

汽车维修企业管理制度编写指南

北京市运输管理局编

 **北京理工大学出版社**

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车维修企业管理制度编写指南 北京市运输管理局编 北京：
北京理工大学出版社，2008

ISBN 7-302-10000-0

I 汽... II 北... III 汽车工业—经济制度—汇编—中国
IV 471.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 100000 号

出版发行 北京理工大学出版社

社址 北京市海淀区中关村南大街 8 号

邮编 100071

电话 (010) 68914928 (办公室) 68914929 (营销中心) 68914929 (读者服务部)

网 址 <http://www.bitpress.com.cn>

电子邮箱 bjpress@bitpress.com.cn

经销 全国各地新华书店

印刷 北京圣瑞伦印刷厂

开本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印张 12

字数 300 千字

版次 2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 次印刷

责任校对 郑兴玉

定价 18.00 元

责任印制 刘京凤

图书出现印装质量问题，本社负责调换

丛书编辑委员会

摇摇摇摇摇摇主摇摇编：于摇摇傑

执行编委：渠摇摇桦摇摇孙红军

编摇摇委：(按姓氏笔画排序)

于摇摇傑摇摇石建南摇摇孙红军摇摇李建林

陈摇摇英摇摇渠摇摇桦摇摇满盼龙

本摇摇册摇摇编摇摇者

(按姓氏笔画排序)

卢学贵摇摇冯春明摇摇孙铁牛摇摇李摇摇强

朱小杰摇摇张秀荣摇摇张德中摇摇郑贵青

郝京京摇摇洪瑞斌摇摇曹士露摇摇曹利平

编者的话

近年来，北京市汽车维修业呈现多种经营模式竞相发展的格局，特别是私人轿车的快速增长和高新技术在汽车上的广泛应用，推动了汽车维修业的结构调整和发展。为促进企业健康发展，规范企业经营管理，树立“用户第一、质量第一”的经营理念，健全各项经营管理制度，我们组织编写出版了《汽车维修企业管理制度编写指南》一书。

本书根据汽车维修企业的需要，将汽车维修企业规章制度按照经营管理、质量管理、安全生产、环境保护进行了分类编写，供汽车维修企业参考。

我们期待着本书的出版对于规范汽车维修企业经营管理，提高从业人员整体素质，引导汽车维修行业可持续发展能够起到一定的指导作用。

由于编辑时间仓促和我们的水平有限，书中的疏漏和不足恳请读者批评指正。

本书的出版，得到了本市汽车维修行业各界人士的关心和支持，在此一并表示衷心的感谢。

二〇〇九年 苑月

目 录

经 营 管 理

第一章 经营管理	(猿)
第一节 业务接待室	(猿)
员 服务公约	(猿)
圆 汽车维修服务流程图	(猿)
猿 明码标价制度	(苑)
源 用户抱怨受理制度	(苑)
缘 业务服务管理制度	(苑)
远 增项维修制度	(愿)
苑 结账收费规定	(怨)
愿 计算机操作管理制度	(怨)
第二节 生产	(员)
员 维修工艺流程	(员)
圆 圆小时救援制度	(员)
猿 替换车管理制度及替换车使用示范文本	(员)
源 用户自带配件管理制度	(员)
缘 竣工车交车制度	(员)
远 车辆返修管理制度	(员)
苑 现场管理制度	(员)
愿 文明生产管理制度	(员)
第三节 管理	(员)
员 客户回访制度	(员)
圆 汽车维修合同管理制度	(员)
猿 统计资料报送制度	(员)
源 在修车辆保管、保全制度	(员)
第四节 库房	(员)
员 配件出、入库管理制度	(员)
圆 配件外部加工管理制度	(员)
猿 旧件管理制度	(员)
源 职工培训管理制度	(员)
缘 维修(检测)设备管理制度	(员)
远 工具库管理制度	(员)

第二章 摇岗位工作职责	(圆缘)
第一节 摇业务接待室	(圆缘)
员 摇业务大厅管理办法	(圆缘)
圆 摇业务人员岗位职责	(圆缘)
猿 摇价格核算员工作规范	(圆允)
源 摇电话接线员岗位职责	(圆申)
缘 摇收款员岗位职责	(圆申)
远 摇计算机操作员岗位职责	(圆申)
第二节 摇生产	(圆愿)
员 摇汽车维修质量总检验员岗位职责	(圆愿)
圆 摇汽车维修质量检验员岗位职责	(圆愿)
猿 摇汽车维修质量过程检验员岗位职责	(圆怨)
源 摇汽车维修质量竣工检验员岗位职责	(圆怨)
缘 摇车间工作程序	(圆怨)
远 摇车间纪律	(猿园)
苑 摇车间工作职责	(猿园)
愿 摇车间主管岗位职责	(猿园)
怨 摇班长责任制和奖惩条例	(猿园)
员园 摇维修工岗位职责	(猿员)
员员 摇调配漆工岗位职责	(猿员)
员圆 摇电、气焊操作岗位职责	(猿员)
员猿 摇漆工、钣金工岗位职责	(猿员)
员源 摇尾气检测人员岗位职责	(猿员)
员缘 摇汽车电器修理工岗位职责	(猿员)
第三节 摇管理	(猿圆)
员 摇厂长(经理)岗位职责	(猿圆)
圆 摇技术负责人岗位职责	(猿圆)
猿 摇客户回访员岗位职责	(猿圆)
源 摇保安员岗位职责	(猿圆)
缘 摇保洁员岗位职责	(猿圆)
远 摇专(兼)职安全员岗位职责	(猿圆)
第四节 摇库房	(猿圆)
员 摇设备管理员岗位职责	(猿圆)
圆 摇配件部岗位职责	(猿圆)
猿 摇采购员岗位职责	(猿圆)
源 摇库管员岗位职责	(猿圆)
缘 摇材料库安全规定	(猿圆)

质 量 管 理

第三章 维修质量保证体系	(源)
汽车维修厂质量保证体系框图	(源)
第四章 质量管理制度	(源)
维修质量管理制度	(源)
维修质量管理领导小组职责	(源)
汽车维修质量检验制度	(源)
技术资料档案管理制度	(源)
设备管理制度	(源)
计量器具管理制度	(源)
维修质量控制流程图	(源)
维修抽检制度	(源)
竣工出厂合格证制度	(源)
维修质量保证期制度	(源)
进厂登记制度	(源)
维修质量责任制度	(源)
采购配件登记制度	(源)
进厂检验、过程检验、竣工检验制度	(源)
人员技术培训制度	(源)

安 全 生 产

第五章 安全制度	(源)
安全生产管理制度	(源)
安全生产委员会组织结构图	(源)
安全生产责任制	(源)
安全责任追究制度	(源)
安全生产目标管理制度	(源)
安全生产检查、隐患整改制度	(源)
安全生产工作考评、奖惩制度	(源)
危险源点和职业危害监控制度	(源)
事故统计、报告、调查、分析、处理制度	(源)
化学危险品的储存、使用监控制度	(源)
劳动防护用品管理、发放、使用制度	(源)
机动车驾驶等特种岗位工作人员培训、上岗、教育审查等安全管理制度	(源)

员瑶安全生产值日、巡查制度	(苑园)
员瑶安全生产培训教育制度	(苑园)
员瑶新职工岗前三级安全教育培训制度	(苑园)
员瑶安全防火应急准备与响应预案	(苑园)
员瑶明火管理制度	(苑园)

第六章 摇设备操作规程

第一节 摇通用设备

员瑶钻床安全操作规程	(苑园)
圆瑶电焊安全操作规程	(苑园)
猿瑶气焊安全操作规程	(苑园)
源瑶二氧化碳气体保护焊机安全操作过程	(苑园)
缘瑶空气压缩机安全操作规程	(苑园)
远瑶砂轮机安全操作规程	(苑园)
苑瑶手持电动工具操作规程	(苑园)

第二节 摇专用设备

员瑶双柱举升机安全操作与保养规程	(苑园)
圆瑶剪式举升机安全操作与保养规程	(苑园)
猿瑶四柱举升机安全操作与保养规程	(苑园)
源瑶喷(烤)漆房安全操作规程	(苑园)
缘瑶车身车架校正器安全操作规程	(苑园)
远瑶轮胎拆装机安全操作规程	(苑园)
苑瑶轮胎动平衡机安全操作规程	(苑园)
愿瑶发动机免拆清洗机安全操作规程	(苑园)
怨瑶燃油喷油器清洗机安全操作规程	(苑园)
员瑶发动机综合分析仪安全操作规程	(苑园)
员瑶电脑四轮定位仪安全操作规程	(苑园)
员瑶车辆冲洗机安全操作规程	(苑园)
员瑶制冷剂回收机安全操作规程	(苑园)
员瑶充电机安全操作规程	(苑园)

第三节 摇检测设备

员瑶汽车废气分析仪安全操作规程	(苑园)
圆瑶烟度计安全操作规程	(苑园)
猿瑶制动试验台安全操作规程	(苑园)

环境保护

第七章 摇环境保护

员瑶环境管理办法	(苑园)
----------------	------

经营 管 理

为促进企业的健康发展，规范经营行为，树立“用户第一、质量第一”的经营观念，建立健全各项经营管理制度及各工作岗位规范。

第一章 摇经营管理

第一节 摇业务接待室

员摇服务公约

厂区环境，优雅宜人，业务场所，舒适高雅。
工作人员，着装统一，责任明晰，快捷服务。
修车时间，当面约定，准确估计，以诚为本。
检修诊断，细致认真，设备先进，技术高超。
使用配件，品牌纯正，质量可靠，三包保证。
价格公开，收费合理，疑问解答，细心周到。
交车出厂，跟踪保修，规定范围，免收费用。
提高素质，优质服务，衷心感谢，用户监督。

圆摇汽车维修服务流程图

流摇程	责任人员
入厂引导及泊位管理	泊位人员
业务接待及故障判断	业务人员
达成协议	业务人员
维修过程的管理	维修工人及技术总监
交车与结算	交车及结算人员
售后跟踪	售后服务人员
预约服务	业务人员

汽车维修服务流程标准

序号	流程项目	工作标准	期限要求
员	摇入厂引导及泊位管理	<p>摇摆车辆泊位引导员必须整装使用标准手势和用语引导来厂车辆进入指定的快修区、预约区、维修区和综合停车区。</p> <p>摇摆车辆泊位引导员必须将进厂车辆信息，特别是返修车的信息通知业务员和服务经理。</p> <p>摇摆专职专人担任车辆泊位引导员。</p>	立即
圆	摇业务接待及故障的判断	<p>摇摆业务员必须主动与客户打招呼。</p> <p>摇摆队真倾听客户讲述，了解基本信息：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 车辆的故障现象是什么 ● 用户的直接感受是什么 ● 故障是什么时候发生的 ● 故障是什么情况下发生的 ● 故障是否经常发生 <p>摇摆对客户的车辆进行必要的防护措施，如把套、座套、脚垫等。</p> <p>摇摆业务人员进行故障判断，必要时可请求技术人员和检测仪器设备的支持，并与客户说明故障，判断结果。</p> <p>摇摆险查车辆故障后，如果用户不准备修理，必须向客户做安全提示，并请客户签字确认。</p> <p>摇摆进行环车检查，形成环车检查记录单，提醒客户从车内取出现金等重要及贵重物品，并请客户确认。</p> <p>摇摆返修车按不合格品管理规定处理。</p> <p>摇摆业务厅内业务人员必须使用文明用语接待预检客户，查阅上次维修记录，与客户共同确认维修项目并输机。</p> <p>摇摆对于新客户应办理新客户相关手续。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 发放宣传手册及价目标准 ● 建档、建卡 ● 相关营销活动的说明 ● 其他 	
猿	摇达成协议	<p>摇一般合同：即业务人员依规定的职权代表企业签订的合同。</p> <p>摇签订一般合同必须做到：</p> <p>摇逐条与客户确定维修项目。</p> <p>摇配件必须确有保证。</p> <p>摇明确维修估价（依图）。</p> <p>摇明确取车时间。</p>	

续表

序号	流程项目	工作标准	期限要求
猿	猿达成协议	<p>猿明确旧件的处理方式。</p> <p>猿了解客户付款方式。</p> <p>猿其他需求意向。</p> <p>猿队真填写任务委托书，取得相关基本信息：如发动机号、底盘号、用户个人信息等。</p> <p>猿请客户在任务委托书上签字，留下车钥匙，引导客户到休息室等候。</p> <p>猿特殊合同：即超越业务员的权限，需要请示服务经理进行评审的合同。</p> <p>猿在签订合同前，必须由服务经理会同相关部门，如库房取得材料保证，车间负责人取得工时、工位保证，服务站长取得优惠价格的认可等等，同时形成合同评审表。</p> <p>猿依据合同评审结果，向客户确认维修项目、时间、价格（估价）以及相关要求的说明。</p> <p>猿请客户在合同上签字确认。</p>	
源	源维修过程的管理	<p>猿维修人员必须依据任务委托书项目施工。</p> <p>猿维修过程必须严格遵守主机厂作业指导书的规定施工，技术总监必须对此负责。</p> <p>猿维修结束后必须坚持自检、互检和专检规定。</p> <p>猿必须形成检验记录，无检验人员签字不得交车。</p> <p>猿关于增项维修：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 必须由主修人提出申请，并由业务人员、业务经理和技术总监制订增项维修方案。 ● 增项部分必须由技术总监签字认可，增加的维修工时和增加的维修费用必须由业务经理签字认可。 ● 由业务经理负责与客户沟通，只有在用户认可同意的情况下，方可增项施工。 ● 增项维修车辆，必须通过交车检验，方可交车。 ● 保留增项维修中的相关记录。 <p>猿维修人员、维修设备及工艺过程必须符合主机厂的品牌管理相关规定。</p>	
缘	缘交车与结算	<p>猿交车前必须保证检验合格，由检验人员签字确认。</p> <p>猿交车前必须保证车辆整洁。</p> <p>猿备好交车的相关单据。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 零部件清单。 	

续表

序号	流程项目	工作标准	期限要求
缘	摇交车与 结算	<p>摇摇● 工费清单。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 检验合格记录单。 ● 必要时，附加潜在问题提醒单。 ● 其他相关证单。 <p>摇灑刚用短信、电话、广播等方式使用规范语言通知客户取车。</p> <p>摇纛业务员在交车时应向客户说明全部维修项目。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 依次解释维修项目施工情况。 ● 车辆检验合格情况，大修应出示合格证。 ● 材料、工费、税金取费情况。 ● 说明旧件情况。 ● 解释潜在问题提醒单。 ● 解释客户的疑问。 <p>摇灑必要时允许客户在业务员陪同下试车。</p> <p>摇雍业务员引导客户结算，收款员必须唱收唱付，规范结算，交出门证和钥匙。</p> <p>摇廛交车员陪同客户取车，说明必要的注意事项及下次保养的提醒，交车员再次对客户表示感谢，恭送客户离厂。</p>	
远	摇售后 跟踪	<p>摇廛客户跟踪人员对接受服务的顾客，必须按照《北京市汽车维修企业客户满意度调查方案》开展售后跟踪服务。</p> <p>摇廛进行售后跟踪服务遵守公共道德和社会公德，使用文明用语。</p> <p>摇廛保持必要的回访记录。</p> <p>摇灑其他相关事宜，如通知优惠活动日期等。</p>	
苑	摇预约 服务	<p>摇廛必须采取适当方式公布预约服务热线。</p> <p>摇廛队真接听客户预约电话，确认预约时间项目，记录必要的客户及其车辆的基本信息。</p> <p>摇廛尽量满足客户约定的时间。</p> <p>摇灑维修前进行确认，保持确认记录。</p> <p>摇纛预约维修前的准备：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 业务员制订预约维修施工单。 ● 提前准备必要配件。 ● 施工人员提前到位，预留工位。 <p>摇灑必须保证来厂的预约车辆及时进入工位。</p>	

猿明码标价制度

为贯彻执行行业与工商管理有关明码标价的规定，特制定如下条款：

凡涉及到与客户有关的收费服务项目及价格，必须以显示板或公告形式，设置与张贴在客户易于看到位置。

必须将经过行管部门、工商局审核批准的收费标准公示于客户。其内容包括：工时费、材料费、加价率、折扣率及其他服务费。

严格执行行业、工商管理部门制定的价格体系，不准擅自提价、降价。

认真执行规定，不得暗箱操作，不得随意更改公示收费标准。

价格体系如有变动，须及时向有关部门申报，待批准后方可执行。

杜绝欺诈行为，杜绝不正当竞争行为，以诚待客，诚信经营。

缘用户抱怨受理制度

接到维修车辆客户投诉的电话或直接反映修车的问题时，为了确实维护本企业及消费者利益，必须按以下制度进行：

公司主要领导首先要认真听取消费者对本企业在维修车辆过程中发生的问题，并做好详细记录。

情况属实后，在公司迅速解决落实，最大限度地保护消费者的利益，积极妥善地解决问题，以避免事态扩大，造成影响。

对造成责任事故的直接责任人，分析原因，批评教育，并以此案例，教育全体职工，吸取教训，防止类似的问题再度发生。

对投诉的客户三天至五天及时回访，电话沟通联系，将公司对此案的处理意见做认真转告，并征求其意见，了解满意程度。

认真填写本公司“客户投诉记录”，总经理签字，并盖公司章，留存。

缘业务服务管理制度

清洁环境

(员) 业务接待区域整洁、干净。

(圆) 业务工作区无烟头、痰迹、杂物。

(猿) 业务工作区台面清洁、无尘，计算机、打印机等设施清洁、无积尘。

(源) 用户座椅清洁。

(缘) 电视、饮水机、空调器清洁、无积尘。

(远) 卫生间清洁、无异味，保证各种设施齐全。

(苑) 各种显示板清洁、摆放有序，各种张贴告示美观、简洁，公布公司投诉监督电话，用户意见簿摆放在醒目处。

(愿) 停车场清洁，无烟头、痰迹、积水、杂物。

囧接待用户

(员) 应主动迎接用户，热情、礼貌，使用规定的文明用语，勿使用户久等，用户进入业务厅 ~~范围内~~，必须有人接待。

(圆) 对第一次来公司的用户，应有业务引导人员进行引导，态度礼貌、热情，主动作自我介绍，主动介绍公司情况及服务监督事宜。

(猿) 对多次来公司的忠诚用户，应礼貌、热情、得体、规范迎接，不能失礼、忘形。

(源) 认真仔细倾听用户对维修车辆的阐述。帮助用户尽量将故障描述清楚。

(缘) 业务电话铃响三声，必须通话。通话前，应向正被接待的用户致歉，用较短的时间处理好电话内容后，再次向正被接待时的用户致歉后，恢复正常业务交谈。

獠故障判断

(员) 携带好检查车辆必备的工具、进厂检验单、记录本、把套、椅套、脚垫等物品。

(圆) 检查车辆前，应先将椅套、把套、脚垫安放在用户汽车的所需位置，再进行诊断。

(猿) 与客户一起，对车辆进行环行检查（包括顾客财产等）记录，将记录请用户阅看，用户同意确认后，签字，方可办理维修手续。

远遥增项维修制度

獠用户增项修理时，须来厂或电告业务员办理增项手续。

囧业务员与客户确认增修项目后，在《施工单》中将增项内容填写清楚。

獠由业务员将更改后的《施工单》，交车间主任。

灑车间在维修过程中，如遇修理内容外的部件损伤严重，并直接影响行车安全的，由车间主任通知业务员与用户联系增项事宜，协商后由业务员补写《施工单》，再通知车间扩修。

纒如增修项目与客户联系一时困难，暂不能进行修理的，客户需认可签字，

业务员至主管领导，须向客户申明可能会出现的问题及将由此造成的损失，责任由维修客户承担。

苑瑶结账收费规定

苑队真执行北京市物价局、北京市交通局关于《北京市汽车维修行业收费管理办法》京价（收）字（~~苑源~~）第~~苑源~~号文件的有关规定。

苑收费时，实行明码标价，严格按本单位在汽车修理管理处备案的价格进行结算，并向客户提供完整的汽车维修施工单、汽车维修材料明细单、汽车大修竣工出厂合格证、汽车小修竣工出厂检验单及开具正式有效票据。

