救援装备	305
(四) 精准配备维修配件和消耗物料	307
五、现场维修救援	308
(一) 任务接收与到达现场	308
(二) 特殊路段与不可抗拒因素处理	308
(三) 现场作业要求	309
(四) 故障诊断与确认	309
(五) 作业标准与手册遵循	309
(六) 维修项目与费用确认	310
(七) 配件查验与使用	310
(八) 记录与整理	310
(九) 废弃物处置规范	310
(十) 客户沟通与反馈	311
六、拖曳现场维修救援	312
(一) 故障诊断与现场处理	312
(二) 拖曳作业规范	312
(三) 维修作业规范	313
(四) 其他注意事项	313
七、费用结算	313
(一) 费用告知	314
(二) 费用清单	314
(三) 客户确认	314
(四) 争议处理	315
(五) 合规与监督	315
第二节、客户满意度调查	316
一、回访与客户问题处理	316

(一) 回访制度	316
(二) 客户问题处理	316
(三) 监督与改进	317
二、建立沟通渠道	317
(一) 沟通渠道建立	317
(二) 信息收集与分析	318
(三) 改进建议与处理结果沟通	318
三、建立记录保留制度	319
(一) 记录保留的重要性	319
(二) 记录保留范围	319
(三) 记录保留时间与存储方式	320
(四) 记录访问与使用	320
(五) 记录销毁	320
第三节、客户抱怨处理	322
一、严格执行制度	322
(一) 制度普及	322
(二) 制度遵循	322
(三) 统一标准	323
(四) 持续改进	323
二、受理与记录	323
(一) 迅速记录	323
(二) 准确记录	324
(三) 详细完整	324
(四) 保密性	324
(五) 后续处理	325
三、原因分析	325
(一) 专业人员参与	325
(二) 深入分析	325

(三) 考虑客户需求和期望.....	326
(四) 审视企业服务过程.....	326
(五) 综合分析.....	326
(六) 制定改进措施.....	326
四、采取有效措施.....	326
(一) 制定处理措施.....	327
(二) 确保措施有效性.....	327
(三) 恢复客户信任.....	327
(四) 提升客户满意度.....	328
(五) 执行与跟进.....	328
五、处理与跟进.....	329
(一) 指定专人负责.....	329
(二) 保持与客户沟通.....	329
(三) 沟通方式与技巧.....	330
(四) 记录与反馈.....	330
六、记录保留.....	330
(一) 记录保留的重要性.....	330
(二) 记录保留范围.....	331
(三) 记录保留时间与存储方式.....	331
(四) 记录访问与使用.....	331
(五) 记录销毁.....	332
七、监督与改进.....	332
(一) 监督与评估机制.....	332
(二) 员工参与服务改进.....	333
(三) 持续改进文化.....	333
八、投诉或质量纠纷处理.....	334
(一) 收集证据.....	334
(二) 寻求专业法律建议.....	334

(三) 与投诉方协商	334
(四) 调解或仲裁	335
(五) 提起诉讼	335
(六) 遵循法律程序	335
(七) 后续行动和合规	335
附录 A 客户满意度调查表	337
第十章、汽车维护服务	338
第一节、汽车维护作业要求	338
一、汽车维护的分类	338
汽车维护分类 (图)	338
二、日常维护	340
(一) 车辆外观及附属设施	340
(二) 发动机检查	345
(三) 制动	347
(四) 车轮及轮胎检查	350
(五) 照明、信号指示装置及仪表	352
三、一级维护	356
(一) 发动机	356
(二) 转向系	358
(三) 制动系	362
(四) 传动系	367
(五) 车轮	370
(六) 其他	373
四、二级维护	377
(一) 二级维护基本要求	377
(二) 二级维护基本作业项目	378
(三) 二级维护进厂检测	378
(四) 二级维护过程检验	379

第二节、车辆维护服务内容	380
一、检查轮胎气压和磨损情况，更换轮胎	380
（一）检查轮胎气压	380
（二）检查轮胎磨损情况	380
（三）更换合适的轮胎	380
（四）准备工具 and 材料	381
（五）拆卸轮胎	381
（六）安装新轮胎	381
（七）检查和调整	381
二、检查制动系统，调整刹车片间隙	382
（一）检查制动系统	382
（二）调整刹车片间隙	382
三、检查发动机机油，更换机油滤清器	383
（一）检查发动机机油	383
（二）更换机油滤清器	384
四、检查空气滤清器和空调滤清器，清洁或更换	385
（一）检查空气滤清器	385
（二）检查空调滤清器	385
五、检查底盘，检查减震器和悬挂部件	386
（一）检查底盘	386
（二）检查减震器	387
（三）检查悬挂部件	387
六、检查电气系统，更换损坏的电器元件	388
（一）检查电气系统	388
（二）更换损坏的电器元件	389
七、检查车身漆面，清洁或抛光	390
（一）检查车身漆面	390
（二）清洁车身漆面	390

