

交通运输部办公厅文件

厅运字〔2011〕242号

关于做好交通运输行业标准 机动车维修服务规范宣传贯彻工作的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委),天津市、上海市交通运输和港口管理局:

交通运输行业标准《机动车维修服务规范》(JT/T 816—2011,以下简称《规范》)已正式发布。为切实做好《规范》的宣传贯彻工作,推动机动车维修行业健康发展,现就有关事项通知如下:

一、统一思想认识。当前,我国正在进入汽车社会。伴

随着汽车快速进入家庭,机动车维修与社会生产、人民生活的关系更加密切。《规范》的发布实施,适应了国家加快发展服务业的总体要求,丰富和完善了机动车维修行业的服务标准体系,为加快解决行业发展中存在的服务不规范、经营不诚信等突出问题提供了基础支撑。《规范》对机动车维修服务流程、节点管理等方面提出了明确要求。各地要以此为契机,切实提升行业服务意识,改善服务环境,规范服务行为,提高机动车维修服务能力。要积极开展绿色维修,加速品牌建设,维护客户合法权益,推动机动车维修企业转型升级,引导机动车维修企业实行集约化、专业化、连锁经营,促进机动车维修业健康发展。

二、开展广泛宣传。《规范》既是机动车维修经营者提供服务应达到的基本要求,也是企业加强管理、提升服务质量的基础标准,更是社会和客户衡量、评价机动车维修服务质量的主要依据。各级道路运输管理机构要高度重视《规范》的宣贯工作,切实加大对《规范》宣传力度,充分利用广播、电视、报纸、网络等媒体,广泛宣传《规范》的意义和作用,使机动车维修经营者、从业人员和广大汽车用户充分认识《规范》实施的必要性,了解其具体内容和精神实质,引导

全行业共同营造服务规范、竞争有序、客户满意的机动车维修市场环境。

三、组织专题培训。各级道路运输管理机构要围绕《规范》的实施工作，督促和引导本辖区内从事机动车维修经营的从业人员认真学习《规范》，使广大从业人员充分了解掌握《规范》的内容，确保《规范》顺利实施。为保证培训质量，部组织编写了《〈机动车维修服务规范〉宣贯教材》，并将开展统一培训。请各省级道路运输管理机构组织县级以上的道路运输管理机构和一、二类维修企业派员参加统一培训。统一培训的组织工作委托中国汽车维修行业协会承担，全国汽车维修标委会参与相关工作，具体安排由中国汽车维修行业协会另行通知。

四、抓好贯彻落实。各级道路运输管理机构要结合当地实际，切实抓好《规范》的贯彻落实工作。要将《规范》的实施作为一项重要的基础工作，与维修企业质量信誉考核和行业诚信企业创建活动紧密结合，协调运作。要加强监督检查，开展阶段评估，督促企业切实严格执行标准。要引导各汽车整车维修企业和发动机、车身、电气系统专项等维修业户积极发挥骨干力量，在执行《规范》中强化引领示范

作用。

《规范》实施过程中出现的问题,请各地及时与部联络沟通。对已开展机动车维修服务规范活动的地区,要根据《规范》的具体要求,采取回头看、查漏洞等方式,总结经验,巩固成果,推动机动车维修行业持续健康发展。



主题词：机动车 维修 服务 规范 通知

抄送：各省、自治区、直辖市道路运输管理局(处),中国汽车维修行业协会,中国汽车保修设备行业协会,部政策法规司、科技司、部职业资格中心。

交通运输部办公厅

2011年11月10日印发