苑收费计价公式：

（员）工费：

（圆）材料费：

（猿）税金按国家现行规定执行。

（源）发票总金额：

愿瑶计算机操作管理制度

计算机网络系统设备是公司开展正常业务工作的必备条件，该系统维护的好坏，将直接影响公司业务的开展，为保证系统的正常运转，特制定本制度。

苑计算机及打印机的使用实行单机使用负责制，谁使用，谁负责。

苑计算机管理员要建立使用人员登记台账，编号入册，并对使用人员提出使用注意事项及要求。

苑计算机操作人员要严格按操作程序使用，不得违章操作，如发生问题不得自行拆卸处理，要及时通知计算机管理员进行维修。

苑为防止病毒侵入系统，严禁自带光盘或软盘在本机使用，严禁存储与工作无关的信息，一经发现，罚款~~苑元~~元并给予警告处分，

苑下班前，对当天数据妥善处理，关机并拔掉电源。

苑做好公司经营活动的保密工作，不得将公司的库存经营等数据信息外传，否则由此引起的一切后果自负。

第二节 摇摇摇摇产

摇摇维修工艺流程

喷漆工艺流程



返工流程图

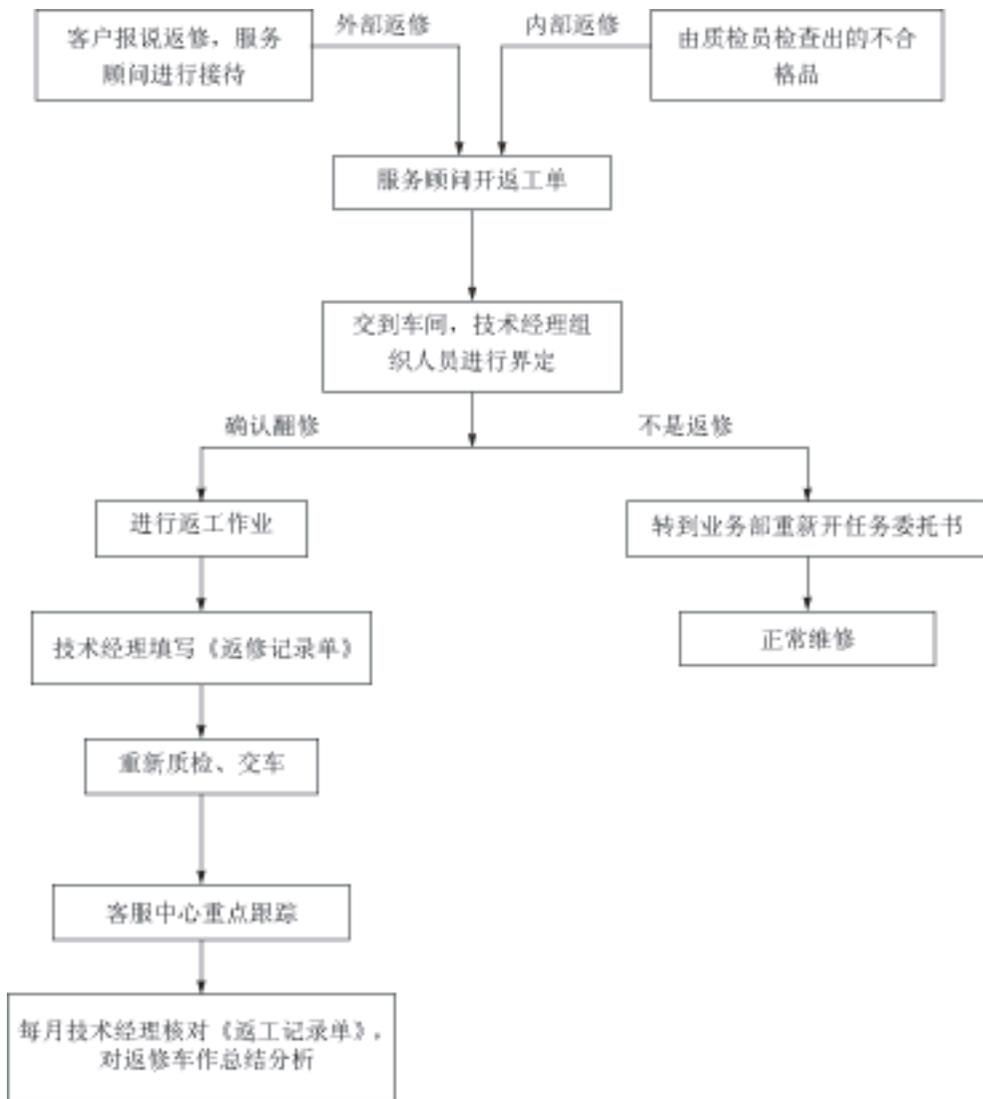


图 8-1-1 小时救援制度

值班人员按值班表要求值班，不得无故缺勤。值班人员应确保救援电话的畅通，接听用户电话时要使用标准语言（您好……）耐心回答问题。对需要外出服务的车辆应记录下用户的姓名、联系电话、车型、大致故障情况和车辆所在位置等。

在接听救援电话时，不得以任何理由推托；救援期间若接到其他救援电话，救援人员必须告知客户自己方位和再去救援所需时间。如时间较长，应及

时与车间沟通，安排其他人前去救援。此期间若被投诉，一经调查属实，将对责任人处以罚款或辞退。

獠所有外出服务必须完整填写《外出服务单》，并在服务完成后请用户在《外出服务单》上签署意见。

灏外出服务人员驾车外出，应经车间主管同意。到北京地区以外的地点外出服务须经公司主管领导批示。

纛对于公司会员，五环路以内原则上不收救援费。

邈对于非公司会员，四环路以内救援免费，四环路以外按每公里摇摇元收费。对于五环路以外经鉴定确属索赔范围内的车辆向摇摇摇摇公司申报外出救援费；对于非索赔范围的车辆向客户收取救援成本费用（越摇摇摇摇元辕里 * 公里数 垣过路过桥费）。

雍救援人员在执行救援任务时，应着装整齐，爱护客户车辆，严格按照有关操作程序进行维修、拖车作业，由于操作不当造成损失由救援人员负责。

愿对于接受救援的车辆，由于种种原因不在我公司进行维修的，向客户收取成本费用（越摇摇摇摇元辕里 * 公里数 垣过路过桥费）。

猿替换车管理制度及替换车使用示范文本

术语解释

灏甲方：（提供替换车的汽车维修企业）

灏乙方：车辆在摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇汽车销售服务中心进行保养、维修，与摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇摇汽车销售服务中心签订代步车协议的企、事业单位、机关团体或个人。乙方在使用期间对代步车辆拥有使用权。

灏代步车辆：依照甲乙双方签订协议的约定，甲方向乙方提供使用手续完备的车辆。

灏时间计算：规定 圆源小时为一天，一月按 猿天计算。超过协议约定还车时间 源小时按半天计算；超过协议约定还车时间 愿小时按一天计算。

纛车辆损失：代步车辆的车身、车内设施、各部机件、轮胎、附件工具等设备的丢失或毁损，以及由此引起的其他方面的损失费用。

邈租金：签订协议时，协议规定的费用。

甲乙双方在相互支持、相互理解的基础上，就代步车使用签订如下协议：

一、甲方的权利与义务

1.1 甲方为代步车辆的合法所有权人，按照协议约定甲方提供设备齐全、技术状况良好的整洁代步车辆，配备齐全有效的随车证件（行驶证、年检证、税讫证、养路费证）。

1.2 甲方审核通过，并收到乙方租金后，将代步车辆交付给乙方，收款日期以支票到账或收到现金之日为准。

1.3 甲方负责代步车的正常保养和代步车合理使用过程中出现的故障维修和24小时救援服务。由于乙方使用不当造成的机械故障或机件损伤所发生的全部修理费用由乙方承担；乙方在使用代步车期间，如需要，应依据甲方的要求协助甲方办理车辆各种手续；因乙方违章或乙方未将车辆按约定时间交甲方办理相关手续而发生的相关费用及罚款，应由乙方承担。

1.4 甲方为代步车的保险受益人。甲方负责代步车交通事故的保险、理赔、维修工作，但由于乙方责任导致保险公司拒赔的费用由乙方承担。

1.5 甲方不负责因代步车辆故障给乙方造成的保险责任范围以外的其他经济损失。

1.6 当发生乙方将代步车辆转让、转租、出售、抵押、质押任一情况时，甲方有权解除本协议并收回代步车辆，对乙方维修车辆收取由此发生的相关费用。

1.7 当发生乙方利用代步车辆从事违法犯罪活动或从事其他有损甲方合法权益的活动及资信无保证时，甲方有权解除本协议并收回代步车辆，对乙方维修车辆收取由此发生的相关费用。

1.8 乙方负责为合理使用代步车辆因代步车辆不能及时修复的乙方酌情考虑提供其他代步车辆（不保证同代步车辆型号相符）。如无替换车，酌情给予乙方修车期间的租金减免或顺延用车时间。

1.9 协议生效后，甲方需按约定的时间将内外整洁、手续齐全、性能完好的代步车交付乙方使用。

二、乙方的权利与义务

2.1 协议生效后，乙方在协议约定的期限内可获得代步车的使用权。乙方取车时，应仔细检查车辆是否正常，发现问题应在出厂前解决，车辆一旦离厂，车况即以离厂时《代步车使用交接单》为准。

2.2 乙方应在北京市行政区域内使用代步车。如行驶范围超出北京市行政区域，应提前24小时取得甲方同意，并由甲方登记备案。

2.3 代步车燃油费由乙方负责。在本市及外地使用代步车均应加注不低于93#的无铅汽油，以保证代步车的环保性能不受损坏，否则由乙方承担全部

责任。

灃乙方应对代步车在每日行车前进行机油、刹车油、防冻液、轮胎气压、灯光等例行常规检查，如发现问题，不得自行处理或添加（包括各种汽车用添加剂），应及时与甲方联系。乙方应承担在协议期内由于乙方原因导致车辆缺少机油、冷却液、刹车油而引发的包括经济损失在内的全部责任。

纒代步车使用期间，由于乙方使用不当造成的车身、底盘的刮、蹭、碰、轮胎碾坏、车内设施、附件、工具等丢失、损坏（不属于保险赔偿范围的损失）按甲方规定的销售价格赔偿。

灃乙方在使用期间发生故障或保险事故应及时通知甲方，以便尽快进行修理。

纒乙方无权私自拆换代步车辆的任何机、部件和车上设备、设施，违者按所拆换原部件的圆-猿倍赔偿。

愿乙方必须承担由于其违章、肇事行为所产生的全部责任并赔偿给甲方带来的一切经济损失。

纒代步车应由协议中列明的驾驶员驾驶，该驾驶员须持有北京市公安交通管理局车辆管理所核发的有效的机动车驾驶执照。如需要更换驾驶员，乙方应及时向甲方申报备案。

纒乙方在租车期间遗失车辆牌照或其他有关车辆证件，应承担补办费用及车辆由此停驶期间的费用。（乙方遗失车辆牌照，需自行去相关部门报案。）

纒代步车使用期间内，乙方不得以任何方式将代步车转租、转借、转让或抵押给第三方。乙方如发生上述行为，造成车辆丢失、下落不明，致使甲方不能收回车辆时，乙方应赔偿车辆损失及承担违约期间给甲方造成的其他经济损失。

纒乙方应按照协议约定的日期及时将代步车归还给甲方。

三、保险条款及交通事故的处理办法

灃甲方为代步车投保的车辆保险包括：车辆损失险、车辆盗抢险、第三者责任险（圆万元）。

灃甲方所投保的车辆仅限由甲方书面认可的驾驶人员驾驶。

纒乙方在使用代步车期间，如发生交通事故或保险事故，造成车辆损坏，乙方应于事故发生后圆小时内及时通知甲方，并同时向公安交通管理部门和保险公司报案，确认责任后，车辆交由甲方进行修理。因乙方责任导致保险公司不能全额赔偿或拒赔，费用由乙方全部承担。交通事故发生后，因乙方原因未及时与甲方联系、未及时向公安管理部门和保险公司报案或未及时提供有关单

据、证明材料及肇事逃逸等情况，造成保险公司拒赔及其他后果和损失，由乙方全部承担。

灑乙方在使用代步车期间，如发生丢失、被盗、被抢等各种意外事件，乙方应于 24 小时内设法通知甲方，同时向公安机关、保险公司等部门报案。在有关部门及甲方调查核实后，由甲方负责协助乙方办理向保险公司的理赔事宜。若保险公司理赔不足以弥补损失的欠额部分，由乙方承担赔偿责任。如经公安机关核查为报假案，乙方将负法律责任，移交司法机关追究其刑事责任。车辆防盗系统及附加设备因乙方使用不当或其他原因造成损失，由乙方承担全部赔偿责任。

纒乙方在使用代步车期间及按照协议约定归还代步车时，应保持车辆清洁、性能完好、机件无损坏、车身内外无损伤。如因代步车出现脏乱、损伤或其性能降低，甲方将向乙方收取上述情况修复所需要的全部费用。对隐匿瑕疵的，甲方有权向乙方进行追偿。

纒乙方未按协议约定时间归还代步车，逾期三天以上者，甲方有权按乙方非法占有或诈骗车辆行为，上报公安机关处理。由此产生的一切法律责任及经济损失全部由乙方承担。

纒乙方在使用代步车期间，牌照或证件丢失须及时向甲方申报，甲方负责协助申请补领，费用由乙方承担。

纒乙方在使用代步车期间，如发生交通违章行为应及时到交通管理部门接受处理，因隐瞒违章或未到有关部门接受处罚，而给甲方造成代步车不能年检及相关损失，均由乙方承担赔偿责任。

四、特别条款

纒乙方在使用代步车期间，如因乙方原因致使保险公司对事故代步车拒赔或责任免除的（如驾驶证未按时年审、乙方原因车辆未能按时年检及车辆被骗等），应由乙方承担代步车由此遭受的全部经济损失。