(三) 抛光车身漆面	391
八、检查车内设备, 清洁和保养	392
(一) 检查车内设备	392
(二) 清洁车内设备	392
(三) 保养车内设备	393
九、检查水箱和冷凝器, 清洁和更换冷却液	394
(一) 检查水箱和冷凝器	394
(二) 清洁水箱和冷凝器	394
(三) 更换冷却液	395
第三节、维护服务质量标准	396
一、定期检查	396
(一) 按照制造商的要求, 定期检查	396
(二) 发现异常迅速通知, 协助处理	396
二、预防性维护	397
(一) 遵循厂方建议, 定期维护	397
(二) 专业建议, 预防性维护	397
三、故诊断与修复	398
(一) 诊断故障, 精准找出原因	398
(二) 精心策划维修方案	399
四、车辆清洁与美容	400
(一) 专业定期清洗	400
(二) 内部美容焕新颜	400
五、零部件更换与维修	401
(一) 损坏部件, 及时更换	401
(二) 精准修复或更换零部件	401
六、润滑与防锈处理	401
(一) 定期润滑	401
(二) 防锈处理	402

七、安全性能检测	402
(一) 定期安检	402
(二) 隐患处理	402
八、驾驶员培训与指导	402
(一) 专业驾驶培训	402
(二) 交通法规与安全知识指导	402
九、费用透明与合理定价	403
(一) 透明费用清单	403
(二) 合理透明定价	403
十、售后服务与客户关系管理	403
(一) 24 小时在线支持	403
(二) 客户关系管理	403
附录 B 二级维护作业流程图	404
表 1 日常维护作业项目及技术要求	405
表 2 一级维护基本作业项目及技术要求	407
表 3 二级维护规定的进厂检测项目	409
表 4 二级维护基本作业项目及技术要求	410
表 C 二级维护竣工检验记录单	417
表 A.1 道路运输车辆一级维护、二级维护推荐周期	420
第十一章、企业安全生产标准化建设	421
第一节、法律法规和安全生产管理制度	421
一、安全生产管理制度	421
二、操作规程	422
(一) 岗位安全生产操作规程	422
(二) 重要设备设施安全操作规程	422
(三) 职业卫生操作规程	423
(四) 提高可见性和可及性	423
(五) 加强员工安全意识	423

(六) 便于员工随时查阅	424
(七) 促进规程的更新和优化	424
三、制度执行及档案管理	424
(一) 评审和修订的重要性	425
(二) 及时培训学习的必要性	425
(三) 实施策略	426
第二节、安全投入	428
一、安全生产投入的保障制度	428
二、安全生产投入与费用管理	428
(一) 建立安全生产投入费用计划	428
(二) 建立安全费用使用台账	429
(三) 保障措施	429
第三节、装备设施	431
一、安全设施	431
(一) 场地与设施设备配置	431
(二) 机动车维修厂房安全	431
(三) 危险作业部位监控	431
(四) 疏散通道与消防通道管理	431
(五) 消防设备设施配备与维护	432
二、汽车喷烤漆房	432
(一) 设备合规与日常检查	432
(二) 目的与意义	433
(三) 安全警示标识设置规定	433
(三) 送风系统驱动电机安全规定	434
(四) 排风系统安全规定	435
(五) 排气净化装置管理规定	437
(六) 清洁与维护管理规定	438
(六) 安全操作及保养标识管理规定	440

三、汽车举升机	441
(一) 安全警示标识管理	441
(二) 安全操作规定	443
(三) 维护保养规定	444
四、特种设备	446
(一) 使用登记与证书	446
(二) 特种设备档案与定期维护	446
(三) 定期校验与检修	447
(四) 管理制度与专人管理	447
五、电气管理	447
(一) 符合 GB/T 13869 的要求	447
(二) 符合 GB 50055-1993 的要求	448
(三) 电气线路的保护	448
(四) 爆炸性环境中的设备修理	448
第四节、科技创新与信息化	450
一、科技创新及应用	450
(一) 技术进步和创新	450
(二) 优化安全管理	450
二、信息化	451
(一) 系统建设	451
(二) 设备管理制度	451
(三) 持续优化与升级	452
第五节、教育培训	453
一、安全生产管理人员能力提升方案	453
(一) 目标与要求	453
(二) 培训内容	453
(三) 再教育培训	453
(四) 监督与落实	454

二、作业人员持证上岗管理方案.....	455
（一）目标与要求.....	455
（二）培训内容.....	455
（三）考核与认证.....	455
（四）持证上岗.....	456
（五）监督与落实.....	456
第六节、生产过程管理.....	458
一、现场过程管理.....	458
（一）现场作业要求.....	458
（二）危险作业审批与监管.....	458
（三）化学危险品储存与管理.....	458
（四）工位划分与特殊作业场所设置.....	459
（五）设施设备与物料管理.....	459
二、危险作业许可.....	460
（一）许可管理规范.....	460
（二）监督管理规定.....	462
三、安全值班.....	464
（一）目的与适用范围.....	464
（二）值班计划与制度.....	464
（三）重要时期领导到岗带班.....	464
（四）值班要求.....	465
（五）值班记录管理.....	465
（六）监督检查与责任追究.....	465
（七）总结.....	466
四、相关方管理.....	466
（一）目的与适用范围.....	466
（二）相关方安全管理制度.....	466
（三）安全生产管理协议.....	467

(四) 责任追究	467
(五) 总结	468
五、涂装作业	468
(一) 调漆与配料管理	468
(二) 涂装作业环境与设备	469
(三) 人防护装备使用规定	471
(四) 静电喷漆室作业安全管理规定	472
(五) 企业涂装作业规程执行规定	474
(六) 涂装作业区环保与安全设施规定	476
(七) 空气中有害物质浓度限制规定	477
(八) 电气设备安全	478
(九) 废气净化装置排放标准	480
(十) 固体废弃物的处置	482
六、焊接作业	483
(一) 安全要求	483
(二) 气瓶存储与使用	484
(三) 总结	484
七、警示标志	485
(一) 安全警示标识的设置	485
(二) 消防安全标识的设置	485
(三) 职业健康安全警示标识的设置	486
(四) 限速与停车标志的设置	486
第七节、消防管理	488
一、消防管理	488
(一) 企业主要负责人的消防安全责任	488
(二) 落实消防安全责任制和制定相关制度	488
(三) 制定年度消防工作计划和资金保障	488
(四) 确定消防安全重点部位并设置防火标志	489

(五) 建立消防档案	489
二、火灾预防	489
(一) 按照国家标准配备消防设备和设施	489
(二) 制定并落实火灾隐患整改责任制	490
(三) 执行防火安全检查、巡查制度	490
(四) 整改火灾隐患	490
(五) 制定消防设施及器材管理制度	491
(六) 设置应急救援物质	491
(七) 保障消防通道畅通	491
三、消防宣传教育	492
(一) 责任人、管理人应熟知消防安全知识	492
(二) 教育与培训	492
(三) 安全教育培训	493
(四) 掌握基本的消防安全技能	493
第八节、职业健康	494
一、职业健康管理	494
(一) 制定完善计划和实施方案	494
(二) 定期进行职业健康检查	494
(三) 分析和提出建议	494
(四) 建立完善的职业卫生档案	495
(五) 人员持证上岗	495
(六) 不安排有职业禁忌的从业人员从事禁忌作业	495
二、工伤保险	496
(一) 工伤保险的必要性	496
(二) 缴纳意外险的重要性	496
(三) 双重保障的优势	496
三、职业危害告知	497
(一) 劳动合同中的明确告知	497

(二) 作业场所与工作岗位的风险提示	497
四、环境与条件	498
(一) 设置警示标识与警示说明	498
(二) 建立职业卫生监测制度	499
(三) 实行换岗制度	499
五、个人防护	499
(一) 建立个体防护装备管理制度	499
(二) 提供标准的个体防护用品和器具	500
(三) 正确佩戴、使用	500
(四) 固定、安全的存放	500
(五) 专人负责保管、检查，定期校验和维护	500
(六) 校验记录与标识管理	500
(七) 建立防护用品管理台账	501
(八) 加强检查监督	501
(九) 正确穿戴与使用防护装备	501
第九节、安全文化	502
一、安全环境	502
(一) 设立安全文化宣传栏	502
(二) 定期举办安全培训	502
(三) 制作安全文化手册	502
(四) 利用企业内部通讯	502
(五) 开展安全文化活动	502
(六) 建立安全文化奖励机制	503
二、安全行为	503
(一) 理解标准与要求	503
(二) 制定安全生产承诺政策	503
(三) 高层领导参与	503
(四) 员工参与和沟通	504

- 35 -

二、尾气处理要求与环境保护	516
(一) 尾气收集与处理	516
(二) 合规性检查	516
(三) 作业环境通风	517
(四) 个人防护装备	517
(五) 定期维护与检测	517
三、焊接、切割作业保护	517
(一) 配备合适的个人防护装备	517
(二) 设置局部排风系统	518
(三) 控制罩口风速	518
(四) 提供良好的通风环境	518
(五) 培训和资质	518
(六) 定期检查和维护	518
(七) 建立安全管理制度	519
(八) 应急准备	519
四、调漆作业的保护	519
(一) 使用通风柜	519
(二) 佩戴个人防护装备	519
(三) 控制化学品的使用	520
(四) 定期培训和教育	520
(五) 保持工作区域清洁	520
(六) 建立安全管理制度	520
(七) 监测和评估	520
(八) 提供急救措施	521
五、喷漆作业的保护	521
(一) 环境控制	521
(二) 表面准备	521
(三) 使用防护装备	522

(四) 控制喷漆过程	522
(五) 通风和废气处理	522
(六) 质量检查和维护	522
(七) 培训和教育	522
(八) 遵守法规和标准	523
六、干式打磨作业的防护	523
(一) 佩戴防护眼镜和面罩	523
(二) 使用防尘口罩	523
(三) 穿着适当的防护服装	523
(四) 使用集尘设备	524
(五) 确保通风良好	524
(六) 定期清洁和检查	524
(七) 培训和教育	524
七、清除积尘	525
(一) 使用真空吸尘器或类似的清洁工具	525
(二) 避免使用压缩空气吹扫	525
(三) 定期清洁	525
(四) 注意细节	525
(五) 使用适当的清洁剂	526
(六) 培训和教育	526
(七) 记录和监测	526
第二节、个体防护措施	527
一、电瓶液检查、电池拆卸作业	527
(一) 眼部防护	527
(二) 手部防护	527
(三) 身体防护	527
(四) 呼吸防护	528
(五) 培训和意识	528

(六) 工作场所安全	528
二、焊接操作作业人员防护	528
(一) 焊接眼护具	528
(二) 防毒面具	529
(三) 焊接服	529
(四) 焊工防护手套	529
三、抛光、切割、打磨操作防护	530
(一) 眼部防护	530
(二) 呼吸防护	530
(三) 耳部防护	530
(四) 面部和颈部防护	530
(五) 手部防护	531
(六) 身体防护	531
(七) 环境控制	531
(八) 培训与教育	531
(九) 定期检查与维护	531
四、调漆、喷漆操作作业人员防护	532
(一) 呼吸系统防护	532
(二) 眼睛防护	532
(三) 手部防护	532
(四) 皮肤防护	532
(五) 足部防护	533
(六) 个人卫生	533
(七) 工作场所安全	533
(八) 应急准备	533
(九) 定期培训	533
五、废液收集、倒装操作人员防护	534
(一) 防护眼罩	534