纒乙方使用代步车期间，因乙方原因造成车辆损坏，乙方应在车辆修复后支付修理所需的费用。

纒如因受到不可抗力（如自然灾害等）造成的车辆损失，乙方不承担责任。

灑为确保代步车安全使用，甲方在必要时有权要求乙方提供法人或自然人做担保。

纒维修代步车借用单为本协议附件。

五、租金及付款方式

纒双方签订协议时，乙方按甲方规定预付租金或同意结算到乙方维修车

辆上。

对于未经甲方书面同意逾期还车者，每逾期交还一日，甲方将按日租价结算，并赔付违约金，违约金不超过协议租金总额的 。

乙方应按本协议规定向甲方支付超驶费（超驶费 超公里数 * 元）。

乙方交还车辆后，方可提走维修车辆。

六、违约责任

协议生效后，甲乙双方均应严格履行协议条款，如一方违约，履约方有权解除协议，违约方应承担本协议内相应条款的违约责任。并向履约方支付损失额 的违约金。

如因甲方原因造成违约的，乙方归还代步车后，甲方承担违约责任；如因乙方原因造成违约的，乙方归还代步车后，并承担违约责任。

双方在履行协议的过程中产生争议，应本着友好协商的原则解决，如协商仍不能解决，双方均可以向甲方所在地法院提起诉讼。

七、协议生效、终止

本协议有效期从 年 月 日起至 年 月 日止。

本协议一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力，协议自双方签字盖章后即日生效。

甲乙双方按协议条款履行期满后，本协议各项条款将自动终止。但在协议有效期内双方的违约责任仍具有可追溯性。

本协议终止后，甲方保存协议书及其相关证件复印件，并归档。

本协议解释权归：

甲方：

乙方：

（签章）

（签章）

经办人签字：

借用人签字：

年 月 日

年 月 日

源瑶用户自带配件管理制度

为了为了保证维修质量，不鼓励客户自带配件来公司维修。

客户自带配件，应先由质检人员检查外观质量是否损伤，并当面与客户确认。

业务人员应与客户当面清点自带配件的数量、规格、品名、产地，详细地填写在《施工单》中，并当面与客户确认。

对客户自带配件的质量问题，不承担保修责任，并当面与客户确认。

自带配件在维修车间安装过程中，出现问题，要及时与业务员联系，通知客户来公司，协商解决。

维修车辆竣工后，客户在施工单上签字，并注明自带配件。

缘瑶竣工车交车制度

为满足客户需要，达到客户满意，特制定竣工交车制度。

竣工车经检验合格后，须将车内外打扫干净，将车停在指定停车场。

将竣工车辆施工单、检验单一并交到业务部。

竣工车完工后，必要时可根据客户要求交由客户试车，客户满意后，由客户在施工单上签字，所有修车单据由业务部门管理。

客户结算取车时，结算员应将发票、结算清单交给用户。

对客户取车时发现的问题及争议，由业务人员按程序及时处理，不准用各种借口搪塞用户。

远瑶车辆返修管理制度

保修期内维修车辆发生故障或损坏，要明确责任划分：

因维修质量不合格或使用不合格的配件，造成维修质量低劣的，其经济损失由我公司负责。

因用户操作不当或用户自己拆修造成的经济损失，我公司不予承担。

返修车辆由业务人员接车后，在施工单上注明返修内容，加注“返修”字样，并填写《返工、返修记录单》，及时送给车间。

返修车辆执行公司维修质量控制程序，直至达到汽车维修竣工标准。

现场管理制度

一、劳动纪律

严格遵守作息时间，上下班不迟到、不早退，有事出厂要请假。

工作时间统一着装，保持工作服干净整洁，员工应佩带胸卡。

工作时间不得私自离岗、串岗。

员工不准在在修车辆上休息，听收音机或聊天，对车辆上物品、设备，由主修人保管好。

在施工过程中，接待客户要使用礼貌用语，对客户的提问应予回答，不得与客户发生矛盾，有问题及时交车间处理。

确定晨会制度，员工按时到会。

上班时间员工严禁饮酒。

二、生产规范

对公司交派的维修车辆、出厂送车、抢修、验车等任务应及时完成，不得推脱。

接修车辆应及时装置把套、座套、脚垫，施工过程中注意保持车内清洁。

施工过程中工人应铺膀子布。

严格按施工单项目施工，施工过程中发现问题或需要增项应及时向车间或业务员反映。

车辆完工后，由主修人自检，不可存在隐患或漏项。

员工自检后，应及时签字并交《施工单》。

对于保养的车辆应在固定位置贴放下次保养里程条。

三、安全生产

保证施工过程中的安全，严禁违规、野蛮操作。

按规定正确使用举升器，不得支车过夜、反向支车、单边支车，支起车辆后应上保险，严防人身伤害事故发生。

正确使用仪器设备（清洗机、平衡机、立柱千斤等），用完后整理并放回原处。

学员不得单独维修车辆。

试挪车人员严禁开车。

车间严禁吸烟，严禁用汽油刷车。

司机开车出厂，应严格遵守交通法规，注意交通安全。

四、库房及配件管理

各种专用工具借用时登记，借完后速还，工具上下不得有油污。

员工领料要开领料单，并注意不得进入库房。

中小修车换下的旧件应包好放在车辆后备厢中，客户确认后依用户要求处置（带回或扔掉）。

大修车（事故车）或未完工车辆旧件应锁放在操作间中，丢失由主修工负责。

五、卫生清洁

保持施工现场环境整洁，做到油水、废件、工具三不落地，车辆完工后及时清理现场。

固定清洁用具放置位置，用完后放回原处。

每日收工后，仔细打扫各自的卫生责任区。

每周六集体清洁车间及宿舍卫生。

工具车、工具箱固定位置摆放，并保持整洁。

文明生产管理制度

一、责任部门

副总经理及部门经理负责对维修现场（车间）文明施工的检查、监督和管理。

二、标志牌的设立

职工的工作设施，符合通风照明的要求，院内“严禁烟火”的标牌，设置明显，各车间“安全操作规定”上墙，每位员工佩带胸卡，着装整洁。

三、安全保卫工作

组织员工参加治安、消防知识技能的学习、训练，要求每位员工做到“三会”：

一会报火警“119”、匪警“110”、急救电话“120”、交通事故“122”；

二会使用灭火器材，能扑救初期火灾；

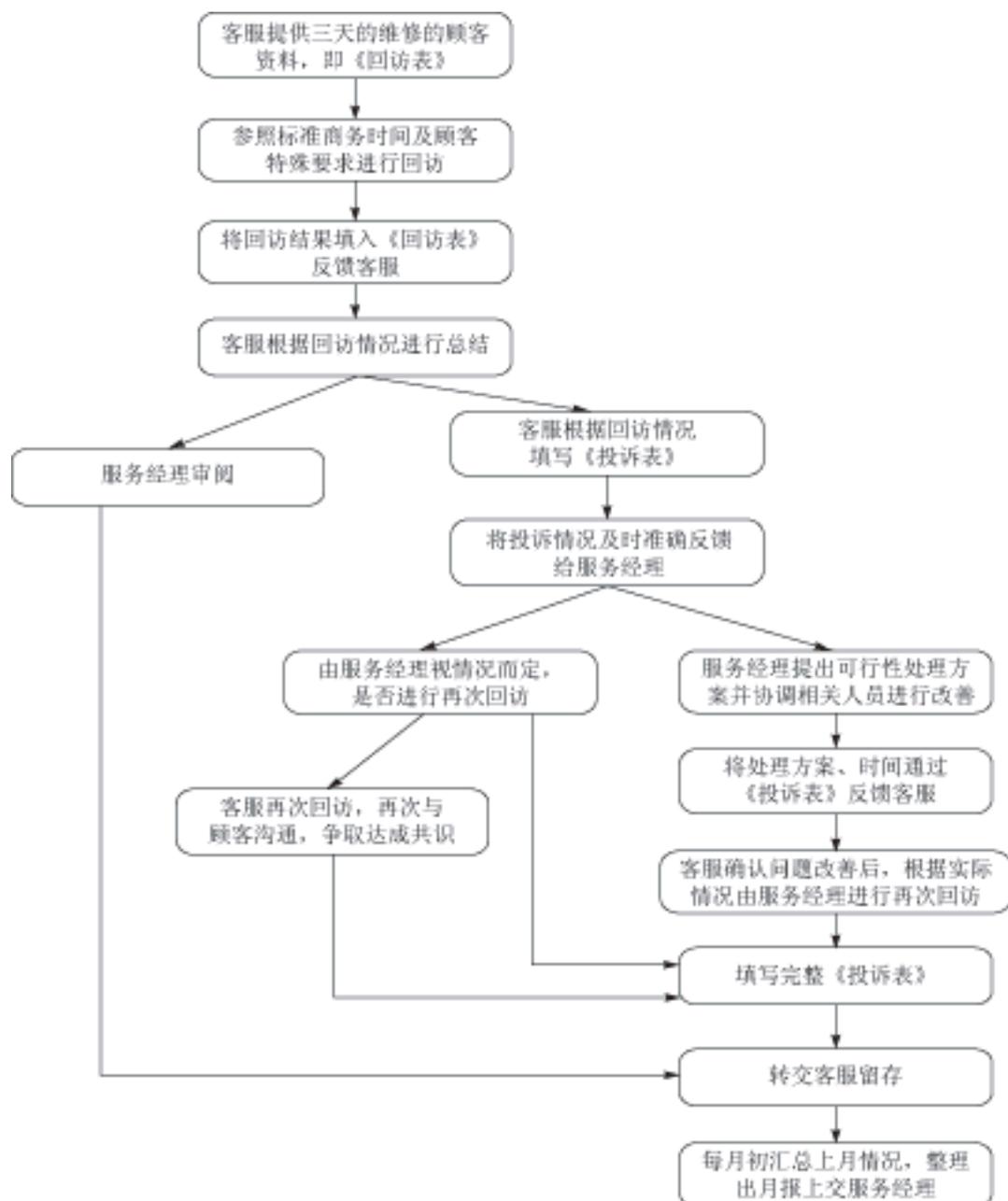
三会检查发现安全隐患，能够正确处理治安、消防事故和突发事件。

四、安全和劳动保证设施的管理

执行国家有关安全生产和劳动保护的法规，各种安全设施和劳动保护用具，必须定期进行定期检查和维修，及时消除隐患，保证其安全有效。保持厂容厂貌的整洁，及时清除作业现场，维修车间要遵守国家有关环境保护的法律法规，采取措施控制各种废漆、废弃物以及噪音对环境的污染和危害。

第三节 摇管摇摇理

摇摇客户回访制度



圆瑶汽车维修合同管理制度

- 圆瑶汽车维修行业汽车维修施工单。
- 圆瑶汽车维修行业汽车维修材料单。
- 圆瑶汽车维修行业汽车维修登记台账。
- 圆瑶汽车大修竣工出厂合格证。
- 圆瑶汽车小修竣工出厂检验单。
- 圆瑶车辆二级维护检验单。
- 圆瑶车辆二级维护出厂合格证。

猿瑶统计资料报送制度

- 圆瑶企业配备专（兼）职统计人员负责统计资料的填送、报送工作。
- 圆瑶统计人员按时报送行业报表；不得漏报、虚报、迟报、瞒报。
- 圆瑶保证统计报表的真实有效性。

源瑶在修车辆保管、保全制度

- 圆瑶修理厂在修理的车辆有保管和保全的义务。
- 圆瑶修理厂不能用客户的车辆办理其他业务。
- 圆瑶有专职的试车员进行试车。
- 圆瑶要求对用户车内用品、外观进行严格的登记制度。
- 圆瑶维修车辆应有防护措施。

第四节 圆瑶库瑶瑶房

员瑶配件出、入库管理制度

- 圆瑶圆瑶车辆外购配件，先由作业人提出申请，经主管经理批准后，方准外购。
- 圆瑶外购配件必须在本企业认可的供应商中进货（质量好，价格优，服务快捷，满意度高，有诚信度）。
- 圆瑶配件入库前验收，要按照型号、零件号、数量、外观质量进行验收，不合格品要单独存放，做好标识，并且与供货商及时联系协商解决。

圆验收合格后的材料、配件，必须填写一式三联入库单，注明：名称、产地、价格、时间，并由主管配件的仓库保管员签字检验后，才可登记入库。

圆配件出库时，必须要有当天日期和领件人签字的领料单。

圆领料单上必须写明：车型、车号、所领配件的名称、规格和数量。

圆仓库保管员接到领料单后，要查看报修单，看领料单上所写的车型、车号与报修单上所写的是否一致，所领的配件与报修项目是否相符。

圆配件出库后保管员要及时销账。

圆库内配件要有标识，根据发放情况，及时清点，做到账、物、卡三相符。

圆特殊情况下，车间急需用料，经主管领导批准，方能出库，但要及时补办出库手续。

圆严格禁止“白条”出库。

圆配件外部加工管理制度

圆所需配件属采购困难或本单位无法加工的，可考虑外部加工。

圆需填写外加工配件申请单的，应由部门负责人签字，报主管领导批准后方可执行。

圆外加工单位应在《合格供方目录》中。如果不是，需要对外加工的单位做出评定，内容有：

(员) 加工能力，技术状态，工艺水平；

(圆) 和我方有无交往历史，如果有，查阅相关质量记录；

(猿) 外加工单位的性质，企业信誉。

圆与外加工单位签订加工合同，内容有：

(员) 我方提供需要加工的图纸和技术标准，加工件的名称、规格、数量、验收条件和违约责任及处理办法等；

(圆) 有些重要的材料配件要签订“质量保证协议”；

(猿) 我方的其他要求，如：价格、运输和交付方式等。

圆将外加工单位名称和履约情况报公司市场经营部备案，我方满意的单位可建议市场部列入《合格供方目录》。

猿旧件管理制度

圆特约店要设专人管理旧件。负责旧件的登记、入库、保管。每月随月报表向生产厂填报《保修旧件明细表》。

圆特约店要设有旧件库房，旧件应妥善保管。

圆入库存放的旧件要贴有“保修配件标签”，要在缺陷部位做出标记。

圆旧件库要设置旧件存放货架，并分类摆放。典型或有分析价值的零件要重点保管。

圆生产厂或专业厂需要调回的旧件，特约店要及时寄回，费用由生产厂承担。

圆特约店不得擅自处理旧件，更不得丢失。

圆处理旧件程序：

(员) 保修车辆换下来的旧件每半年处理一次。大修总成旧件及重要配件处理前要与生产厂核实旧件信息后，方可处理。

(圆) 生产厂售后服务部代表审核账目，经双方认可后，在旧件账目及“保修旧件明细表”上签字。需要寄回处理的旧件应在接到通知后 员缘天内寄回生产厂。

源瑶职工培训管理制度

一、培训计划

各部门结合实际，提出年度培训计划，经公司办公室审核，公司经理审批。

二、培训方法

圆培训根据具体情况分为：半脱产、业余、外（内）培训等方法进行，可采用讲课与辅导相结合等多种形式。

圆特殊工种的培训，必须按上级规定的有资格的培训中心的要求进行，获取上岗资格证或合格证后，方可上岗。

三、培训内容

培训内容要围绕维修质量这个核心内容，实现理论知识与实际操作的有效结合，针对不同岗位的人员，确定有侧重点的培训内容。

四、培训实施

圆内部培训由生产维修部门具体组织实施，有关部门配合。

圆外出培训人员由公司办公室负责组织实施。

五、培训资料管理

圆培训资料由办公室负责保存，并保管各种资格证书。

圆培训材料包括部门培训计划、安排，试卷成绩单、职工培训考核表等。

缘瑶维修（检测）设备管理制度

一、维修设备档案及保管

建立健全公司机械设备台账和技术档案，维修设备每年进行一次核对、盘点，要做到账、物、卡三相符。

二、维修设备的使用

主要机械要定机定人，设专人维护保管，使用部门、使用人应做好日常维护，严格执行公司安全操作规定，保证设备正常运行。

三、检测设备的管理

建立检测设备台账，制定检测设备周期检定计划，设专人负责送检、验证，完善手续。

四、维护与保养

严格执行例行保养，视使用情况对设备进行维护。

维护保养间隔执行有关规定，保养用润滑剂要择优选用；部门经理要严格执行保养规定，及时监督、检查操作人员维护保养执行情况。

透瑶工具库管理制度

工具库内工具，必须做到账、物、卡三相符，要建有完整台账。

使用工具按使用部位分类，排放整齐，做到每日清点。

根据生产需要，不断补充购置。如发现磨损，应及时报有关部门修复。

定期对专业工具检修，保持专用工具的完整与使用精度。

使用工具，应及时办理借用手续随借随还，不得转借他人，用后清洁完好后归还入库。

要合理使用工具，因野蛮操作损坏工具者，要视情节予以赔偿。

除非经主管领导同意，各种工具不得外借。

工具库严禁烟火，库房内整洁卫生。

第二章 摇岗位工作职责

第一节 摇业务接待室

员摇业务大厅管理办法

摇摇员大厅工作人员到达工作岗位后，应对自己周围环境进行清洁和整理，做好班前准备工作。

圆大厅人员必须注意自己的仪表仪容，保持良好的精神面貌。

猿随客户进门，大厅人员要主动热情、礼貌友善，客户办完事离开时要主动为客户开门送出门外。

源大厅工作人员工作时间不许看报纸、吃东西、闲谈，不许在工作范围内吸烟。

缘大厅工作人员都要自觉维护大厅卫生，爱护公共设施及财产。

远值班人员下班后必须锁好门窗，切断电源。

苑凡进入业务大厅人员必须遵守以上条款。

圆摇业务人员岗位职责

圆遵纪守法，认真负责，努力学习业务、技术知识，争做高素质人才。

圆不搞不正当经营，以诚待客，不瞎许愿，只要答应客户的事情就必须办到，不推托，不拖延。

圆实事求是，不夸大、不吹牛，说话办事要有充分余地。

圆不做有损于客户的事，不做有损于本企业之事。

圆不许打击诽谤同行来抬高我们自己，只能表达我们会更好、更周到、更便捷。

圆尊重客户的意见，不可强制客户接受我们的意见，如客户的合理意见与我们的制度发生矛盾时，以维护客户的正当利益为主。

圆经常征求客户的意见与要求，坚持做 圆小时回访，必须做到对客户的一条意见都要有回复，并记录在案。

愿着装大方，待人有礼貌，不卑不亢，与客户交往时必须佩带胸卡与相应的证件，广泛宣传本公司的精神与形象。

愿关心本公司事业，关心本公司的发展，努力开拓新的客户，广交朋友，让公司事业更加兴旺发达。

猿瑶价格核算员工作规范

为了避免客户结账的时候与公司发生误会，我们应该向他们解释账单的每一点细节，这是与客户建立信任关系的重要一步。当客户需要支付一大笔费用的时候，他有可能会因为不了解这笔钱花在什么地方而有些恼火，而我们也会因此有失去客户的危险。

做明细账单对于客户的保持具有重要意义。公司也必须注意这一点，并把这与客户的满意程度统一起来。

为了保持中心的潜能，我们都应该牢记以下几个基本规律：

一、及时提供款项数额

当您打电话通知客户汽车修理完毕的时候，您应该立即告知账单的总金额。这样做有两个好处：

愿客户可以及时带上现金或适当的支票。

愿客户可以在到达修理厂之前就已经对这一金额有点习惯了。

二、不要让客户等候

永远不要让客户等着账单。在车辆准备出厂前，汽车修理厂应该把客户情况和明细账单都准备好。

三、分算账单

有一些不在计划之内的修理任务，要及时电话通知客户，并在接车时明确地写在工作单上，以便使客户分清哪些是附加的修理任务。最好把标准工作账单和附加工作账单分开填写。

四、写明免费服务的项目

客户一般会得到一份或几份账单，上面列出了所有汽车修理项目，这其中当然也包括免费项目。如果某个项目作为免费服务，就应该在价格栏写下“免费”二字。

五、缩略语

账单上出现的重要的缩略语应该写在收款台上方的大牌子上，使客户看得明白。例如可以写这样的警句：“我们很愿意使客户明白修车的专业术语”。

六、卓有成效的明细账单

要是能把账单写得让客户用不着听任何解释就能看懂并接受，那么这是件

值得庆贺的事。此外，我们还应该努力证明公司很愿意回答客户提出的问题，并根据客户提出的要求进行修理。无论是价格还是服务，都必须让客户了解其透明度和可比性。只有这样，我们才能使客户感觉很公平，没有被欺骗。

源瑶电话接线员岗位职责

接听用户电话时要使用标准语言（您好……）耐心回答问题。对客户需要预约修理；外出服务的车辆应记录下用户的姓名、联系电话、车型、大致故障情况和车辆所在位置等。

缘瑶收款员岗位职责

源严格执行财务物价政策和制度。

源严格执行计算机操作规程，每日收款金额与各报表相符，并填写每日结缴清单。

源收款唱收唱付，并仔细向用户说明所收款项。

源对收妥的支票按规定留下姓名、证件号码及联系电话，数额较大时，应及时通知划账，收取大额现金应严格执行验收制度。

源退款严格执行审批制度，审核无误后由经办人签字后办理退款业务。

源对外开具的发票应正确、规范、项目齐全，严禁无证开票、多开金额和各联次不等开等违反票据法的行为。

源妥善保管收款章、发票章、空白发票章，不允许私自借他人使用。

源所收款项每日结清，将银行进账单、发票记账联和每日结缴清单交财务做销售记账，另将委托书、用户结算清单汇总，并装订成册，作为收款依据备案。

源妥善保管备用金，下班前后将备用金存入保险柜。

透瑶计算机操作员岗位职责

源非本厂指定的操作员不能上机操作。

源每位操作员有责任保证软件的正确使用。

源严格遵守操作规程，最大限度地减少出错率。

源对原始数据不合乎要求的，操作员有责任提出自己的观点，并拒绝进行数据录入。

圆愿及时做数据备份，保证数据的安全。

圆愿禁止在计算机上安装运行娱乐程序。

圆愿禁止操作员进行权限以外的操作。

圆愿操作员不能擅自将自己的权限交给他人，使非操作员进入系统。

圆愿操作员离开工作岗位必须对系统做必要的关闭处理。

圆愿特殊情况下不能到岗者，请事先与本部门领导联系，将自己的工作安排妥当后方可离岗。

圆愿必须正确操作主机及外部设备，并保管好主机及外部设备。

圆愿凡因违反以上规定造成系统混乱或破坏，将追究责并给予必要的行政和经济处罚。

第二节 摇摇摇摇产

摇摇汽车维修质量总检验员岗位职责

摇摇圆愿严格贯彻执行国家技术标准、北京市汽车维修行业质量管理的有关政策法规，及质量检验的有关标准，确保公司质量管理体系有效运行。

圆愿负责本公司汽车维修质量检验员的日常管理工作，对企业汽车维修质量全面负责。

圆愿负责制定本企业汽车维修质量检验制度。

圆愿监督维修车辆，执行进厂、过程、出厂检验制度，负责公司所有维修车辆的最终检验，建立车辆维修技术档案。

圆愿负责与维修出厂后的返修车辆进行技术分析，对影响维修质量的因素，做好检查、监督，并提出改进措施。

圆愿根据生产部员工实际水平，确定培训工作方案。

圆愿汽车维修质量检验员岗位职责

圆愿圆愿检验员必须由敢于认真负责及掌握相应修理知识的人员担任，做到尽职尽责。

圆愿圆愿认真学习并钻研技术，不断提高检验人员的技术水平及检验能力。

圆愿圆愿认真核对工作单上的修理项目，逐项进行检验，做到不丢项、不漏检。

圆愿圆愿对所修项目中发现的问题，及时反馈回有关领导及维修人员。及时返修，并作出相应的善后处理，不拖延交车时间。

纒对客户反映的问题及时给予解答。并作出相应的处理。

纒对屡次不注意质量的个人及班组，应及时反馈给相关领导，作出相应的处罚。

纒对坚持质量自检，互检工作突出的个人及班组，及时给予奖励及表扬。

纒汽车维修质量过程检验员岗位职责

纒在生产过程中，监督主修人自检，并对主修人的工作进行检查、指导，解决生产过程中的疑难问题。

纒负责维修过程中检验和完工后的初检，合格后，过程检验员在“施工单”上签字（部分项目需填写“过程检验单”），并经出厂检验员进行竣工检验。

纒对以下项目，过程检验员需填写“过程检验单”：

（员）发动机大修。

（圆）自动变速箱大修。

（猿）事故车整形（全车）。

（源）全车喷漆。

纒汽车维修质量竣工检验员岗位职责

纒对照维修项目逐项进行检查，不可出现漏检现象，更不允许不经检验即签字盖章放行。

纒对经检验不合格的，填写纪录并责成原维修人员返工。

纒负责维修后需路试的车辆进行路试。

纒竣工检验员负责发动机大修及多工种维修车辆的完工检验。

纒竣工检验员负责签发汽车发动机及整车大修车厂合格证。

纒车间工作程序

纒上班后，接受车间点名报到。

纒到岗位后，做好维修前的准备工作。

纒由专人将客户送修车辆移动到指定维修工位。

纒由车间主管指派维修小组承修合同中所规定的维修项目。

纒对于返修免费维修项目，由车间主管根据返修单指派人选进行维修。

猿根据维修规范和维修项目对车辆进行必要的检查，判断故障原因和决定维修手段。

猿对于维修人员不能单独判断的故障，应会同车间主管、技术部共同判断故障原因。

猿对于比较大部件的维修或零件更换，应由维修人员通知车间主管，再由车间主管及时通知业务。

猿维修小组应管理好自己承修车内物品和拆卸下的零部件。

猿对于需要更换的部件，在能保留其完整外观的情况下，将旧件交到配件库房或车间主管手中，再根据车辆底盘号或发动机号等，到配件库房领取新件。

猿在查阅维修胶片、维修资料，领取新件时，要保存好自己工位的所有物品。

猿严格按照维修规范进行维修和配件安装，并在保证安全的前提下进行实验。

猿有外出试车的要求时，经车间主管批准，由专人负责。

猿在维修合同上认真填写自己所进行的维修项目，并由主修人签字。

猿将自己工序内容完成后，要及时通知车间主管，进行下一工序的工作。在几个单位共同进行时，各维修小组应相互协调配合。

猿完成维修合同上所规定的维修项目后，由专人负责检查修复情况，并签字确认。

猿将修复工作完成后的车辆进行卫生清理（具体内容由车间主管掌握），并按照维修合同上所书内容，由车间主管检查修复情况，车内外饰、车内外观、车内物品核对无误签字后，由车间主管将钥匙交与业务保管。