- 39 -

二、了解个体防护用品的适用性.....	540
（一）识别危害因素	540
（二）选择合适的防护用品.....	541
（三）评估防护用品性能	541
（四）培训和指导	541
（五）定期评估和更新	542
（六）咨询专业人士	542
三、维护保养	542
（一）定期清洁	542
（二）检查与评估	543
（三）储存与保养	543
（四）修复与更换	543
（五）记录与维护日志	544
（六）培训与指导	544
四、失效判断和更换方法	544
（一）失效判断	544
（二）更换方法	545
第四节、职业卫生管理	547
一、管理人员的职业卫生培训	547
（一）培训目标与内容	547
（二）培训形式与方法	547
（三）培训周期与学时	547
（四）培训评估与反馈	548
（五）培训证书与记录	548
二、劳动者的职业卫生培训	548
（一）培训目标	548
（二）培训内容	549
（三）培训形式与周期	549

- 41 -

- 42 -

(三) 应急组织体系与职责	567
(四) 应急准备	567
(五) 应急响应	568
(六) 应急终止	569
第二节、质量保证	571
一、汽车维修质保及服务承诺制度	571
二、汽车维修质量管理制度	571
三、汽车维修质量检验制度	572
(一) 进厂检验	572
(二) 过程检验	573
(三) 竣工检验	573
(四) 检验标准	573
第三节、售后服务措施	574
一、合规经营	574
(一) 遵守法律法规	574
(二) 履行合同义务	574
(三) 公开透明定价	574
(四) 保证产品质量	575
二、定期保养与检查	575
(一) 定期保养服务	575
(二) 全面检查服务	576
三、故障维修与技术支持	576
(一) 快速响应机制	576
(二) 技术支持与问题诊断	577
(三) 解决方案与实施	577
(四) 后续跟踪与服务	577
四、配件更换与质量保证	578
(一) 配件更换服务	578

(二、质量保证)	578
五、客户沟通与反馈处理	579
(一) 客户沟通	579
(二) 反馈处理	580
六、道路救援与应急服务	580
(一) 道路救援服务	580
(二) 应急服务	581
(三) 服务特点	582
七、车辆使用、维护培训与指导	582
(一) 培训内容与目标	582
(二) 培训形式与资料	583
(三) 后续支持与互动	583
八、客户关系管理与维护	584
(一) 客户档案建立	584
(二) 定期沟通与回访	584
(三) 个性化服务提供	585
(四) 客户关系维护	585
(五) 公益事业与社会效益	585
第四节、质量保证期	587
一、产品配件	587
二、维修维护	587
第五节、服务响应时间	589
一、紧急救援服务响应	589
二、预约维修服务响应	589
三、维修进度更新响应	589
四、维修完成通知响应	590
第六节、人员岗位职责	591
一、汽车维修企业经理(厂长)岗位职责	591

二、维修厂 技术负责人岗位职责	594
三、特种设备安全管理员的职责	595
四、特种设备作业人员职责	596
五、接待员岗位职责	597
六、质量检验员岗位职责	600
七、结算员岗位职责	602
第五节、组织管理体系及措施	603
一、组织管理体系	603
二、组织管理措施	606
第七节、服务目标	609
一、维修及时性	609
二、维修质量	609
三、预防性保养	609
四、客户满意度	610
五、维修记录	610
六、成本控制	610
七、环保责任	611
八、技术更新	611
第九节、维修服务质量标准	613
一、服务质量基本标准	613
二、服务态度标准	613
三、维修质量标准	613
四、安全生产标准	614
五、环保及卫生标准	614
第十节、维护服务质量标准	615
一、定期检查	615
二、预防性维护	615
三、故诊断与修复	615

四、车辆清洁与美容	615
五、零部件更换与维修	616
六、润滑与防锈处理	616
七、安全性能检测	616
八、驾驶员培训与指导	616
九、费用透明与合理定价	617
十、售后服务与客户关系管理	617
第十一节、维修维护服务保障措施	618
一、维修团队专业	618
二、零配件保障	618
三、维修过程透明	618
四、定期保养提醒	618
五、紧急救援服务	619
六、质量保证承诺	619
七、保修期内免费检测	619
八、维修技术更新	619
第十二节、绩效考核管理标准	621
一、制定目的	621
二、适用范围	621
三、制定原则	621
四、考核原则	621
五、考核目的	622
六、薪酬结构	622
(一) 制订原则	622
(二) 薪资构成	622
(三) 绩效奖金方案	623
(四) 奖金核发	625
(五) 绩效考核加、减分数条件	625

七、绩效考核方法.....	625
八、考核组成员	625
九、考核标准	626
第十四章、企业管理制度	639
第一节、员工守则	639
一、遵守公德	639
二、爱岗敬业	639
三、团结协作	640
四、遵守纪律	640
五、诚实自律	641
六、安全保密	641
七、仪表大方	641
八、言行文明	642
九、美化环境	645
十、爱惜财物	645
第二节、员工行为规范	646
一、经营活动	646
二、资源使用	647
三、保密义务	648
第三节、人事管理	651
一、总则	651
二、编制及定编	651
三、员工的聘（雇）用	652
四、工资、待遇	654
五、考勤管理制度	655
六、假期及待遇	658
七、辞职、辞退、开除	660
八、附则	662