猿维修小组应及时清理自己工位的遗留物品，并进行必要的清扫，将不再使用的设备恢复原状。

猿在离岗前对自己工位进行清洁，切断电源，关闭用电设备。

猿下班前集合点名。

猿车间纪律

为加强车间内部管理，杜绝外来因素对车间正常生产的干扰，整顿生产秩序，提高工作效率，特此通告。

猿全体员工必须廉洁奉公，严禁索贿、受贿。

猿遵守岗位责任制，任何员工上班时间不得擅离工作岗位，更不允许到其他部门聊天、闲谈，不准进入非自己所修的车辆。

獾洽谈修车业务是接待人员的工作，除工作需要外，工厂员工一律不得私下与客户洽谈，如有技术或其他问题需与客户商谈，应先由接待人员或各部门主管先行联系。

獾上班时间工厂员工不准外出会客，自行车要停放在指定地点。

獾员工要遵守作息制度，上班时间为 愿獾—苑园园，请假要办理书面手续。上班时间一律不传呼私人电话，也不许员工打私人电话。

獾不允许夹带物品出厂，门卫有权检查，一经发现严肃处理。

獾员工上班一定要穿工作服，佩带工作证标记。

獾工作中严禁吸烟。车间和车场内环境卫生要保持清洁干净，不准在车间、车场内乱丢垃圾、纸屑，乱倒机油。

獾车间用电器材及公用机具设备由班组负责使用、保管，禁止野蛮违章操作，丢失的要照价赔偿。

獾待修车、竣工车、进厂车，由厂指定专人将车开到指定工位和车位，严禁无驾驶证、无检验证的员工移动车辆和未经厂部批准将客户维修车辆私自开出厂外，如经发现从严处罚，直至除名。

獾工作人员必须保持工位整洁、整齐，工作前、工作后必须将工位清扫干净。

獾客户证件及厂内作业单要妥善保管，如有遗失，造成损失，对责任人进行严肃处理。

獾以上各条如有违反，给予相关人员严肃处理。

苑摇车间工作职责

獾严格遵守公司的各项规章制度和国家的法令、法规，努力提高自己的技术鉴定水平和生产效率，提高自己的工作责任心和工作热情。

獾按中心要求统一着装，保持工作服装的整齐、干净。

獾对于维修质量、维修工序、维修进度要进行自我监督、自我提高，应保质、保量地完成所下达的维修计划。

獾严格按照维修规范进行操作，做好劳动保护，杜绝火情、火险、维修事故等的发生。

獾管理好本工位的工具、本工位维修车辆的车内物品，以防丢失。

獾爱护所使用的仪器、仪表、设备、工具，节约消耗材料的使用。

獾不得利用工作时间私自维修无维修合同或内修单的车辆。

獾不得到业务室和客户休息室办理与工作无关的事情。

对于特种或专用工具、仪表、设备，应专人负责、专人保管。防止意外损坏、丢失。

不准私拿车间或他人工具以及客户车内任何物品。

按照规定在员工休息室休息。

不在所承修的车内逗留或进行与工作无关的活动。

保持本岗位以及车间的内部卫生。

未经允许，不得在车间移动车辆。

车间主管岗位职责

积极完成厂部下达的各项任务，模范遵守厂部各项规章制度。

抓好车间调度、派工工作，合理安排劳动力，协调班组关系，作到均衡生产。

切实抓好车间质量管理，严格检验。发生质量事故要做出鉴定分析，及时报厂部处理。

抓好车间文明生产，抓好劳动纪律和安全生产工作，严格操作规程。

负责车间员工培训工作，不断提高员工的思想素质、业务素质和技术素质，定期对工人进行考核。

抓好车辆维修工期管理，落实到点。积极组织好检测诊断、剖检，并且与配件部等有关部门进行协调。

认真做好车间各项统计，按时上报各种报表，建立车间业务技术档案。

抓好车间工具、设备、辅助消耗量的管理，厉行节约，杜绝浪费。

有权对车间员工提出表扬、批评和权限范围内的奖励和处分（超过权限范围内要上报厂部审批）。

班长责任制和奖惩条例

为了保证班组生产正常进行，特制定本责任制和奖罚条例。

班长是全班的负责人，在车间主管的领导下进行工作，带头模范遵守厂部的各项规章制度，对全班工作负全面责任。

负责组织本班的生产、分配、交割生产作业任务；参与本组生产，指导班组其他人员作业；对维修作业质量、进度、安全、卫生实施监督；做好本组作业过程中的自检工作，并代表本班接受厂部技术检验和上级检验。

负责贯彻、传达厂部各项行政指令，组织组员完成厂部下发的临时性任

务。有权向上级提议对本班员工的表扬、奖励和处分意见，有权在本职工作范围内进行工作的改进。

灏负责组织本班生产环境的文明建设，组织全班进行规范作业，开展质量、安全竞赛，搞好本班车间、工位的卫生。

纛负责管理好本班的生产工具、设备和在本组工位上维修的车辆。

邕凡能认真履行上述职责的班长，厂部应给予奖励。

雍凡不能认真履行上述职责的班长均应受摇摇摇摇元的经济处罚和行政处分。

(员) 出现延误工期，属班组责任的及时维修返工，除免费维修外，还要处以罚款。

(圆) 要是保管不当，下班车门未锁好，造成物件丢失，除全部赔偿外，同时处以班组长罚款。

(猿) 违反安全操作规程造成损失的，除赔偿损失外，还要处以罚款。

(源) 无证驾驶造成损失的除赔偿损失外，还要处以班组罚款。

(缘) 出现丢失工具设备现象，除直接责任人赔偿全部损失外，还要给予班组长处罚。

(远) 出现重大责任事故，班长除进行书面检讨外，还要受到摇摇摇摇元的处罚，严重渎职的要撤销职务，直至除名。

员圆 摇摇维修工岗位职责

灏工作前应检查所使用工具是否完整无损。施工时工具必须摆放整齐，不得随地乱放，工作后应将工具清点检查并擦干净，按要求放入工具车或工具箱内。

灏拆装零部件时，必须使用合适工具或专用工具，不得大力蛮干，不得用硬物手锤直接敲击零件。所有零件拆卸后要按顺序摆放整齐，不得随地堆放。

灏废油应倒入指定废油桶收集，不得随地倒流或倒入排水沟内，防止废油污染。

灏修理作业时应注意保护好汽车漆面光泽、装饰、座位以及地毯，并保持修理车辆的整洁。车间内不准吸烟。

纛用千斤顶进行底盘作业时，必须选择平坦、坚实场地并用角木将前后轮塞稳，然后用安全凳按车型规定支撑点将车辆支撑稳固。严禁单纯用千斤顶顶起车辆在车底作业。

邕修配过程中应认真检查原件或更换件是否符合技术要求，并严格按修理

技术规范精心进行施工和检查调试。

獮修竣发动机起动检验前，应先检查各部件装配是否正确，是否按规定加足润滑油、冷却水，置变速器于空挡，轻点起动马达试运转。任何时候车底有人时，严禁发动车辆。

獮发动机过热时，不得打开水箱盖，谨防沸水烫伤。

獮地面指挥车辆行驶、移位时，不得站在车辆正前方与后方，并注意周围障碍物。

獮摇调配漆工岗位职责

獮严格执行公司制定的各项规章制度。服从公司统一安排，上岗要着装整洁，佩戴胸卡。

獮根据施工单明确下达的喷漆部位，及时准确、保质、保量调配好所用漆料。

獮根据车辆的不同品牌、档次，选用合适的漆料，并做详细记录，严格控制成本。

獮每月 獮日前做好月底的盘点统计工作，上报相关部门。

獮每天将当日施工车辆用料日统计表，报生产经理。

獮摇电、气焊操作岗位职责

獮从事电、气焊人员经考试领取合格证书后，持证上岗，必须在原证规定的本工种作业范围内操作，不得超越范围。

獮氧气瓶距离工作地点不得小于 缘皂，不得露天放置和在阳光下暴晒。

獮氧气瓶、减压阀表、氧气管不准沾油，安装时手及工具不准带油，氧气管和乙炔管不准混用。

獮搬运时带好安全帽和防护圈，不得碰撞。

獮氧气瓶内压降到 獮缘皂时时应停止使用。

獮工作中遇到氧气管燃烧，应立即关闭氧气瓶阀门。

獮电焊机保持清洁，不可靠紧接地保护，不准在电焊机上堆放物品。

獮电焊机作业应做好人员防护，应配备工作服、手套、绝缘鞋、防护面罩、眼镜等。

獮雨、雪、潮湿天气，不准在露天从事电焊作业。

獮工作地 缘皂以内，不准有易燃、易爆物品。

Ⓔ 严禁对装有易燃易爆和有压力的密封容器施焊。

Ⓕ 电焊焊接机电设备时，应断开电源，拆除保护线；在车体上焊接时，应拆除油箱。

Ⓖ 车身上焊接时，应拆除有妨碍安全的易燃、易受热变形的附件及物品，完工后，应进行检查，消除火灾隐患，确认安全后，人员方准离开。

Ⓖ 电气焊作业完工后，应及时清扫场地，设备归位，盘好气管、电焊线，切断电源。

Ⓖ 电气焊设备发生故障，应停止使用，通知有关人员修理。

Ⓔ 漆工、钣金工岗位职责

Ⓔ 严格遵守漆工、钣金工安全工作条例。

Ⓔ 修旧利废，节约原材料，节水、节电、节油，节约一切能源，优质完成任务。

Ⓔ 烤房工作时不得擅自离人。

Ⓔ 爱护设备工具，规范使用，按时保养，做好记录。

Ⓔ 加强自检、互检，保证质量达标。

Ⓔ 认真学习，不断提高。

Ⓔ 爱护客户车辆，不得在车内休息、吸烟、听收音机，不得擅自用客户车辆及车内物品。

Ⓔ 下班时注意清扫场地、关闭电源、烤房上锁，易燃易爆品要妥善保管。

Ⓔ 尾气检测人员岗位职责

一、服务公约

Ⓔ 治理尾气人员必须对工作认真负责。

Ⓔ 对进厂维修的车辆免费监测尾气，保证经治理的车辆尾气达标。

Ⓔ 不徇私情、秉公执法、客户至上、热情服务。

Ⓔ 治理尾气要遵循治理程序，采取综合治理措施，为客户解除后顾之忧。

Ⓔ 不准利用职权和工作之便假公济私，损害尾气治理工作的严肃性。

Ⓔ 接受上级主管部门和用户对治理尾气工作的监督检查。

二、治理程序

Ⓔ 治理前，车辆要进行登记，司机需携带行驶证和驾驶证。

Ⓔ 对车辆尾气进行检测，对发动机技术状况进行检测诊断。

根据检测检查出的问题，制定合理治理方案。

主要包括：

- (一) 怠速值超标，检查治理电路故障；
- (二) 怠速值超标，检查治理供油系统；
- (三) 怠速、怠速双超标，综合检查，综合治理。

对于通过综合治理，尾气仍不能满足标准的车辆，应对客户提供治理尾气参考技术改造方案，从根本上恢复发动机技术状况。

治理后的维修车辆进行尾气检测，必须保证尾气合格后方可准许出厂。

三、质量保证

凡尾气经治理后合格出厂的车辆，在正常使用的情况下，保证其在一年或四万公里内尾气排放达标。每三个月可凭进厂维修凭证免费检测调整，并保证尾气达标。

四、排放标准

汽油车双怠速污染物排放标准限值

车型	车况	怠速		高怠速	
		怠速	怠速	怠速	怠速
		在用车	在用车	在用车	在用车
2000年1月1日起生产的第一类轻型汽车 ^①	怠速	怠速	怠速	怠速	
2000年1月1日起生产的第二类轻型汽车 ^②	怠速	怠速	怠速	怠速	
2000年1月1日起生产的重型汽车 ^③	怠速	怠速	怠速	怠速	
2000年1月1日—2000年12月31日生产的经改造的第一类轻型汽车	怠速	怠速	怠速	怠速	
2000年12月31日前生产的一、二类轻型汽车	怠速	怠速	怠速	怠速	
2000年12月31日前生产的重型汽车 ^①	怠速	怠速	怠速	怠速	

备注：① 乘员数≤8人，最大总质量≤4500kg的载客汽车。

② 指除第一类轻型汽车以外的轻型汽车。

③ 最大总质量 ≤4500kg

猿缘 汽车电器修理工岗位职责

猿 严格遵守电工安全工作条例。

猿 严格遵守设备、仪器、仪表技术使用条例。

猿 严格执行用电设备保养保修条例。

猿 严格执行用电设备报批、使用、报废管理规定。

猿 下班后注意车间用电设备是否断电，并拉闸。

猿 用电设备如需连续使用，注意留人职守。

猿 在进行汽车电器设备维修时，需断电检查，如需带电作业注意防火。

猿 在汽车上作业时，注意自身搭铁，避免静电引起火花。

猿 电工需持证上岗（需经国家鉴定部门考核），学徒工不得单独作业。

猿 在电控汽车上禁止做跳火试验，以免烧坏控制系统元件。

猿 认真按施工单指定项目进行作业，如需增项，需预先请示前台业务并与客户联系，获准后方可实施增项，并予以文字说明。

猿 认真执行工艺质量保证程序，优质完成各项任务。

第三节 摇摇管摇摇理

猿 厂长（经理）岗位职责

摇摇 贯彻执行合同、企业章程。

猿 制定规章制度，确定下属主管的分工及职责，全面组织领导经营管理，全面掌握生产、经营、运作情况，改善生产技术条件及经营方式。合理调配人力、物力、财力，努力完成生产、经营指标或工作计划，不断提高经营管理水平和经济效益。