第四节、行政管理	663
一、总则	663
二、文件收发规定	663
三、文印室管理规定	664
四、电脑室管理规定	665
五、办公用品领用规定	666
六、电话使用规定	666
七、车辆使用管理规定	667
第五节、财务管理制度	669
一、总则	669
二、财务机构与会计人员	669
三、资金、现金、费用管理	670
第六节、合同管理	672
一、总则	672
二、经济合同的签订	672
三、经济合同的审查批准	674
四、经济合同的履行	677
五、经济合同的变更、解除	677
六、经济合同纠纷的处理	678
七、经济合同的管理	681
第七节、文件管理制度	686
一、总则	686
二、收文的管理	686
三、发文的管理	688
四、发文程序与要求	690
五、文件的借阅和清退	691
六、文件的立卷与归档	692
七、文件的销毁	693

第八节、档案管理制度	695
一、总则	695
二、归档范围和保管期限	695
三、归档分工及要求	697
四、材料的整理与归	698
五、保管利用、销毁与责任	700
第九节、保密制度	702
一、总则	702
二、保密范围和密级确定	702
三、保密措施	704
四、责任与处罚	705
五、附则	705
第十节、办公环境管理制度	707
一、总则	707
二、公共区域环境	707
三、个人区域环境	707
四、个人仪容及行为	708
第十一节、客户管理制度	710
一、客户关系维护	710
（一）客户关系维护的基本原则	710
（二）客户关系维护的基本办法	710
（三）与客户保持良好关系	711
（四）指导客户	711
二、客户拜访	711
（一）拜访客户的基本任务	711
（二）拜访前的准备工作要求	712
（三）客户拜访工作实施要求	712
（四）收集客户信息	712

(五) 客户沟通	713
(六) 帮助客户	713
(七) 客户拜访结束	714
三、客户投诉管理制度	714
(一) 目的	714
(二) 投诉分类	714
(三) 管理职责	715
(四) 客户投诉处理程序	715
第十二节、消防安全制度	717
一、消防安全责任制	717
二、消防安全例会制度	720
三、消防组织管理制度	721
四、消防安全教育、培训制度	721
五、防火巡查、检查制度	724
六、安全疏散设施管理制度	726
七、消防设施操作规程	727
八、消防设施、器材维护管理制度	728
九、消防控制室值班制度	729
十、火灾隐患整改制度	730
十一、动火作业安全管理制度	732
十二、用电安全管理制度	734
十三、电气线路设备安装操作规程	736
十四、灭火和应急疏散预案演练制度	737
十五、燃油、燃气设备使用操作规程	739
十六、燃气（油）和电气设备的检查和管理制度	739
十七、防避雷与接地系统保养规程	741
十八、消防安全工作考评和奖惩制度	742
十九、专职和志愿消防队的组织管理制度	744

二十、易燃易爆危险物品和场所防火防爆管理制度	745
第十三节、职业卫生管理制度	747
一、职业病危害防治责任制度	747
(一) 重要负责人职责	747
(二) 分管职业卫生的负责人职责	748
(三) 技术部门的职责	749
(四) 职业卫生管理部门职责	750
(五) 专(兼)职的职业卫生管理人员职责	750
(六) 车间负责人职责	751
(七) 员工职业病危害防治职责	752
二、职业病危害警示与告知制度	752
三、职业病危害项目申报制度	756
四、职业病防治宣传教育培训制度	758
五、职业病防护设施维护检修制度	762
六、职业病防护用品管理制度	763
七、职业病危害监测及评价管理制度	765
八、建设项目职业卫生“三同时”管理制度	767
九、劳动者职业卫生监护及其档案管理制度	773
十、职业病危害事故处置与报告制度	775
十一、职业病危害应急救援与管理制度	777
十二、岗位职业卫生操作规程	780
第十五章、安全管理	783
第一节、安全管理体系	783
一、安全组织管理	783
二、安全制度管理	783
三、安全培训管理	783
四、安全检查管理	784
五、安全事故处理	784

六、安全档案管理.....	784
七、安全指标管理.....	784
八、安全整改管理.....	785
第二节、安全组织机构	786
一、安全主管	786
二、安全顾问	786
三、安全培训师	787
第三节、安全保障管理体系	788
一、安全管理组织架构.....	788
二、安全管理制度与流程	788
三、维修操作规范与标准	789
四、维修设备与工具管理	789
第四节、安全管理制度	790
一、目的	790
二、适用范围	790
三、制度内容	790
第五节、安全生产管理制度	793
一、总则	793
二、安全生产责任制度.....	793
二、安全生产培训制度.....	793
四、安全生产检查制度.....	794
第六节、安全培训制度	795
一、员工入厂安全教育	795
二、岗位安全操作规程学习.....	795
三、劳动防护用品使用培训.....	795
四、危险源辨识及风险评估.....	796
五、安全事故应急演练.....	796
六、不定期安全知识讲座	796

七、特种作业人员安全培训	797
八、安全生产检查及整改	797
第七节、安全生产培训制度	798
一、培训目标与原则	798
二、培训对象与内容	798
三、培训形式与时间	798
四、培训考核与评估	798
五、培训计划与实施	799
六、培训资源与保障	799
七、培训纪律与责任	799
八、培训监督与检查	800
第八节、安全生产检查制度	801
一、目的	801
二、适用范围	801
三、安全生产检查内容	801
四、安全生产检查程序	803
五、整改要求	803
六、监督与考核	803
七、附则	804
第九节、安全事故处理制度	805
一、安全事故定义与分类	805
二、安全事故报告程序	805
三、安全事故原因分析	805
四、安全事故责任追究	806
五、安全事故整改措施	806
六、安全事故档案建立	806
七、安全事故培训教育	807
八、安全事故应急预案	807