猿 编制企业发展计划、发展战略和年度各项经营指标，确定劳动工资、奖金、利润、分配方案和会计预算报表和财务报告。

猿 决定调整企业的组织结构、人员编制，决定副职的考核任免，决定员工的招聘、辞退、晋升、奖罚免职，决定对资金的运用、员工的奖金、福利和业务费的开支。

猿 审批企业的人员编制、财务开支、配件采购、人员培训、设备更新等重大计划。

猿 协调企业与公安、工商、税务、交通等各方面的关系，建立良好的外部

环境。

猿积极努力抓好企业的文化建设，使员工的观念、形象、素质都能跟得上企业竞争发展的需要。

猿努力创建一流的企业品牌、一流的企业形象。

猿摇技术负责人岗位职责

猿负责技术部（会议室）的室内卫生。

猿客户到达后，在业务人员的陪同下，共同对送修车辆进行初步检查和故障判断，解答客户。

猿和车间主管共同商定维修计划。

猿在车辆维修过程中检查、监督修复情况，提供必要的技术支持。

猿进行汽车专业技术资料的查阅和保管。

猿车辆修复后进行详细地检查。

猿对全厂技术人员进行有计划、有重点的专业技术培训和考核。

猿和车间主管一起，共同组织人员进行外出抢修。

猿制定维修保养规范、操作规范、工作标准。

猿根据季节、气候等环境的变化，适时修正车间的工作重点。

猿协同车间主管共同调整车间的工作量及测算车间的工作效率，制定生产定额、标准维修工时。

猿测算车间消耗材料的使用，维修单元生产成本的消耗。

猿根据生产情况，提出订购配件的计划和清单。

猿摇客户回访员岗位职责

猿认真执行公司制定的各项规章制度，遵守劳动纪律，上岗要着装整洁，佩戴胸卡，说话办事要文明礼貌。

猿维修车辆出厂后，在猿-猿天内，及时进行电话联系回访，了解客户对维修、服务水平等多项满意度，并做详细记录，以备待查。

猿将所获信息分析、整理、存档，针对具体问题，提出整改意见，再次向客户电话沟通回访。

猿每日小结，每周总结，发现问题，及时处理。每月汇总月报表，上交公司。

猿完成领导交办的各项任务。

作业人员上岗情况进行检查。

④参加新建、改建、扩建工程项目安全设施、消防设施的审查和验收；对施工现场的安全进行检查监督；对公司直属工程项目负责与施工单位签订安全协议书。

⑤对存在有较大危险因素的生产经营场所的有关设施、设备上，设置明显的安全警告标志。

⑥对发生的安全生产事故进行调查，提出处理意见。

⑦负责对安全生产进行总结、评比、奖励工作。

第四节 摇库摇摇房

摇摇设备管理员岗位职责

摇摇负责公司固定资产设备的管理，做好台账管理，做到账、物相符。

①掌握设备使用情况，定期检查设备，建立设备维修档案，对设备隐患及问题及时提供改进意见。

②按期到指定地点进行设备验证，并做好登记。

③完成领导交办的其他工作。

圆圆配件部岗位职责

①收集市场信息，反馈客户意见，努力开拓配件销售市场。

②做好库房的各项管理工作，做到防火、防盗、防丢失、防损坏，严格账、卡、物的管理，作好计算机的输入工作。

③保证车间零配件及时、准确地供应。

④根据市场需求、公司需要，调整零配件的合理库存。

⑤提供配件订购清单。

⑥每月提供配件库存、订购、外购、内部领用等真实、有效的情况报表或报告。

⑦每季度进行一次盘库，提出配件的销售价格的建议。

猿猿采购员岗位职责

①采购员要严格遵守公司各项规章制度，维护公司形象，廉洁奉公，不准

私拿回扣，不准假公济私，损坏公司利益。

匱负责材料和配件的采购工作，严格把好质量关，严禁采购未经批准验证的副厂件、假冒厂件入库，严禁采购伪劣产品入库。

匱抓好配件采购的计划组织实施工作，做到凭单采购，严禁盲目采购。需要报价的配件应先报价后拿货。

匱要保证零配件采购的及时性，市内购件的应在半天内完成，市外购件的应在猿~源天内完成。因采购组织不当影响工期的要追究采购员责任。

匱购回的配件，一定要交仓管员验收，凭货物入库单和发票才能到财务报销。如发现不合格的配件，由采购员负责替换。

匱采购员要按厂部制定的进货网点进货。特殊情况，经领导同意方可在其他点采购，但要先报价后采购。

源瑶库管员岗位职责

匱应坚守岗位，按时开门，仓库严禁闲杂人员入内。自觉遵守厂部各项管理制度。

匱库管人员要认真研究业务知识，互相学习，扎扎实实把本职工作做好。

匱材料及零配件进库要验收，未验收而进库的，发现货损及质量问题由仓库管理员负责。

匱材料进库后要立卡、入账，并做到账、卡、实物三符合，月底要上交厂部当月进、存、销、核算表，以便厂部统计生产进度。

匱库管员和账管员要及时计划常用件和易损件的购买工作。

匱修理工领料要持派工单，由库管员填写材料单，领料人签名，大总成件要有厂部审批手续。

匱领新料必须交旧料，严格执行领新交旧制度。

匱加强对旧料的管理，上交旧料贴上标签，出厂时交还车主。

匱二级维护、大修车所领消耗品实行定量管理，大修车洗零件油最多 员园蕴，试车油 员园蕴~ 员园蕴，机油 员罐，发现多领的由库管员和修理班组负责。

匱材料及零配件的价格要合理，严格执行价格制度，不能随便加价，车主和厂部查到要追究库管员职责。

匱仓库计划员要做好采购计划工作，尽量做到储备合理，提高资金周转率。

匱仓库人员如有违反制度，不履行岗位职责的，发现一次扣罚 员园~ 缘园元，造成损失的由个人全部负责，一个月内连续三次违反制度的，调离岗位直至除名。

缘瑶材料库安全规定

缘阵中储存物品应该遵守下列规定：

(员) 材料性质相互抵触，灭火方法不一致的应该分开储存。

(圆) 易燃材料与其他材料分开存放。

(猿) 硫酸、碳氢化合物与其他材料分开存放。

缘阳燃、易爆、剧毒等危险品要严格遵守专门规定。

缘料架保证坚固直立，无倾倒的可能，重物放在下面，轻物放在上面。

缘装卸材料精神集中，稳拿轻放，防止伤人和损坏材料。

缘购置物品应及时造表入库，以免在地上堆积混乱，发生意外。

缘本规定由行政部负责落实。

质量管理

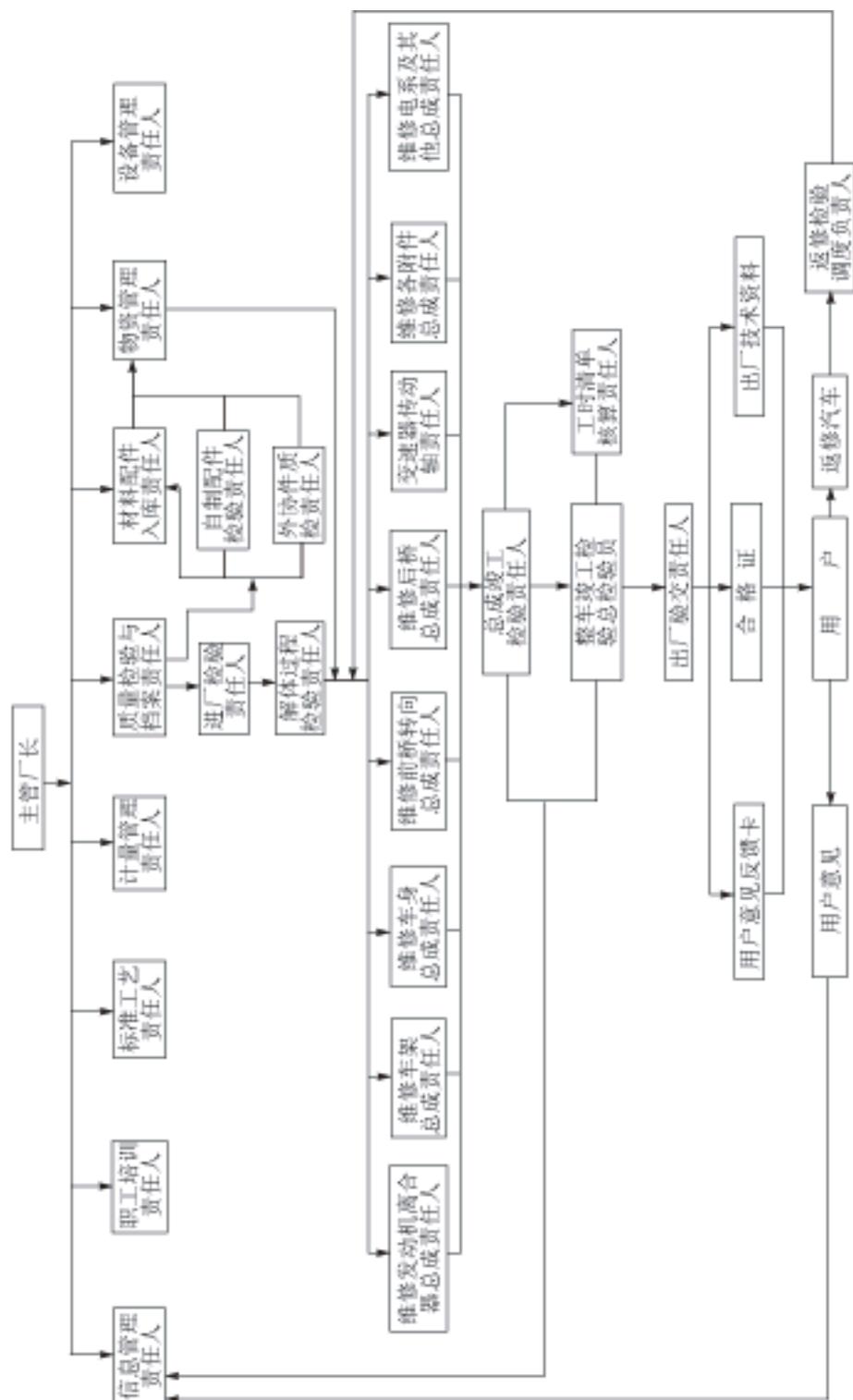
企业必须确立质量第一的经营方针，按修理标准和维护规范进行车辆维修，建立质量保证体系，确保维修质量。

第三章 汽车维修质量保证体系

企业质量保证体系——就是企业以保证和提高产品质量为目标，运用系统的概念和方法，设置必要的组织机构，把各部门、各环节的质量管理活动严密地组织起来，形成一个有明确任务，职责、权限、互相协调、互相促进的质量管理有机整体。

质量管理体系包括汽车维修行业质量管理机构体系、质量管理保证体系、培训体系、标准体系、质量反馈体系。

1 汽车维修厂质量保证体系框图



第四章 维修质量管理制度

维修质量管理制度

严格执行北京市交通局编制、北京市质量技术监督局批准发布的维修竣工标准，并执行进出厂检验制度、过程检验制度、竣工检验制度、维修出厂合格证制度，实施全过程质量管理。

一、制定质量管理计划

建立和制定本企业对进厂维修车辆质量合格指标，季度指标，明确竣工出厂的合格率，返修率，客户满意率等，每项考核数据要有档案可查。

二、建立质量分析制度

加强车辆进厂、竣工出厂、维修机具检验、设备、零配件，外协加工检查，以及顾客满意度调查，电话回访等工作的数据统计，及时召开质量分析会，有针对性提出改进措施并跟踪验证。

三、制定提高维修质量具体措施

加强教育

通过教育，提高全体员工的质量意识，做到人人关心质量，人人保证质量。

加强技术管理

各工序有健全的质量管理规章制度，作到岗位有职责，操作有规程，检验有标准，优劣有奖惩。

加强员工的技术业务培训

根据企业具体情况，有计划、有目的组织好员工的职能技术上岗培训工作。

维修质量管理领导小组职责

组长：

组员：

主要职责：

认真贯彻实施各级管理部门制定的汽车维修质量管理规定、质量管理法

规和制度。

（一）贯彻执行国家及部颁的有关汽车维修的技术标准及相关标准。

（二）建立健全企业内部质量保证体系，严格质量检验，组织本企业员工定期进行质量分析，全面掌握企业的质量动态。

（三）定期组织本企业员工开展质量评比和奖惩工作，组织好车辆竣工出厂后客户跟踪服务、信息反馈等工作。

汽车维修质量检验制度

（一）检验员必须由敢于认真负责及掌握相应修理知识的人员担任，做到尽职尽责。

（二）认真学习并钻研技术，不断提高检验人员的技术水平及检验能力。

（三）认真核对工作单上的修理项目，逐项进行检验，做到不丢项，不漏检。

（四）对所修项目中发现的问题，及时反馈给有关领导及维修人员。及时返修，并作出相应的善后处理，不拖延交车时间。

（五）对客户反映的问题及时给予解答。并作出相应的处理。

（六）对屡次不注意质量的个人及班组，应及时反馈给相关领导，作出相应的处罚。

（七）对坚持质量自检、互检工作突出的个人及班组，及时给予奖励及表扬。

技术资料档案管理制度

技术资料是企业生存与发展的基础，随着汽车制造业的发展，国外大量高档车、新款车涌入国内市场，汽车维修企业面对着日新月异的新技术的巨大冲击，如果忽视技术信息的收集、管理与利用，企业将在竞争中失去动力。因而为了加强技术资料的管理，特制定如下条例：

（一）企业技术资料由技术部门指定专人进行统一管理，并制定相应的借阅、查找制度。

（二）技术资料需妥善保管，按要求分类，以电子文档形式存入计算机内，并应留有备份。

（三）核心技术资料要重点保存，没有上级批准不得私自转借他人。

（四）一般企业自有技术资料不准带出企业，如需要，必须办理相应手续。

(猿) 技术资料的保存应注意防火、防盗、防水、防霉、防虫，电子文件须放置在专门位置。

(源) 技术资料如遇损坏丢失，必须上报主管部门并备案。

(缘) 随时收集、更新技术资料，掌握本行业技术发展动向，及时为生产科研服务。

缘 设备管理制度

一、设备管理

技术部设专职技术员，负责全厂的设备管理工作；设专职或兼职设备管理员，为保证设备完好，充分发挥设备潜力，提高工作效率，制定设备管理制度。

隹负责全厂设备维修及重点设备的定期保养和制定设备的采购计划。

隹部门应指定一名（或两名）兼职设备管理员负责本部设备管理，其主要职责是督促指导本部员工按安全操作规程正确使用设备、保养设备，同时负责向厂部提出设备维修计划。

隹所有设备操作人员必须培训上岗，专职技术员负责，建立设备的技术档案和维修档案。

隹专职技术员按计划对设备进行检查校验，发现问题及时上报厂部。

二、设备维修与保养

隹本厂设备维修保养实行日常维护、例行保养、季度保养、年度保养的制度。

隹例行保养

(员) 设备启用前应先检查设备润滑状况是否良好，各操作手柄是否灵活可靠，设备各部有无异常情况，确认技术状况正常方可开机。

(圆) 工作过程中或工作完成后，应清除设备存留的切屑、污物，对设备进行一次清洁维护，并将设备放置原位地，切断电源。

隹季度保养

(员) 设备清洁，润滑。

(圆) 拆洗各润滑油毡，清除污物，加换新润滑油，检查举升器油量，必要时加注。

(猿) 全面检查各传动部位，如发现松动、失调，应及时进行处理。严格检查液压、气压部件是否泄漏并处理，清洗油水分离器。

(源) 严格检查自动控制开关、电源插头、座、线路接头、操作手柄等是否

灵活、正常，发现问题应及时解决。

灃年度保养

(员) 执行季保养的全部内容。

(圆) 按设备使用规定更换或过滤液压油，并清洗容器和过滤系统。

(猿) 清洗密封传动件，更换油封或紧固部件，调整各部位。

(源) 测试电机及电器安全性能并检查设备精确度及各项性能。

日常维护由各班组指定专人负责，不能处理的及时上报。

灃设备保养计划由专职技术员根据设备使用率、技术状况编制下达各部门。

部门主管、车间主任应按计划组织实施。

透遥计量器具管理制度

计量管理是质量管理的基础，计量的正确与否决定着技术质量标准的好坏，因而加强计量管理是汽车维修企业至关重要的一项工作，本公司特指定专人负责此项工作，具体内容如下：

灃企业内所有计量工具、仪器、仪表及相关资料登记注册，妥善保管。

灃对所有计量工具、仪器、仪表定期保养、维护，并作保养记录。

灃对所有计量工具、仪器、仪表要按国家技术监督局规定，定期进行标定，并作记录，并将年审核定标签贴于计量工具、仪器、仪表的显著位置。

灃按规定计量工具、仪器、仪表（除钢板尺、卷尺、计算器外）必须集中保管，并完善借用手续。

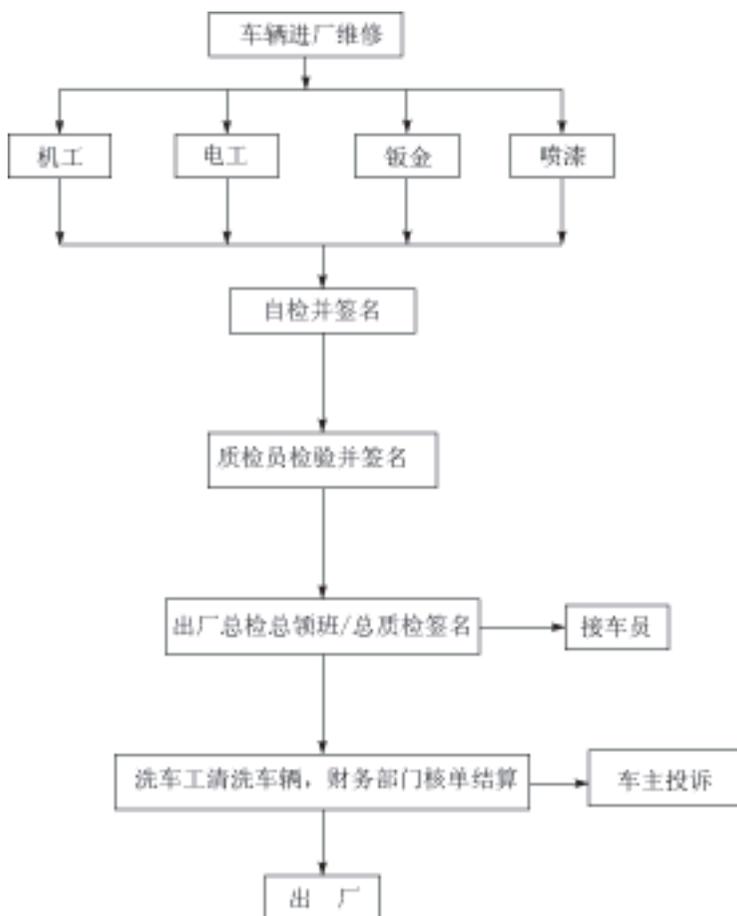
灃按技术要求使用计量工具、仪器、仪表，不得将计量工具、仪器、仪表挪作他用，或违章使用。

灃计量器具一旦发生损坏，立即上报管理部门，责任人要进行赔偿，具体额度另定。

灃计量器具的更新，需做详细记录，并在有关计量标定单位登记。

灃采购新的计量器具时，一定要选择有国家计量部门认定标示的产品，杜绝无标示产品流入企业。

汽车维修质量控制流程图



汽车维修抽检制度

行业抽检，主要是对汽车维修竣工质量的抽查和对汽车维修业户质量保证体系的检查。

一、对汽车维修成品的质量抽检

汽车维修成品系指完成全部维修作业，经竣工检验员检验合格，已填写并签署出厂合格证（单）的维修成品（合格证（单）应随车交验）。

二、抽样方法

（员）定期抽检：每个汽车维修业户，每季度送检竣工的整车一辆，一类汽车维修业户要送检汽车大修整车一辆（本季度无汽车大修业务，可经行管部门批准暂时变更为大修发动机和大修其他总成的整车各一辆）；二类汽车维修业户

送检报修制动系统的整车。二级维护单位，每季度抽检二维车数的 1/10。

(圆) 维修业户的送检车有关键项目不合格，应增加抽检同修类别的整车一部。二维加检车数应在二维车数的 1/10 以内。

猿 检查内容

(员) 大修汽车按 阅月员猿猿猿猿 阅月员 《汽车大修竣工出厂技术条件》检查。

(圆) 大修发动机按 阅月员猿猿猿猿 阅月员 《汽车发动机大修竣工出厂技术条件》检查。

(猿) 二级维护按《汽车二级维护竣工检验规范》检查。

(源) 汽车小修按报修项目逐项检查，制动系为关键项。

二、对汽车维修业户质量保证体系的检查

对维修业户的质量保证体系进行检查，是否有竣工检验员，修车技术标准、合格证制度、检测仪器、进厂和工艺过程检验单、竣工出厂检验单使用是否正确。

三、行业抽检与信息反馈

猿 行业抽检由各区、县行业管理部门组织并监督执行，按季、年分析总结，向汽车维修管理处汇报。

圆 安排成品质量抽检的检测站要按照检测有关标准和规范进行检测，确保检测质量，并负责出具检测报告一式三份。

猿 年度总结，全年坚持按期按要求送检，成品检查质量优良的维修业户，可由区、县汽车维修行业管理部门提请，汽车维修管理处审核批准为免检单位，免检期为一年。

猿 竣工出厂合格证制度

汽车、发动机总成大修竣工签发由市交通局统一印制的《汽车、发动机总成大修出厂合格证》，汽车二级维护竣工签发《车辆二级维护竣工出厂合格证》，汽车小修维护竣工签发《汽车低级维护（保养）、小修竣工出厂检验单》，没有出厂检验员签发的汽车维修竣工出厂合格证、单的车辆不得出厂。竣工出厂合格证、单的存根应留存备查。

猿 维修质量保证期制度

猿 严格执行机动车维修竣工出厂合格证制度，没有检验员签发的汽车维修竣工出厂合格证的车辆不得出厂。竣工出厂合格证的存根应留存备查。

质量保证期为自签出厂合格证的日期开始计算。

保证期限规定如下：

(员) 汽车和危险货物运输车辆整车修理或总成修理质量保证期为车辆行驶 ~~圆园园园~~ 公里或者 ~~员~~ 年。

二级维护质量保证期为车辆行驶 ~~缘园园~~ 公里或者 ~~猿~~ 月。

一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶 ~~圆园园~~ 公里或者 ~~员~~ 年。

(圆) 摩托车整车修理或者总成修理质量保证期为摩托车行驶 ~~苑园园~~ 公里或者 ~~愿~~ 月。

维护、小修及专项修理质量保证期为摩托车行驶 ~~愿园~~ 公里或者 ~~员~~ 年。

(猿) 其他机动车整车修理或者总成修理质量保证期为机动车行驶 ~~远园园~~ 公里或者 ~~远~~ 月。

维护、小修及专项修理质量保证期为机动车行驶 ~~苑园~~ 公里或者 ~~苑~~ 月。

质量保证期中行驶里程和日期指标，以先到者为准。

员 进出厂登记制度

一、进厂接待

当车辆进店维修时，在刚开始的数分钟内，车主受到何种接待，往往决定了未来客户与我店的关系。在接待客户时，应注意以下几点：

员 礼貌友善，显出关切之情。

圆 用专业技术方面语言交谈。

猿 科学的检测诊断，准确地找出故障所在。

源 报出合理的服务收费。

缘 承诺有把握的交车时间。

远 进行认真细致的车辆交接。

接待人员应与车主（客户）建立良好的沟通关系，除了车主报修以外的其他要求，也应尽量满足。对车主漏报的项目，接待人员应根据服务记录和试车检验的情况及时提出建议，这样既可保证修车质量，又能增进和车主的关系。

和客户一起检查送修车辆的内外饰、内外观、车内物品等，并按维修合同所规定的各项内容认真填写齐全，双方共同签字生效。和客户一起在技术部的配合下对送修车辆进行全面检查，初步判定维修项目或维修故障。初步确定维修周期及维修费用。

二、维修估价

维修估价包括工时估价和零配件估价：

Ⓔ 工时估价：应按照规定对不同车型、不同的维修项目的统一工价。

Ⓕ 零配件估价：接待人员应按零配件的销售价格估价，特殊订货的配件，价格应适当加乘一定的系数后报价。

三、填写工作单

业务接待员应将上述接待资料，如实填写到工作单上并录入到电脑中。

四、承诺交车时间

接车时，接待人员应告知顾客交车时间。如能按期交车应及时通知，这可以增加顾客的信任感。如果延期交车，应提前同车主商量，并尽早通知车主。随时和车间联系，掌握车辆维修进度和费用情况。

五、追加项目的处理

工作单上没有的项目，维修过程中发现某些项目必须追加的，应事先同车主商量征得车主的同意后，方能施工并增加费用，同时要追加工作单，或在原工作单上补项。在车多接待工作忙，接待人员不够时，为了不使顾客等待，接待主管、其他管理人员应主动前来协助。

六、交车前的检查

Ⓖ 确保车辆内外清洁。检查交车时间、费用、实际维修项目是否与工作单上项目相符。切忌没有得到顾客授权前，作任何额外修理工作。油、水及所有安全项目均作过检查。确认工作单上的项目确实作过。

Ⓗ 检查维修的地方，没有损坏及弄污。

Ⓖ 检查机油油面、皮带张力、轮胎螺栓是否扭紧，轮胎有无异常。

七、路试

路试期间应作下列检查：

Ⓖ 启动马达运作顺畅。

Ⓖ 灯光情况是否正常。

Ⓖ 离合器、制动机构、变速器、转向系、悬挂、收音机、空调、灯光是否正常。

Ⓖ 对车间维修完毕的车辆进行检查，包括故障修复情况对照维修合同进行车辆内外饰、内外观、车内物品的检查，发现问题及时和车间联系。

八、交车结算

Ⓖ 经检查无误后，严格遵照“业务部结账要求”与客户联系，通知客户接车。

Ⓖ 在客户认可后，根据计算机内资料准备结算单，并告诉客户材料工时的费用情况。

Ⓖ 根据客户最后要求及中心财务规定，并对领料单、工时进行核对无误后

打印出维修材料、工时清单（共四联），最后结清车款。

灃结账时做到明码实价，谢绝打折，作为优质服务的一项内容，业务可以做一些免费小修、调整、检查服务。

纒开具出门条，并可根据情况赠送纪念品，送客户离开中心。

灃整理结账后的资料、清单、留档保存，并将工时数计入主修人账户，月末一并结算。

纒在厂方举办免费检测维修服务时要主动准时。利用本部的仪器设备优质对外门诊，提高企业的知名度。做好免费检测服务，是业务接待的一项十分重要的工作。

纒维修质量责任制度

灃宣传、贯彻国家、交通部和北京市有关质量管理的方针、政策和法规。贯彻本市汽车维修行业的质量标准、质量管理体系和质量检验制度。

灃建立健全质量保证体系和质量检验制度；执行汽车维修技术标准、工艺规范；并使各项质量管理工作制度化。

纒采购配件登记制度

灃采购员要严格遵守公司各项规章制度，维护公司形象，廉洁奉公，不准私拿回扣，不准假公济私，损坏公司利益。

灃负责材料和配件的采购工作，严格把好质量关，严禁购买未经批准验证的副厂件、假冒厂件入库，严禁采购伪劣产品入库。

灃抓好配件采购的计划组织实施工作，做到凭单采购，严禁盲目采购。需要报价的配件应先报价后拿货。

灃要保证零配件采购的及时性，市内购件的应在半天内完成，市外购件的应在猿~源天内完成。因采购组织不当影响工期的要追究采购员责任。

纒购回的配件，一定要交仓管员验收，凭货物入库单和发票才能到财务报销。如发现不合格的配件，由采购员负责替换。

灃采购员要按厂部制定的进货网点进货。特殊情况，经领导同意方可在其他点采购，但要先报价后采购。

车辆进厂检验、过程检验、竣工检验制度

为了坚持“质量第一，顾客至上”的方针，贯彻“预防为主，视情修理”的原则，确保修理质量和顾客利益，缩短汽车修理时间，做好汽车进厂检验工作，制定本制度。

维修车辆进厂前统一由维修部维修接待员负责检验工作。

汽车进厂检验工作是根据车主的报修内容，在车辆不解体的情况下，通过目测、耳测、试验和用简单的计量器具、监测仪器来进行检查、测试、鉴定车辆现状、工作能力和技术状况，以及查明故障或隐患的部位和原因，特殊情况可由质检部、车间各方协助进行测试、道路试验和分解检验。

汽车进厂检验的主要内容：

(员) 检查车辆标记：车辆厂牌型号、发动机号、底盘号、车辆牌照号等。

(圆) 检查车辆外观：车辆外观是否整洁，车辆外观各零部件、装备是否齐全，连接是否坚固、无缺损，是否有正常的技术性能。

(猿) 检查车辆是否漏油、漏水、漏液。

(源) 检查汽车的各种灯光仪表是否齐全，工作是否正常。

(缘) 检查汽车的行驶里程，燃油存量等。

(远) 检查汽车的门窗、门锁、窗扣是否齐全完好。

(苑) 检查汽车车身、沙板、标志、挡泥板以及漆面等是否齐全完好。

(愿) 检查汽车上存放的零部件、工具和物品等。

做好检验记录和汽车进厂技术鉴定，确定维修保养项目，认真填好派工单，并由接待员与车主双方在派工单上签字认可。

(员) 汽车检验完毕，应将汽车摆放在指定位置，将车辆外部易丢失的零部件、装卸件拆下放进车内，将车辆内易丢失的零部件、工具、物品等放进营业部保管柜中妥善保管，将车门窗锁好。如车辆门窗或门锁已损坏，应将车辆摆放在厂内安全的位置，并采取保护措施。

(圆) 将汽车的进厂检验结果一一记录在工单上。

① 车辆进厂日期；

② 车辆标记、车辆外观；

③ 漏油情况和汽车各部的齐全完好情况；

④ 技术状况以及汽车上存放物品情况；

⑤ 汽车行驶里程、燃油存量、车匙；

⑥ 车主反映的车辆使用条件、使用情况、车辆故障等。

(猿) 根据汽车进厂检验结果, 车辆的技术状况和车主的报修内容确定修理保养项目及需更换的修理零部件, 按照修理价格表和汽车零配件价格表, 确定修理工时、修理费、材料费及修理时间(估计)。

(源) 汽车维护保养必须贯彻“预防为主”的原则, 按照交通运输管理部门的规定和汽车制造厂规定的行驶里程或间隔时间, 耐心说服车主按期维护。各级维护作业项目和周期的规定, 必须根据车的结构性能、使用条件、配件质量及经济效益等情况综合考虑并积极和车主建立维护合作关系, 确保车辆按期维护。

(缘) 汽车修理应贯彻“视情修理”的原则, 即根据车辆检测诊断和技术鉴定结果视情按不同作业范围和深度进行, 既要防止拖延造成车况的恶化, 又要防止提前修理造成的浪费。正确合理地确定修理项目。

(远) 修理工时和更换零配件确定后, 其他人员一律不得更改, 必须有接待员与车间、质检部负责人和车主协商才能更改, 否则一律无效。

(苑) 对于修理车辆中维修项目较大、较多, 修理费、材料费较高的车辆, 如: 总成大修、全车喷漆、全车大修以及较严重的事故车修复, 必修签订修理合同, 并由接待员和车主双方签字确认。

(愿) 车辆接修后必须把车辆交给洗车工清洗干净, 并在车辆的前挡玻璃上贴上修理车标签, 年审车的前挡玻璃上还必须贴上年审车标签, 然后摆放在指定的位置, 及时安排车间接车施工。

纒做好车辆交接工作。车辆交接时, 交接人员应检验车辆情况是否与记录相符, 如不相符, 应及时纠正和汇报车间、部门负责人。查明原因, 追查责任, 予以纠正。如相符, 双方签字认可, 并注明交接时间和车辆里程数、车辆燃油量, 并将车辆派工单、车钥匙及有关事项一并交接清楚。车辆不得交给无关人员, 更不允许将维修车辆用作他用或借给私人使用, 违者追究交车者责任。如因此造成事故者, 由当事人负全部责任。

纒缘人员技术培训制度

一、培训计划

各部门结合实际, 提出年度培训计划, 经人事部审核, 报公司经理审批。

二、培训方法

纒培训根据具体情况分为: 半脱产、业余培训等方法进行, 可采用讲课与辅导相结合等各种形式。

纒特殊工种的培训, 必须按上级规定的, 有资格的培训中心的要求进行,

获取上岗资格证或合格证后，方可上岗。

三、培训内容

培训内容要围绕维修质量这个核心内容，实现理论知识与实际操作的有效结合，针对不同岗位的人员，确定培训内容。

四、培训实施

内部培训由人事培训部组织实施，有关部门配合。

外出培训人员由公司人事培训部门组织实施。

五、培训资料管理

培训资料由人事部负责保存，并保管各种资格证书。

培训材料包括部门培训计划、安排、试卷成绩单、职工培训考核表等。

安 全 生 产

安全生产是企业经营的头等大事，总经理是安全生产的第一责任人，生产不忘安全，安全促进生产。

为有效地防范重大安全事故的发生，为企业的发展、员工的幸福，勿忘生产安全。

第五章 安全制度

安全生产管理制度

为保证生产正常进行，保障员工身体健康、家庭幸福，全体员工必须遵守本制度。

员工必须遵守《安全技术操作规程》，任何人不得违反。

工作时不得擅离岗位，不得在工厂内打闹、追逐、大声喧哗，非工作需要不得随便到其他部门走动、聊天，不准带小孩进入厂区。

必须按规定穿着劳动保护用品，不得穿拖鞋上班。车间内严禁吸烟。

厂内行驶车速不得超过限速，不准在厂内试刹车。

加强对易燃物品的管理，除在用的以外，均应存放在指定位置。

各工位应配备有充足的灭火器材，并加强维护保养使之保持良好的工作状态，所有的员工应学会正确使用灭火器材。

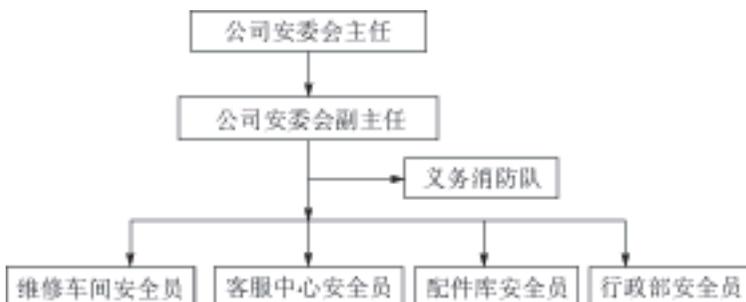
工作灯应采用低压（36V以下）安全灯，工作灯不得冒雨或拖过水地使用，并经常检查导线、插座是否良好。

手湿时不得搬动电力开关或插电源插座。电源线路、保险丝应按规定安装，不得用铜线、铁线代替。

下班前，必须切断所有电器设备的前一级电源开关。

作业结束后，要及时清除场地油污杂物，并将设备机具整齐安放在指定位置，以保持施工场地清洁。

安全生产委员会组织结构图



安全生产责任制

第一条 总经理安全职责

总经理是企业安全生产第一责任人，对企业的安全生产全面负责，具体要做到：

认真贯彻执行国家安全生产方针、政策、法令和上级指示，把安全生产工作列入企业管理的重要议事日程。要亲自主持重要的安全生产工作会议，批阅上级有关安全方面的文件，签发有关安全生产工作的重大决定。

负责落实各级安全生产责任制。督促检查各部门经理抓好安全生产工作。

健全安全管理机构，充实专、兼职安全技术管理人员。定期听取企业安全监察部门的工作汇报，及时研究解决或决定有关安全生产中的重大问题。

组织审定并批准企业安全生产的规章制度、安全技术规程和重大的安全技术措施，解决安全措施费用。

按事故处理“三不放过”原则，组织对重大事故的调查处理。

加强对各项安全活动的领导，决定安全方面的重要奖惩。

第二条 生产厂长安全职责

生产厂长是公司安全生产的直接责任人。要按谁主管谁负责的原则，对主管业务范围内的生产安全负责，并抓好以下工作：

坚持贯彻“五同时”的原则，监督检查分管部门对安全生产各项规章制度执行情况，及时纠正失职和违章行为。

组织制订、修订分管部门的安全规章制度、安全技术规程和编制安全技术措施计划，并认真组织实施。

组织分管业务范围内的安全大检查，落实重大事故隐患的整改，负责审批各级动火。

组织分管部门开展安全生产竞赛活动，总结推广安全工作的先进经验，奖励先进。

负责分管部门的安全教育与考核工作。

组织分管部门对事故的调查处理，并及时报告。

定期召开分管部门安全工作会议，分析安全生产动态，及时解决安全生产中存在的问题。

第三条 车间主任安全职责

车间主任具体负责本企业安全生产，其职责是：

保证国家和企业安全生产法令、规定、指示和有关规章制度在本车间贯

彻执行，把安全生产工作列入议事日程，做到“五同时”（计划、布置、检查、总结、评比）。

组织制订、实施车间安全管理规定、安全操作规程和安全技术措施计划。

组织对新工人进行车间安全教育和班组安全教育；对员工进行经常性的安全思想、安全知识和安全技术教育；开展岗位技术练兵；定期组织安全技术考核；组织并参加班组安全活动日活动，及时处理工人提出的意见。

每日组织一次全车间安全检查，落实隐患整改，保证生产设备、安全装备、消防设施、防护器材等处于完好状态，教育职工加强维护，正确使用。

组织各项安全生产活动，总结交流安全生产经验，表彰先进班组和个人。

对本车间发生的事故及时报告和处理，要坚持“三不放过”的原则，注意保护现场，查清原因，分清责任，采取防范措施，对事故的责任者提出处理意见。

负责组织并落实好动火时的安全措施。

建立和健全本车间安全管理网，配备合格的安全技术人员，充分发挥车间和班组安全人员的作用。

严格执行上级有关劳动保护用品等发放标准和进入生产岗位必须穿戴好劳动保护用品的规定。

第四条 班组长安全职责

贯彻执行企业和车间对安全生产的指令和要求，全面负责本班组安全生产。

组织职工学习并贯彻执行企业、车间各项安全生产规章制度和安全技术操作规程，教育职工遵纪守法，制止违章行为。

组织并参加班组安全活动日及其他安全活动，坚持班前讲安全、班中检查安全、班后总结安全。

负责对新工人进行岗位（班组级）安全教育。

负责班组安全检查，发现不安全因素及时组织力量消除，并报告上级。做好详细记录，参加事故调查、分析，落实防范措施。

搞好生产设备、安全装备、消防设施、防护器材的检查维护工作，使其经常保持完好和正常运行。督促教育员工合理使用劳保用品、用具，正确使用灭火器材。

搞好班组安全生产竞赛，表彰先进，总结经验。

抓好班组建设，提高班组管理水平。保持生产作业现场整洁、清洁，实现文明生产，并做好班组的思想政治工作。

第五条 设备管理人员安全职责

负责做好本职范围内的安全生产工作，确保各项维修设备的安全可靠性。

负责编制设备安全操作规程及管理制度，并检查执行情况。

对员工进行安全操作规程与安全生产知识培训。

经常深入现场检查安全生产情况，发现事故隐患及时提出措施予以消除。

制止违章作业，在紧急情况下对不听劝阻者，有权停止其工作，并立即请示领导处理。

参加车间新建、扩建工程设计审查、竣工验收；参加设备改造、工艺条件变动方案的审查，使之符合安全技术要求。

参加有关事故调查、分析，查明原因，分清责任，提出预防措施，并及时向领导或主管部门报告。

第六条 公司专（兼）职安全督导员安全职责

企业安全员在生产厂长领导下，负责生产车间的安全生产工作，贯彻上级安全生产的指示和规定，并检查督促执行。在业务上接受上级安全监察部门的指导，有权直接向上级安全部门汇报工作，并对班组安全员进行业务指导。

负责或参与制订、修订公司有关安全生产管理制度和安全操作规程，并检查执行情况。

负责编制公司安全生产措施计划和隐患整改方案，及时上报和检查落实。

协助车间领导做好职工的安全思想、安全技术教育与考核工作，负责新入厂人员的一级安全教育，督促检查车间、班组（岗位）的二、三级安全教育。

负责安排并检查班组安全活动，经常组织预防事故演习。

负责公司安全设备、灭火器材、防护器材和急救器具管理；掌握车间工作环境情况，提出改进意见和建议。

每天要深入现场检查，及时发现隐患，制止违章作业。在紧急情况下对不听劝阻者，可停止其工作，并立即报请领导处理。检查落实动火安全措施，确保动火安全。

参加公司企业各类事故的调查处理，做好统计分析，按时上报。

健全完善安全管理基础资料，做到齐全、实用、规范化。

第七条 班组安全员职责

班组安全员由班（组）长或副班（组）长兼任，接受公司安全督导员的业务指导，做好本班（组）的安全工作。

组织开展本班（组）的各种安全活动，认真做好安全活动记录，提出改进安全工作意见和建议。坚持班前安全讲话，班后安全总结。

对新工人进行岗位安全教育。负责岗位技术练兵和开展预防事故训练。

严格执行安全生产的各项规章制度，对违章作业有权制止，并及时报告。

纒检查监督本班组人员正确使用和管理好劳动保护用品、各种防护器具及灭火器材。

邏发生事故时，及时了解情况，维护好现场，救护伤员，并向领导报告。

第八条 摇工人安全职责

邏队真学习和严格遵守各项规章制度，不违反劳动纪律，不违章作业，对本岗位的安全生产负直接责任。

邏精心操作，严格执行工艺纪律和操作纪律，做好各项记录，交接班必须交接安全情况，交班要为接班创造安全生产的良好条件。

邏正确分析、判断和处理各种事故苗头，把事故消灭在萌芽状态。如发生事故，要果断正确处理，及时如实地向上级报告，并保护现场，做好详细记录。

邏按时认真进行巡回检查，发现异常情况及时处理和报告。

邏正确操作、精心维护设备，保持作业环境整洁，搞好文明生产。

邏上岗必须按规定着装，妥善保管、正确使用各种防护器具和灭火器材。

邏积极参加各种安全活动、岗位技术练兵和预防事故训练。

邏有权拒绝违章作业的指令，对他人违章作业应加以劝阻和制止。

第九条 摇企业行政部门安全职责

邏协助公司企业领导贯彻上级有关安全生产指示，及时转发上级和有关部门的安全生产文件、资料，对安全部门的有关材料，及时组织会审，并打印、下发。

邏在企业整体规划中，突出“安全第一”的思想，把安全管理纳入经济责任制，岗位考核时，同时考核安全。提高企业职工安全素质。

邏负责贯彻执行岗位责任制检查管理制度。检查以岗位责任制为核心的各项制度执行情况和达标情况。

邏对新入厂人员及时安排安全教育，经考核合格后方可分配岗位，会同安全部门组织对职工的安全教育及各种作业人员的培训、考核工作。

邏贯彻劳动纪律管理规定，负责对职工劳动纪律的教育和检查。

邏控制加班、加点，贯彻劳动法。

邏参加重大事故调查，办理事故责任者的惩处手续，参加工伤鉴定工作。

邏组织做好新工人的体检工作。

邏按国家规定，从质量上和数量上配备好专（兼）职安全人员和消防人员。

邏在办理临时用工协议书时，应有安全方面的条文，并会同有关部门执行。

邏健全安全保卫制度，认真做好要害部门（如生产车间、配件库、财务

室、门卫等)的安全生产和保卫工作。

负责交通事故的调查、处理、统计上报,搞好交通安全管理,参加有关报上级机关事故的调查处理。

负责重大事故的现场保卫工作。

参加安全检查,组织好主管业务范围内的安全保卫检查工作。

负责企业内易燃物品的管理。

认真执行企业集体宿舍管理的有关制度,负责企业集体宿舍的安全和保卫工作。

第十条 设备员安全职责

负责设备检修、维护保养方面的安全规定,做好业务范围内的安全工作。

负责组织制订和修订设备的操作规程和设备管理制度。

组织安全检查,对查出的有关问题,要有计划地及时安排解决,按期完成对设备事故隐患的整改。

安全责任追究制度

第一条 为了有效地防范重大安全事故的发生,严肃追查重大安全事故的行政责任,切实保障员工的生命和财产安全,维护企业内部的稳定,依据北京市政府第 274 号令《北京市关于重大安全事故行政责任追究的规定》和市交通委员会、公安局、监察局、安全生产监督管理局联合下发的《北京市关于重大道路交通事故行政责任追究规定》,结合本公司的实际情况,特制定本规定。

第二条 对违反本规定的责任者,由公司和有关部门给予行政处分。

第三条 公司所属单位的党政主要领导及直属部门负责人必须模范遵守、严格执行《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国道路交通安全法》和《中华人民共和国消防法》等有关法律、法规及行业安全标准,认真贯彻落实企业安全规章。对下列重大安全事故的防范、发生,依照法律、法规和本规定的有失职、渎职情形或者负有领导责任的,依照本规定给予行政处分;构成玩忽职守罪或者其他罪的,依法追究刑事责任:

- (一) 重大火灾事故;
- (二) 重大交通安全事故;
- (三) 重大建筑质量安全事故;
- (四) 民用爆炸物品和化学危险品重大安全事故;
- (五) 锅炉、压力容器、压力管道和特种设备重大安全事故;
- (六) 其他重大安全事故。

第四条 重大安全事故的具体标准，按照国家和本市有关规定执行。

第五条 公司所属单位应具备有关法律或者行业标准规定的安全生产条件，不具备安全生产条件的，不得从事生产经营活动。

第六条 公司所属单位的主要负责人对本单位安全生产工作负有下列责任：

- (一) 建立、健全本单位安全生产责任制；
- (二) 组织制定本单位安全生产规章制度和操作规程；
- (三) 保证本单位安全生产投入的有效实施；
- (四) 督促、检查本单位的安全生产工作，及时消除安全生产事故隐患；
- (五) 组织制定并实施本单位的安全生产事故应急救援方案；
- (六) 及时、如实报告安全生产事故。

第七条 公司所属单位的主要负责人必须具备与本单位所从事的生产经营活动相应的安全生产知识和管理能力。

第八条 公司所属单位应保障安全生产条件所必需的资金投入。主要负责人或经营者，对由于安全生产所必需的资金投入不足导致的重大事故承担责任。

第九条 公司所属单位要经常对企业员工进行安全生产宣传、教育、培训活动，提高职工法制观念和安全生产意识，做到安全生产，人人有责。

第十条 公司所属单位要经常组织安全检查，及时采取措施消除重大安全事故隐患。

第十一条 公司所属单位党政一把手，对本单位的安全工作负总责。公司所属单位、部门必须加强安全管理，依照有关法律、法规和规章的规定，履行各自的职责。

第十二条 严格执行安全生产责任制，坚持安全工作一票否决制。

第十三条 对不按照规定建立安全责任制或履行安全责任制不利的单位，由此发生重大事故，造成重大经济损失和社会影响的单位和主要负责人，按照《北京市关于重大安全事故行政责任追究的规定》和《企业奖惩条例》的规定，根据情节轻重，给予警告、记过、撤职的处分。

第十四条 重大安全事故发生后，隐瞒不报、谎报、拖延报告，对该单位主要领导和负责人，根据情节轻重，给予行政处分。

第十五条 此规定凡与国家法律、法规相抵触者，按照国家法律、法规执行。

缘 安全生产目标管理制度

公司（企业）须贯彻执行国家有关安全生产管理的方针政策，执行行业安

全管理的法规和规章，建立健全企业安全生产各项规章制度及安全操作规程。逐步做到有岗位必有安全职责，有工种、有设备必有安全操作规程。将防火安全工作纳入各项具体工作中，做到同计划、同布置、同检查、同总结、同评比。积极开展防火安全检查，狠抓火灾隐患。整改责任人应定期组织本部门的自查，每半年不少于一次次；重点部位的自查每月不少于一次次，并且每日有专人进行防火巡查。火灾隐患整改率应达 100%，重大火灾隐患应及时采取必要的防范措施。

2.10 安全生产检查、隐患整改制度

2.10.1 依照逐级安全生产责任制，公司实行三级安全生产检查制度，既公司月查、部室周查、班组日查。各岗位执行一日三查，即班前、班中、班后检查。

2.10.2 各部门应该坚持开展经常性安全生产检查，并积极配合上级主管部门和安全生产监督机关适时开展各类专项检查。

2.10.3 安全生产检查范围：

- (1) 贯彻落实安全生产规章制度情况。
- (2) 火源、电源、水源使用情况。
- (3) 消防器材、消防设施使用、管理到位情况。
- (4) 生产设备及要害部位的防火落实情况。

2.10.4 防火检查过程中发现的安全生产隐患，依照“谁主管、谁负责”的原则分级进行整改，对安全隐患，必须做出详细记录，建立档案，依照“三定”原则，既定人员、定措施、定时间限期整改，不准拖延扯皮。

2.11 安全生产工作考评、奖惩制度

为推进公司安全生产监督管理进程，提高整体安全管理水平，公司对各级各部门安全生产工作实施考核及奖惩制度。

2.11.1 有关安全生产法律、法规及安全生产责任制、安全生产管理制度落实情况。

2.11.2 安全生产规划的制定和监督执行情况。

2.11.3 安全生产活动的组织及实施效果。

2.11.4 安全生产检查及事故隐患整改情况。

2.11.5 年度伤亡事故控制及安全事故的调查、处理情况。

2.11.6 安全生产教育及培训管理情况。

安全设备、设施配备维护情况。

特种作业人员持证上岗情况。

安全生产工作考评、奖励标准由公司安全委员会统一制定，实行百分制。90分（包括90分）以上为优秀，80分（包括80分）~90分为良好，70分（包括70分）~80分为合格，70分以下为不及格。每年考核工作结束后，公司安全委员会将对各部门的考评情况予以通报，并依据本《制度》的有关规定和《安全生产责任书》的有关条款进行奖励兑现，奖优罚劣。

危险源点和职业危害监控制度

配电室、烤漆房、料库、压力容器，有毒、腐蚀、易燃、易爆物品，必须有专人管理，并配备相应的消防设施。了解本岗位和作业现场存在的危险因素、防范措施及事故应急措施。

事故统计、报告、调查、分析、处理制度

公司对工伤事故统一管理。

工伤事故报告应采取快报方式，逐级完成。

事故现场负责人（或现场目击者）应在事故发生后，立即用最快方式，向公司领导进行报告。

发生伤亡事故的部门应保护好事故现场，并迅速采取必要的抢救措施，抢救人员和财产，防止事故扩大。因抢救人员、疏导交通等原因必须移动现场物件时，必须做出标志、绘制现场简图、拍照或录像、写出详细书面记录、妥善保存现场重要痕迹、物证，方可移动现场物件，待调查组确认调查取证完毕，充分记录后，方可清理现场。

任何单位和个人不得对事故隐瞒不报，不得拒绝、阻碍、干涉事故调查工作，不得在事故调查中玩忽职守、徇私舞弊或打击报复。

事故调查处理文件、图纸、照片、录像等资料应长期完整保存，以便研究改进措施，进行安全教育，开展安全科学研究。

对造成重大经济损失或不良社会影响，虽未造成人员伤亡的事故，按伤亡事故上报和查处，不得隐瞒不报。

事故调查完毕，对事故调查组提出的处理意见和防范建议，由发生事故部门负责落实与处理。

摇摇化学危险品的储存、使用监管制度

化学危险品存放在独立的仓库，按化学的性质采取措施，必须有专人管理，并配备相应的消防设施。

摇摇劳动防护用品管理、发放、使用制度

职工的安全和健康，不仅同安全技术和企业卫生方面的问题有关，也同劳动制度有关。如果劳动保护制度不健全，同样会引起过度疲劳、损坏健康和导致伤亡事故。因此，建立和执行正确的劳动保护制度，是劳动保护的一个主要内容。所谓劳动保护制度，既为保护劳动者在生产中的安全和健康而制定的制度。可分为两类：一类属于行政管理制度，如劳动生产制度、节假日休假规定、安全生产责任制、监督检查制度、卫生制度、劳保用品发放制度、伤亡事故分析调查处理制度等；另一类属于生产技术管理制度，如设备检查维修制度、安全操作规程等。

摇摇机动车驾驶等特种岗位工作人员培训、上岗、教育审查等安全管理制度

摇摇为了贯彻执行“安全第一、预防为主”的方针，落实交通安全责任制，完成上级下达的交通安全管理目标，确保公司生产经营活动的安全开展，特制定本制度。

摇摇公司所属各单位的机动车驾驶员必须持有公司统一核发的“准驾证”方可驾驶本单位的机动车。

摇摇根据工作需要申请办理“准驾证”的驾驶员必须经过本公司摇摇摇摇部门考核，经考核合格。持有“准驾证”的驾驶员必须做到：自觉遵守交通法规；安全第一的思想牢固；驾驶作风正派；操作技术熟练；能够经常对车辆进行保养；不违章、保证行车安全。

摇摇对持有“准驾证”的驾驶员，各单位摇摇摇摇部门要定期对其进行安全教育、培训、考核，并设立个人交通安全档案。对有严重违反交通安全规定和发生严重责任事故的驾驶员，要注销“准驾证”。

员瑶安全生产值日、巡查制度

员公司在春节、“五一”、“十一”对各单位进行三次综合检查，公司摇摇摇摇部门每年进行一次专项防火检查。

员各单位摇摇摇摇部门每周要对全单位消防安全进行一次检查，对重点部位每日应进行一次消防巡视检查。

员单位部门负责人对本部门工作区域每日要进行一次消防安全检查。

员夜间警卫人员至少每圆小时要进行防火巡查。在防火巡查中要及时地纠正违章行为，妥善处置火灾危险，无法当场处置的，立即报告。发现初起火灾的立即进行补救和报警。

员瑶安全生产培训教育制度

员各单位消防安全负责人、安全保卫人员、重点部位防火负责人、义务消防队队长的消防安全培训由公司（厂）安全生产委员会负责。

员各单位宣传部门负责通过多种形式开展经常性的全员消防安全宣传教育；摇摇摇摇部门负责组织对新进厂职工和转岗职工进行岗前消防安全培训；安保部门负责对重点防火部位人员进行消防知识的培训和演练。

员安全培训的内容。

(员) 有关消防法规、消防安全制度和保障消防安全的操作规程。

(圆) 本单位、本岗位的火灾危险性和放火措施。

(猿) 有关消防设施的性能、灭火器材的使用方法。报火警、补救初起火灾以及自救逃生的知识和技能。

员瑶新职工岗前三级安全教育培训制度

对新进厂职工，会同摇摇摇摇部门进行三级（厂、车间、班组）安全教育和岗前培训；宣传、贯彻、执行国家、本市关于安全生产、交通安全、消防安全方面的法律、法规；做好安全生产的落实工作。培训后方可安排上岗，参加生产经营活动。

火灾安全防火应急准备与响应预案

一、目的

为了严格管理安全消防工作，保障国家财产和人身安全，减轻火灾损失，做到有备无患，特制定本方案。

二、适用范围

本方案适应于本公司所有部门。

三、职责

安全管理部门是本方案主责部门。

安全管理部门应按照“谁主管、谁负责”的原则，坚持“预防为主，防消结合”的方针，把消防工作列入工作的议事日程。建立健全防火管理制度，对所管的部位、火源、电源、易燃易爆物品严格管理，将防范措施落实到人，不发生火灾事故。

安全管理部门做好本部门的防火安全检查和火灾隐患整改措施的落实，做好所管辖的消防设施，保证完好无损、正常运转。搞好设备的维护保养工作，确保正常使用。

安全管理部门要积极参加公司举办的义务消防培训班。加强对新入厂人员和临时工的管理工作，严格按照规定进行入厂三级教育和上岗手续。对本部门发生的火灾能及时组织扑救。

四、工作程序

发现火警

(员) 当发现火警时，要迅速报警。首先由火警单位统一指挥，并组织本部门人员利用现有消防器材进行灭火自救。

(圆) 安排专人立即报告当地消防部门（电话 119）讲明发火地点、单位、起火物质、火情状态（烟、明火）。如要害部位系重要电器设备，可按规程要求和操作程序切断电源，并同时报告主管领导和保卫部门增援救火。

(猿) 当火灾部位发生烟雾和火苗时，应利用现场所配备的消防灭火器进行扑救，控制火源，等消防部门来人，并向消防部门积极反映情况，服从消防指挥领导。

疏散人员

疏散工作要有秩序地服从指挥人员和疏导人员的要求进行疏散。做到不惊慌失措，勿混乱、拥挤，减少人员伤亡。

物资财产疏散

(员) 对于那些可能扩大或有爆炸危险的物资、性质重要、价值昂贵的物资以及能影响灭火工作的物资应予以疏散。

(圆) 应紧急疏散的物资是：易燃、易爆和有毒的物品；档案资料；贵重的仪器、仪表；妨碍灭火的物资。

(猿) 在组织、指挥人员抢救、疏散物资时，要有专人负责，使整个疏散工作有条不紊。疏散物资时，应首先疏散威胁最大的物资，疏散的物资要放在安全的地方，不要堵塞扑救火灾的通道，并做好相应的保护工作，防止物资的丢失和损坏。

五、火场自救

匍火场自救的方法选择

(员) 一旦在火场上发现或意识自己可能被烟火围困，生命安全受到威胁时，要立即放弃手中的工作，争分夺秒设法脱险。要先迅速做些必要的防护准备（如穿上防护服或质地较厚的衣物，用水将身上浇湿或披湿棉被等）尽快离开危险区域，切不可延误逃生良机。

(圆) 脱险时，应尽量观察判明火势情况，明确自己所处环境的危险程度，以便采取相应措施。

(猿) 立即查明疏散通道是否被烟火封堵的情况，选择一条最为安全可靠的路线。如逃生必经路线充满烟雾，可做简单防护（如用湿毛巾或口罩捂住口、鼻）穿过烟雾区。

(源) 选择逃生路线，应根据着火情况，优先选择最简单、最安全的通道。

(缘) 在各种通道都被切断，火势较大，一时又无人救援的情况下，可以退至燃烧房间，关闭门窗。还可以用棉被、毛毯等将门窗遮挡，防止烟雾窜入。有条件时，要不断向门窗泼水降温，延缓火势蔓延，等待救援。

匍火场自救应注意的问题

(员) 在室内发现外部起火，开启房门前，应先触摸门板，如果发现有烟气从门缝窜入时，不要贸然开门，应缓慢开启，或设法从其他出口逃脱。必须开门时，要在一侧利用门扇等物品做掩护，防止被烟气熏倒或被热浪灼伤。

(圆) 逃生时，要随手关闭通道上的门窗，延缓烟雾沿人们逃离的通道流通。通过浓烟区时，最好以低姿势前进或匍匐前进，并用湿毛巾捂住口、鼻。

(猿) 呼救时，除大声呼喊外，还应挥动鲜艳醒目的物品，夜间还可以用手电筒等发光信号或敲击金属等物品，以引起救援人员注意，室内有电话可以拨“员怨”火警电话，向消防队求救或打电话通知有关人员前来营救。

(源) 如果身上衣服着火，应迅速将衣服脱下或撕下或就地翻滚，把火压灭。但应注意不要滚动过快，一定不要身穿着火的衣服跑动。如果近处有水池、塘等，

可迅速跳入水中，但人体已被烧伤时，应注意不要跳入污水中，以免造成污染。

六、火灾扑救措施

匸初期火灾的扑救原则

(员) 初期火灾的扑救比较容易，但必须扑救及时、方法得当、合理正确地使用灭火器材，方能有效地扑救初期火灾，减少灾害。

(圆) 扑救初起的火灾，扑救的基本对策与原则是一致的，无论是义务消防人员还是专职消防人员或是一般群众，在扑救初起火灾时，必须遵循先控制、后消灭、救人第一、先重点后一般的原则。

(猿) 先控制后消灭是指对于不能立即扑救的火灾，要首先控制火势的继续蔓延和扩大，在具备扑灭火灾的条件时，展开全面扑救。

(源) 救人第一是指火场上如果有人受到火势的围困时，应急人员或消防人员首要的任务就是把受困的人员从火场中抢救出来，在运用这一原则时可视情况，救人与救火同时进行，以救火保证救人地展开，通过灭火，从而更好地救人脱险，为及时扑灭火灾创造条件。

(缘) 先重点后一般是指在扑救初起火灾时，要全面了解并认真分析火场情况，区别重点与一般，对事关全局或生命安全的物资和人员优先抢救，之后再抢救一般货物。

匸灭火的基本方法

物资燃烧必须同时具备四个条件。这些条件缺一不可，因而破坏已经产生的燃烧条件就成为灭火的基本途径。根据物资燃烧的原理和同火灾作斗争的实践经验，可把灭火的基本方法归纳为四种：即冷却灭火法、窒息灭火法、隔离灭火法和抑制灭火法。

(员) 冷却灭火法

冷却灭火法就是将灭火剂直接喷洒在可燃物上，使之温度降低到物体的燃点以下，停止燃烧。这是一种常见的灭火方法，灭火剂主要是水。

一般物质燃烧都可以用水来冷却灭火。火场上除了用水冷却方法直接灭火外，还可以用水冷却尚未燃烧的可燃物质，防止其达到燃点而燃烧。可以用水冷却建筑物件、生产装置或容器，以防止其受热变形或发生爆炸。

(圆) 隔离灭火法

隔离灭火法是指将燃烧物与附近可燃物隔离或疏散到安全地点，从而使燃烧停止。这种方法比较适应于扑灭各种固体、液体、气体火灾。在运用该方法时要注意：

- ① 将火源附近的易燃、易爆物质转移到安全地点。
- ② 关闭设备上或管上的阀门，阻止可燃气体、液体流入燃烧区。

- ③ 排除生产装置、容器内的可燃气体、液体。
- ④ 阻止、疏散可燃液体或扩散的可燃气体。
- ⑤ 排除与火源相连的易燃建筑结构，造成阻止火势蔓延的空间地带。

(獠) 窒息灭火法

窒息灭火法即采取适当的措施，阻止空气进入燃烧区或用惰性气体稀释空气中的氧含量，使燃烧物质缺乏或断绝氧气而熄灭。这种方法适用于扑救封闭式的空间、生产设备装置和容器内的火灾。这种方法运用时具体操作如下：

- ① 采用石棉瓦、湿麻袋、湿棉被、沙土、泡沫等不燃或难燃材料覆盖燃烧物或封闭的孔洞。
- ② 用水蒸气、惰性气体充入燃烧区域。
- ③ 利用建筑物上原有的门窗及生产储运设备上的部件来封闭燃烧区，阻止新鲜空气进入。

(源) 抑制灭火法

抑制灭火法是化学灭火剂喷入燃烧区参与燃烧反应，终止燃烧链反应而使燃烧反应停止。

要有足够的灭火剂喷射在燃烧区，使用灭火剂参与阻止燃烧反应，在采取阻止燃烧措施时，要同时采取必要的冷却降温措施，防止复燃。

火场上具体采取什么方法灭火，应根据燃烧物质状态、燃烧特点和火场情况以及灭火器材装备的性能来确定。

獠 常见火情、火灾的处置

(员) 可燃气体、易燃气体泄漏的措施

在生产、生活中，一旦发生易燃、可燃物体泄漏，不要惊慌失措，应采取以下措施：

- ① 临时设置现场警戒范围，禁止一切无关人员进入现场。
- ② 在泄露范围区域内，禁止使用各种明火，关闭所有点火源。
- ③ 注意防止静电的产生，以免点燃可燃易燃物体。
- ④ 使用有效的灭火剂或土、沙掩埋，封堵液体、可燃易燃物流散。
- ⑤ 发生在室内的泄漏事故，要采取通风措施，防止发生火灾或爆炸事故。
- ⑥ 在采取一定措施的同时，报告消防等有关部门支援灭火。

(圆) 电器火灾的处置

电器火灾主要是由电器线路和设备本身及其引燃周围可燃物两种。电器火灾的处置重点是防止人员触电身亡，同时尽快将火势控制住再行灭火，具体做法有：

- ① 禁止无关人员进入火灾现场。
- ② 遇到电线落地情形时，要划定危险区域并有专人看管，以免触电伤亡。

- ③ 迅速切断电源。
- ④ 正确选用灭火剂进行灭火。

灑 扑灭一般火灾的处置

一般火情的扑灭，主要依靠水进行，在风大或缺水的情况下，措施不力，往往会造成火灾的蔓延和扩大。因此，当发生火灾时，应注意的问题：

- (员) 以抢救人员和疏散物资为主，最大限度减少人员伤亡和物资损失。
- (圆) 速向消防部门报警（电话 员圆园）。
- (猿) 扑打飞火防止火灾的蔓延和扩大。
- (源) 使用有限的水冷却要害部位、易燃易爆的危险物品。
- (缘) 利用覆盖物来保护邻近的建筑场所，使其免遭火势的蔓延。
- (远) 做好火场的保护和警戒工作。