九、安全事故监督检查	807
第十节、安全事故报告制度	809
一、事故定义和分类	809
二、事故报告原则	809
三、事故报告时间限制	810
四、事故报告流程	810
五、事故调查和处理	810
第十一节、安全档案管理制度	812
一、目的	812
二、适用范围	812
三、职责	812
四、安全档案分类及内容	812
五、安全档案管理要求	813
六、监督与考核	814
第十二节、安全指标管理制度	815
一、总则	815
二、适用范围	815
三、安全指标管理责任	815
四、安全指标制定与更新	815
五、安全指标实施与监督	816
第十三节、安全整改管理制度	818
一、总则	818
二、整改原则	818
三、整改范围	818
四、整改流程	819
五、责任分工	819
六、监督与考核	820
第十四节、维修安全生产操作规程	822

一、维修人员安全操作规程.....	822
二、维修设备安全操作规程.....	822
三、维修车间安全操作规程.....	823
四、车辆维修安全操作规程.....	823
五、危险品安全操作规程.....	823
六、消防安全操作规程.....	824
第十五节、危险品安全管理制度.....	825
一、总则.....	825
一、危险品范围.....	825
二、危险品管理规定.....	825
三、监督与考核.....	826
四、附则.....	826
第十六节、危险品安全操作规程.....	827
一、危险品存放.....	827
二、危险品处理.....	827
三、静电控制.....	827
四、防火措施.....	828
五、安全培训.....	828
六、应急预案.....	828
七、定期检查.....	829
八、安全记录.....	829
第十七节、消防器材应定期检查和维护制度.....	830
一、消防器材的登记和检查制度.....	830
（一）消防器材登记.....	830
（二）消防器材的定期检查.....	830
二、消防器材的保养制度.....	831
（一）定期保养的重要性.....	831
（二）保养内容.....	831

(三) 保养频率	832
(四) 记录和报告	832
三、消防器材的维修制度	833
(一) 及时维修的必要性	833
(二) 专业维修的重要性	833
四、消防器材的更换制度	834
(一) 更换的必要性	834
(二) 更换的依据	834
(三) 及时更换的重要性	835
五、消防器材的借用和归还制度	835
六、消防器材的标识和识别制度	835
七、消防器材的存放和保管制度	835
八、消防器材的操作和使用制度	835
九、消防器材的清洁和卫生制度	836
十、消防器材的定期检验制度	836
十一、灭火器维护保养制度	836
第十八节、安全风险隐患报告奖励制度	841
一、总则	841
二、组织机构及职能职责	843
三、举报途径及奖励范围	843
四、举报奖励程序	844
五、奖励标准	845
六、附则	846
第十九节、安全生产风险隐患排查制度	847
一、总则	847
二、排查内容	847
三、排查周期及责任人	849
四、排查结果的处理	849

五、附则	849
第二十章、风险隐患整改制度	850
一、总则	850
二、适用范围	850
三、职责与分工	850
四、安全隐患排查	850
五、风险隐患评估	851
六、整改实施与监督	851
七、整改验收与总结	851
八、责任追究与奖惩	852
九、培训与宣传	852
十、记录管理与归档	852
第二十一章、季节性安全管理	854
一、概述	854
二、季节性安全管理工作	854
三、设施与设备安全管理	855
四、监督与检查	856
第二十二章、维修过程安全管理	857
一、车辆停放与举升	857
二、路试管理	857
三、有害物质处理	858
四、培训与教育	858
五、监督与检查	859
第十六章、质量管理	860
第一节、质量管理体系	860
一、质量方针和目标	860
二、组织结构与职责	860
三、质量管理流程	860

四、设备管理	861
五、人员培训与资格认证	861
六、质量控制与检验	862
七、不合格品控制与纠正措施	862
八、记录与档案管理	862
九、质量改进与持续发展	863
第二节、质量管理体系	864
一、目的	864
二、适用范围	864
三、质量管理原则	864
四、质量管理标准	865
五、质量管理措施	865
第三节、质量信息反馈制度	867
一、维修记录	867
二、质量检查	867
三、问题报告	867
四、跟踪调查	867
五、改进建议	868
六、员工培训	868
七、客户沟通	868
八、预防措施	868
第四节、人员质量培训制度	869
一、培训目标	869
二、培训内容	869
三、培训时间	869
四、培训方式	870
五、培训评估	870
六、培训证书	870

七、培训计划	870
八、培训档案	871
第五节、工艺流程标准	872
一、维修接待	872
二、维修准备	872
三、维修实施	872
四、质量检查	873
五、交付验收	873
六、维修记录	874
七、质量控制	874
八、技术支持	875
第六节、用户抱怨受理制度	876
一、目的	876
二、适用范围	876
三、职责	876
四、处理流程	876
五、监督和考核	877
六、附则	878
第七节、用户抱怨受理程序	879
一、接受抱怨	879
二、调查抱怨	879
三、确认问题	879
四、制定解决方案	880
五、实施解决方案	880
六、反馈客户	880
七、记录和总结	880
第八节、配件追溯管理制度	882
一、建立配件档案	882

二、制定追溯流程	882
三、实行追溯责任制	882
四、配备追溯设备	882
五、定期进行追溯培训	883
六、建立追溯信息库	883
七、规范配件销售记录	883
八、加强配件质量检查	883
九、及时处理质量问题	883
第九节、配件管理制度	885
一、总则	885
二、管理职责	885
三、配件采购	885
四、配件存储	885
五、配件发放	886
六、配件质量管理	886
七、制定追溯流程	887
八、问题配件索赔	887
九、实行追溯责任制	887
十、制度执行与监督	888
十一、附则	888
第十节、设备管理制度	889
一、总则	889
二、管理职责	889
三、设备采购与验收	889
四、设备使用与保养	890
五、设备维修与报废	890
六、监督与考核	890
七、附则	891

第十一节、工具管理制度	892
一、引言	892
二、管理原则	892
三、管理规定	892
四、安全规定	893
第十二节、汽车维修质量承诺	894
一、维修质量保证	894
二、零件更换质量	894
三、维修流程规范	894
四、维修技术标准	894
五、设备设施完善	895
六、人员资质合格	895
七、维修后续保障	895
八、投诉处理机制	895
第十三节、维修前诊断检验管理制度	896
一、目的	896
二、适用范围	896
三、职责	896
四、诊断检验流程	896
五、管理制度	897
第十四节、维修过程检验制度	899
一、目的	899
二、适用范围	899
三、职责	899
四、检验内容	899
五、检验方法	900
六、检验频次与记录	900
七、检验结果处理	900

八、附则	901
第十五节、竣工质量检验制度	902
一、目的	902
二、适用范围	902
三、职责	902
四、检验内容及标准	902
五、检验流程及要求	904
六、考核与奖惩	904
七、其他事项说明	905
第十六节、进出厂登记、检验、竣工出厂合格证管理	906
一、登记管理	906
二、检验管理	906
三、竣工出厂合格证管理	907
第十七节、竣工出厂质量保证期制度	908
一、质量保证期定义	908
二、质量保证期标准	908
三、质量保证期内维修服务	909
四、质量保证期内配件更换	909
五、质量保证期内车辆检测	909
六、质量保证期满后维护保养	909
七、质量保证期满后配件更换	910
八、质量保证期满后车辆检测	910
九、质量保证期内投诉处理	910
第十八节、文件资料管理制度	911
一、目的	911
二、适用范围	911
三、管理制度	911
四、附则	913

第十九节、汽车维修档案管理	914
一、车辆基本信息	914
二、维修记录	914
三、零部件更换记录	914
四、维修人员信息	914
五、维修费用统计	915
六、维修进度的监控	915
七、维修后的质量评估	915
八、车辆历史报告	915
第二十节、标准和计量管理	917
一、维修工艺标准	917
二、维修设备管理	917
三、维修工时定额	917
四、零配件质量控制	917
五、维修档案管理制度	918
六、人员培训与资格认证	918
七、环境与安全管理	918
八、客户服务标准	919
第二十一节、环境与安全管理	920
一、厂区布局合理	920
二、设备安全可靠	920
三、维修过程规范	920
四、废弃物处理得当	920
五、防火防爆措施	921
六、员工安全培训	921
七、危险品管理严格	921
八、应急预案完善	921
第二十二节、客户服务标准	922

一、接待客户	922
二、诊断与报价	922
三、维修过程	922
四、质量检查	923
五、竣工验收	923
六、跟踪服务	923
七、客户服务反馈	923
八、员工培训与设施维护	924
九、安全与环境保护	924
十、服务时间与效率	924
十一、紧急救援服务	924
十二、资料管理	925
第二十三节、环境保护措施	926
一、环境保护管理制度	926
二、噪音污染控制措施	926
三、废水废油排污控制措施	927
四、废弃物、汽车尾气、喷污染控制措施	928
五、废气处理制度	929
六、废液处理制度	929
七、固体废弃物处理制度	930
八、空调制冷剂处理制度	931
第二十四节、投诉建议管理制度	932
一、投诉建议的受理范围	932
二、规定投诉建议的受理渠道	932
三、确定投诉建议的受理级别	932
四、规定投诉建议的受理时间	933
五、投诉建议的处理流程	933
六、确定投诉建议的反馈形式	933

七、规定对投诉建议的处理效果评估	934
八、建立投诉建议数据库	934
第二十五节、车辆返修管理制度	935
一、目的	935
二、适用范围	935
三、职责	935
四、返修定义	935
五、返修流程	936
六、返修时间及费用	937
七、责任追究及质量保证	937
八、记录保存及预防措施	937
九、规章制度合法合规	938
十、规章制度实用性和可操作性	938
第二十六节、跟踪服务管理制度	939
一、客户信息登记	939
二、维修记录与跟进	939
三、定期保养提醒	939
四、维修回访与满意度调查	940
五、售后服务评价	940
六、反馈意见处理	940
七、客户关系维护	940
八、服务质量提升计划	941
八、员工培训与技能提升	941
九、应急处理与响应机制	941
十、档案管理制度与数据统计	942
第十七章、应急处理方案及保障措施	943
第一节、安全生产应急预案	943
一、适用范围	943

二、工作机制	943
三、应急组织体系与职责	944
四、应急准备	945
五、应急响应	945
六、应急终止	948
七、保障工作	948
第二节、消防应急预案	950
一、组织机构及人员分工、职责：	950
二、火灾的扑救	951
三、灭火工作须知	953
四、灭火后的情况处理	954
五、其它	954
第三节、电焊、气割作业事故应急预案	956
一、危险源及事故危险性	956
二、电焊、气割事故的预防	956
三、应急措施	957
四、应急物资	958
五、应急状态的解除	958
六、培训要求和演练	958
第四节、触电事故应急预案	960
一、总则	960
二、组织机构及联系方式	960
三、职责	960
四、应急处理和工作程序	961
五、应急措施	962
六、应急处理支持与反馈	963
第五节、机械伤害事故应急预案	964
一、目的	964

二、适用范围	964
三、组织机构	964
四、救援小组职责	964
五、救援器材	965
六、预案的实施	965
七、事故报告和现场保护	966
八、其它事宜	967
第六节、职业病危害事故应急预案	969
一、目的：	969
二、职业病危害事故应急救援原则：	969
三、预案启动条件：	969
四、职业病危害的目标分布：	969
五、职业病危害事故级别：	969
六、职业病危害应急救援指挥机构及职责分工：	970
七、应急救援队伍的组成和分工：	971
八、职业危害事故预防的主要措施：	972
九、发生职业病时的处置：	973
十、电话报警联络：	974
十一、预案关闭条件：	974
十二、演习计划：	974
十三、有关规定和要求：	974
第七节、突发环境事件应急预案	975
一、目的	975
二、适用范围	975
三、安全操作规程	975
四、预警与预防	986
五、应急响应	989
六、应急终止	998

七、后期处置	999
八、应急保障	1001
九、预案管理与更新	1007
十、附则	1008
第八节、危险品泄露、火灾、爆炸等事故的处置预案	1010
一、报警与报告	1010
二、疏散与撤离	1010
三、应急救援队伍	1010
四、现场应急处理	1011
五、医疗救治与卫生防疫	1011
六、现场清理与恢复	1011
七、事故调查与总结	1011
八、宣传教育与培训演练	1012
第九节、生产事故应急处置预案	1013
一、立即报告事故	1013
二、确保人员安全	1013
三、封锁事故现场	1013
四、联系相关专家进行处理	1013
五、防止事故扩大	1014
六、配合调查处理	1014
七、及时向公众发布信息	1014
八、事后恢复与总结	1014
第十节、应急救援预案	1015
一、组织结构及人员分工	1015
二、装备设施及通讯联络电话	1016
三、应急救援队伍的职责和训练方式	1016
四、预防事故的具体措施	1016
五、事故处理过程及结果	1017

六、现场医疗救护	1018
七、紧急疏散	1018
第十一节、消防灭火预案	1019
一、组织机构及人员分工、职责	1019
二、火灾的扑救	1020
三、应急处理详细步骤	1021
四、应急处理注意事项	1022
五、应急物资及人员准备	1022
六、培训和演习	1022
第十八章、安全管理措施	1023
第一节、维修安全保障管理体系	1023
第二节、安全控制措施	1026
一、汽车维修一般安全须知	1026
二、发动机维修工安全操作规程	1028
三、底盘检修操作规程	1030
四、液压系统维修操作规程	1032
五、电器维修操作规程	1034
六、电工（空调）安全操作规程	1038
七、钣金工安全操作规程	1039
八、漆工操作规程	1040
九、喷漆烤漆房安全操作规程	1043
十、砂轮机安全操作规程	1047
十一、汽车维修钳工安全操作规程	1050
十二、电焊工安全操作规程	1053
十三、气焊工安全操作规程	1055
十四、手持电动工具安全操作规程	1057
十五、空气压缩机安全使用操作规程	1060
十六、制冷剂回收充注设备安全操作规程	1063

十七、四轮定位仪操作规程.....	1066
十八、轮胎拆装机操作规程.....	1068
十九、轮胎平衡机安全操作规程.....	1069
二十、 钻床安全操作规程.....	1070
二十一、车体矫正架安全操作规程.....	1072
二十二、全自动检测仪安全操作规程	1075
二十三、清洗机安全操作规程.....	1077
二十四、喷油嘴检测清洗仪安全操作规程	1079
二十五、快速充电起动机安全操作规程.....	1080
二十六、冷媒回收加注机安全操作规程.....	1082
二十七、制动光鼓机安全操作规程.....	1085
二十八、翻转台安全操作规程.....	1087
二十九、升降平台安全操作规程.....	1089
三十、 千斤顶安全操作规程	1090
三十一、电焊工的安全操作规程.....	1092
三十二、乙炔气瓶安全使用操作规程	1094
三十三、氧气瓶使用安全操作规程.....	1098
三十四、气焊工安全操作规程.....	1100
三十五、电焊工的安全操作规程.....	1103
三十六、空气压缩机安全操作规程.....	1105
三十七、双柱举升机操作与保养规程	1107
三十八、剪式举升机使用与保养维护规程	1109
三十九、电葫芦安全操作规程.....	1110
四十、 喷(烤)漆房安全操作规程.....	1112
四十一、二氧保护焊机安全操作规程	1113
四十二、应急救援器材使用安全操作规程	1115
四十三、道路救援安全操作规程.....	1124
四十四、配电室值班电工的安全规程	1128

四十五、维修电工安全操作规程.....	1131
投标人信用承诺书	1134
附件：维修标准工时费表	1136
一、保 养.....	1136
二、转向系统.....	1138
三、悬挂系统.....	1139
四、制动系统.....	1140
五、发动机系统	1140
六、变速器	1143
七、车身	1144
八、油漆	1146
九、钣金	1147
附件：标书密封条	1151