七、防火重点部位及动火作业的管理

灑 防火重点单位，要建立岗位防火责任制、消防管理制度和落实消防措施，并制定本部门或场所的灭火方案。做到定点、定人、定任务。

灑 防火重点单位或场所应有明显标志，并在指定的地方悬挂特定的牌子。

灑 防火重点单位或场所及禁止明火处，如需动火作业时，必须执行工作作业证制度。

灑 动火作业证，要填写防范措施、技术标准，由 灑灑灑灑部监督执行。

灑 在批准的重点部位动火前必须做到：五不、四要、一清。

五不：

防火措施不落实不动火

周围的易燃物不清除不动火

凡装过油类、气体类易燃的容器，未经洁刷干净，排除残存的油质，达不到安全标准不动火

凡储存有易燃易爆物品的场所，未经排除易燃易爆物品的不动火

安全监护人不到场和未配备相应的灭火器材时不动火

四要：

要制定现场安全负责人

要严格执行安全操作规程

发生意外事故时要及时扑救

现场安全负责人和施工人员必须注意动火情况，发现不安全苗头时，要立即停止动火

一清：

在动火后，要彻底清理现场火种，方能离开现场

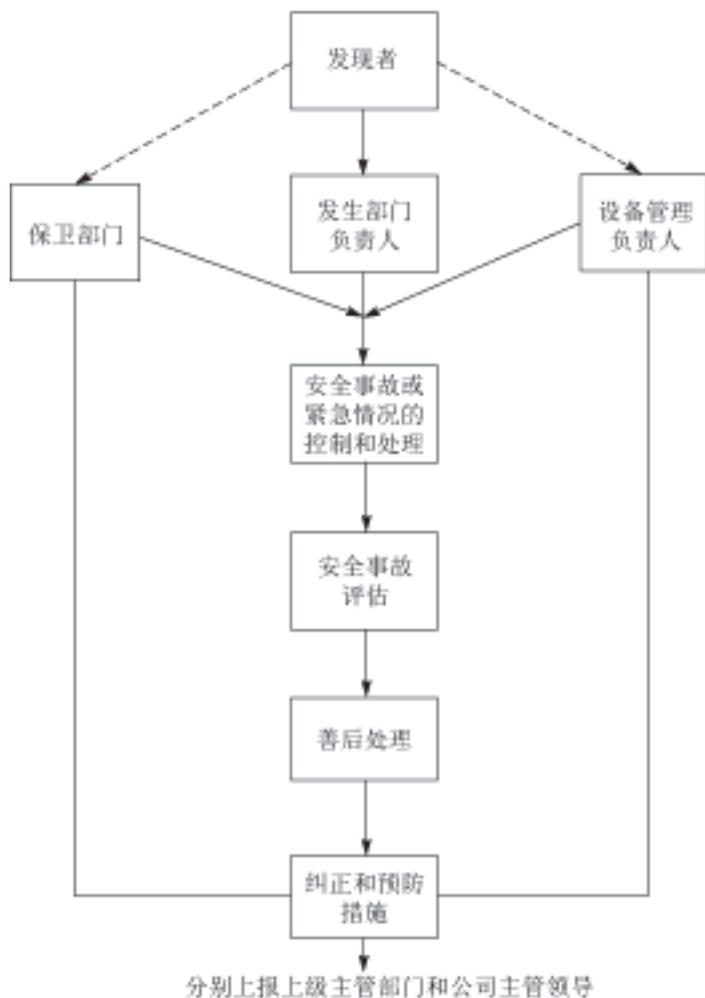
八、火灾事故调查及善后处理

一旦发生火灾，岗位责任人要立即报警，同时积极组织扑救，将火灾消灭在萌芽中，不得隐报。

岗位责任人及警消人员从报警到调查处理火灾事故结束，始终要保护好现场，待现场勘察结束后，经公安消防部门和摇摇摇摇部人员同意，才能组织清理现场，恢复生产，将火灾燃烧遗留物分类，能利用的按照公司物资部门的要求进行回收处理，对废弃物按公司环保要求进行处理。

调查处理火灾事故，应按“三不放过”原则，查明原因，分清责任，总结教训，落实防范措施，并根据事故情节，对有关责任人进行严肃处理，情节严重者报告公安机关依法处理。

企业安全应急预案处理流程图



——> 指挥通报和处理程序 - - -> 节假日通知

动火管理制度

在重点部位进行焊接、切割、烘烤、喷灯明火作业，由动火部门提出申请，在进行现场勘察后，负责办理“明火作业许可证”应注明申请部位和动火部位、动（用）火人及监护人、明火作业理由、现场实施安全措施状况、动火时间和地点等内容，并经主管领导签字后，组织实施。

明火作业必须在“明火作业许可证”批准的有效时间内作业，凡提前、延期或变更明火作业时间的，必须重新办理相应手续。

明火作业前，在作业现场必需配备足量的相应消防器材，明火作业负责人对作业人员详细讲明动火方案和动火过程中可能发生的异常情况、预防措施和处理办法，做好作业现场的安全检查及清理工作。

明火作业人员必须穿戴合格的防护用品，动火设备、工具应安全完好。相应的附属设备、工具应安全、灵敏、有效，发生异常情况动火人必须立即停止动火作业，实施救助措施。

动火作业完毕，作业人员应清理作业现场，熄灭余火和飞溅的火星，并及时切断电源，消除各种不安全因素，确认安全无误后，方可离开作业现场。

大风天（六级风以上）室外禁止明火作业。

未经批准私自动用明火的，责令其停止动火作业，并按有关规定进行处罚。

外来施工单位在我公司进行明火作业，必须履行我公司明火作业管理制度和其他有关规定。

第六章摇设备操作规程

第一节摇通用设备

摇钻床安全操作规程

摇开机前应检查各手柄及锁紧机构是否正常，用手转动主轴并挂挡，空车试验，检查润滑情况。

摇装钻头时必须使用合适的工具，不得随意用锤、铁块敲打。

摇工件必须装夹牢固，严禁不装夹只用手固定工件进行钻削薄小件，不便夹装的也应用钳子夹持，下方垫板方可作业。

摇操作前应按规定戴防护眼镜，严禁戴手套操作，不得用手制动仍在旋转的主轴。

摇在钻削中应用合适的工具或提钻头方法经常清除钻屑，严禁直接用手除屑。钻削时应加注适当的润滑、冷却液，运转过程中不得用手巾、棉纱擦拭钻头主轴。

摇钻削过程中发现夹头松动、工作不稳和其他异常情况应立即停机检查处理。

摇工作完毕及时清洁工作台、虎钳，擦拭及润滑钻床，并将手柄工具放置正确，切断总电源。

摇电焊安全操作规程

摇电焊机操作人员必须持有特殊工种上岗证。

摇必须严格执行按照生产厂家说明书制定的电焊机操作规程。

摇操作前必须按规定着装，必须检查电焊机及金属台接地线是否牢固。

摇操作前必须检查电极夹钳手柄处的绝缘是否良好、面罩玻璃遮光效果是否有效。

摇操作前和作业后必须清理现场，防止火灾发生。

摇禁止对油箱、油桶及易燃贮气罐等危险物进行焊接。

雍电器操作现场必须配备灭火器材。

猿气焊安全操作规程

一、使用氧气瓶的安全要求

雍氧气瓶的取送应指定专人负责，搬运要轻拿轻放，防止撞击，拉氧气瓶时，要瓶嘴朝后并戴安全帽。

雍使用时要垂直放置，固定车支架上或手推车上，不要在日光下暴晒。

雍安装氧气表的顺序如下：

(员) 取下氧气瓶的保险帽，短时间打一下阀门。

(圆) 检查接头帽、螺帽是否良好，将氧气表固定安装瓶上。

(猿) 松缓调压螺钉，打开气瓶阀门，如新装软管，需调整调压螺钉，吹洗接头，开气瓶阀，避开气表方向。

(源) 装软管时，注意不要将氧气和乙炔气管接错，两软管颜色不一样，新软管使用前要吹洗排除管内滑石粉，装好后用肥皂水检查是否漏气。

(缘) 安装和开阀门时，各部件和使用工具不得有油污衬垫，不得用油浸润。

雍氧气瓶与明火相距必须超过 缘皂，严禁靠近有蒸汽管道和有热源的地方。

二、焊接时的安全要求

雍焊接人员必须熟悉掌握安全操作规程，懂得基本知识，非指定人员不得随意焊接。

雍工作前和工作中要经常检查压力表压力软管。

雍根据实际需要选择焊接枪、喷嘴，调整氧气和乙炔压力。喷嘴要装紧，防止乙炔漏气，喷出速度低造成回火气压低时，不要用氧气代替乙炔勉强使用。

雍点燃焊枪要先打开氧气开关，后打开乙炔开关，停止时先关乙炔开关后关氧气开关。

雍使用点燃的焊枪时，务必谨慎不得将火焰指向人、氧气瓶软管。焊枪点燃时不得离开。即使暂停工作，也要关闭焊枪，挂在固定位置。

雍长时间不工作时，要关闭氧气瓶，松缓氧气表调整螺钉，放掉软管中的气体。

雍长时间工作时，勿使焊枪喷嘴过热而引起放炮，为此需将焊枪放入工作地点专设的水槽中冷却。

雍焊接盛过易燃物的容器，必须用热碱水仔细清洗，打开盖，才能焊接。焊接时最好远离，工作时候再正式焊接，承受压力或未加清洗的容器禁焊。

雍室内或车内焊接要注意空气畅通，工作中感觉有强烈乙炔气味或其他非

正常现象时，应立即停止工作，排除故障。

当阀门冻结时，只许用水或氧气加热，不得用明火烧烤。

大型零件焊接时，移动软管不得硬拉，不得触热东西。

高处焊接时，要注意周围情况，不可有易燃易爆物，并注意不要掉下工具，以免伤人。

本规定由车间主任负责落实。

二氧化碳气体保护焊机安全操作规程

操作人员必须持有特殊工种上岗证，

必须严格执行按照生产厂家说明制定的二氧化碳气体保护焊机操作规程，并将操作规程悬挂在现场。

作业前必须按规定着装，操作前和作业后要清理焊接现场，防止发生火灾。

作业后必须立即关闭电源。

空气压缩机安全操作规程

使用气泵前要检查电源电机及泵体是否完好、有无漏电或接地不良情况。

开动启动按钮待声音正常后使用，要观察压力是否正常，检查泵体机油是否到位。

检查电机皮带是否紧固，电机运转中有无异响。

使用完毕要关闭电源，经常维护保养擦拭，注入润滑油，放掉气缸体废弃油物。

砂轮机安全操作规程

开机前应用手转动砂轮，检查砂轮是否有裂纹，防护罩及各部是否正常。

过大、过长工件不得在砂轮上磨，所磨工件必须拿稳，不得单手持工件进行磨削。

进行磨削必须戴防护眼镜，不准戴手套，不准用棉纱、布包住工件进行磨削。

磨削时操作者应该站在砂轮一侧，不得对正砂轮操作。同一砂轮不准两个人同时进行磨削。

纒检查所有可移动的部件并且检查是否过多磨损。

灑检查连接处螺丝是否松动或缺少。

纒在操作前确保所有部件工作正常。

灑运动件交接处以润滑脂或宰阅原愿润滑剂润滑。

四、警告

灑环要超过举升机的最大载荷。

灑如果零件缺损或磨损不要使用举升机。

灒当举升机上升或下降时，要远离举升机。

灑当有人或有杂物在举升机下面时不要使用举升机。

纒在进入工作场地时要检查锁死装置是否锁紧。

本设备使用 源号抗磨液压油，每 员愿个月更换一次，第一次更换为三个月，更换时首先清除油箱内的所有的液压油，方可加注新油。

圆摇剪式举升机安全操作与保养规程

本设备在正常情况下每 远个月进行一次保养（由专业工程师进行），在日常使用中，操作者应时刻注意设备的运行状态，如有异常，即刻停止使用，并通知有关部门解决故障。

操作方法与注意事项：

灑车辆正确停放到位后通过控制杆即可升降车辆。

灑在升降过程中注意两边是否平衡运行，否则停止升降。

灒在升到工作高度后确保保险钩落槽后方可到车下工作。

灑在下降时确保两边保险同时打开。

纒在升降过程中车辆下边及附近没有人或物体。

具体保养规程如下：

灑注意防止尘土与沙土进入液压系统，如有则及时清洁。

灑定期清理举升机滑动部分的尘土（如链接销、滑块、滑块导轨）。

灒使用当中注意检查安全锁钩，并用润滑脂清洁其表面。

灑定期加注黄油脂（从加注孔处）。

纒定期检查液压缸的密封性，如有损坏应及时更换。

灑定期查看液压油是否缺少。

本设备使用 源号抗磨液压油，每 员愿个月更换一次，第一次更换为三个月，更换时首先清除油箱内所有的液压油，方可加注新油。

猿遥四柱举升机安全操作与保养规程

一、上升

愿汽车正确停放到跑板上。

愿拉紧手刹使车停放稳定。

愿按下动力单元的按钮，举升至工作高度并锁死保险。

愿确保保护措施到位后方可到车下工作。

二、下降

愿按动力单元的按钮松开锁死装置，举升高度离锁至少有 圆英寸的高度。

愿按空气安全阀按钮和 匀韵猿按钮。

愿在动力单元处按下 蕴粹拜砸圆那匀粤鼻圆云直到举升臂安全地下降。

愿在下降过程中举升臂下及附近严禁有人及物体。

三、月检

愿险查锁死装置是否正常。

愿险查电缆是否磨损过多。

愿险查所有可移动的部件并且检查是否过多磨损。

愿在操作前确保所有部件工作正常。

四、警告

愿环不要超过举升机的最大载荷。

愿如果零件缺损或磨损不要使用举升机。

愿当举升机上升或下降时，要远离举升机。

愿当有人或有杂物在举升机下面时不要使用举升机。

愿在进入工作场地时要检查锁死装置是否锁紧。

本设备使用 源远号抗磨液压油，每 员愿个月更换一次，第一次更换为三个月，更换时首先清除油箱内的所有的液压油，方可加注新油。

源遥喷（烤）漆房安全操作规程

愿必须严格执行按照生产厂家说明书制定的烤漆房操作规程，并将操作规程悬挂在现场。

愿禁止在烤漆房内及周边现场吸烟和使用明火。

愿禁止在烤漆房内存放稀料及其他易燃物。

愿作业前必须按规定着装，作业完成后及时清理烤漆房内易燃物品。

缘定期清理烤漆房排尘烟筒和通道，防止寄存残漆发生火灾。

缘做好防火工作，保持灭火器材的灵敏有效。

缘车身车架校正器安全操作规程

缘阵身校正器必须指定专人负责，未经培训人员不得使用车身校正器。

缘必须严格执行按照校正器设备生产厂家说明书制定的操作规程，并将操作规程悬挂在现场。

缘拉伸作业时必须注意安全防护，不要靠近拉塔，防止拉链脱落崩溅反弹伤人。

缘使用台架修理作业时，须警告周围人员保持安全距离。

缘在牵拉作业时，必须确保拉链与拉塔的连接安全可靠。

缘轮胎拆装机安全操作规程

缘轮胎固定、装、卡牢靠，操作中精神集中。

缘装轮胎时，应合理使用撬板、撬棍。不应刺伤内外胎。

缘注意安全，禁止戴手套，防止伤人。

缘装轮胎时，应注意气门嘴的位置，不应使气门嘴歪斜。

缘充气时，严格按有关规定、规格充气，气压不能过高，防止爆胎。

缘经常保养、润滑各活动部位，使之处于良好技术状态。

缘轮胎动平衡机安全操作规程

缘安全用电。使用轮胎动平衡机前，应认真检查配电盘和插线接头连接是否牢固，防止漏电。

缘认真、准确测量、输入轮胎数据。

缘轮胎固定、装、卡牢靠，合理使用平衡块（铅块）。

缘禁止超重轮胎（远噪以上）在轮胎动平衡机上做动平衡。

缘经常保养、擦拭，使设备清洁，整齐，处于良好技术状态。

缘下班时应关好电源，清理工作现场。

愿发动机免拆清洗机安全操作规程

愿严禁烟火，应在通风条件良好的场地使用该机。

愿允许经过培训的专业人员进行操作。

愿清洗机工作时操作人员不得离开操作岗位。

愿清洗液应放在干燥、阴凉处，严禁阳光曝晒。

愿有故障需要修理的发动机不能再进行清洗作业。

愿清洗时间主要视发动机情况而定，一般 猿~ 猿皂皂，太脏的发动机可适当延长清洗时间。

愿将清除阀旋至竖直位（韵葬），释放剩余油压，否则拆卸铜管时汽油会喷出。

愿应该定期更换清洗机滤芯，定期检查清洗机是否有渗漏。

（员）清洗机较长时间不使用，应先排干残液，用汽油清洗内部，再停放。

（圆）保持清洗机外部清洁。

愿燃油喷油器清洗机安全操作规程

愿喷油器清洗机应放置在通风良好的地方，避免直接日晒。

愿清洗机旁应严禁烟火，并配黄干粉灭火器。

愿在接通 愿灾电源前，应检查插头及电线有无损坏、外露，避免因短路、打火而引起火灾，修好后方可使用。

愿在使用前，应观察其背后液面的液面高度是否在标尺的 愿以上，不够时应按 愿的比例（愿号无铅汽油：愿清洗剂）混合后，加注洗油箱，以防喷油泵损坏。

愿在进行电喷车不解体清洗时，应按不同车型，选择快速密封接头，防止汽油外流。

愿叭器与汽车上进油管连接前，应将汽车燃油系统的残余压力卸压，拆装中流出的汽油应用干布清理，拆卸下的油管接头，应做绝缘处理，防止火灾。

愿自动清洗前，应将系统压力调整到低于被清洗车系统压力的 愿~ 愿缘（愿~ 愿），并将该车来油管路阻塞。

愿启动发动机，使之从怠速到 愿变速运转，清洗时间到，汽车自动熄灭，关掉点火开关恢复原车管路接头。

愿关掉设备开关，拔掉插头，将每个玻璃管上口用棉花布堵上，防止汽油蒸发。

汽油发动机综合分析仪安全操作规程

1. 使用者必须经过专业培训，合格后方可上岗操作。

2. 仪器应放置在干燥通风的地方。

3. 综合分析仪的各接线端，应放置在规定地方。

4. 仪器内部微机系统，要由专人负责管理，定期由专业人员为系统升级。

5. 使用仪器时要按照设备要求连接各传感器。

6. 进行电瓶放电实验时，仪器要远离可燃物品。

7. 要保持仪器的内外部的清洁，在清理时注意用干布清理。

电脑四轮定位仪安全操作规程

1. 定位仪使用前必须加装稳压器，确保定位仪使用电压稳定，电压振动幅度 $\leq 5\%$ 。

2. 定位仪主机内常产生高压静电，必须接装保护地线，地线安装应牢固。

3. 定位仪使用时，必须轻拿、轻放传感器，以免设备产生不必要的损坏。

4. 在卡具安装后，必须检查保险挂钩是否在轮胎钢圈上。

5. 必须保证定位仪处在清洁的工作环境中。

6. 在定位仪调整过程中，应避免对传感器的强烈振动，以保证其精度。

7. 按使用规定使用刹车和方向锁，以防车辆在举升机平台上溜车。

8. 专人使用、专人负责、专人维护，其他人不得擅动。保持设备的完好，遇有故障，不得自行处理，须及时上报有关领导，请厂家来人修复。

车辆冲洗机安全操作规程

1. 在使用前应对设备进行目测检查，必要时进行润滑补给。

2. 清洗车辆前，应先检查接地线是否良好。

3. 清洗时随时注意工作情况和状况，发现异常后，应立即关闭电源，进行检查。

制冷剂回收机安全操作规程

1. 本设备只能用于回收制冷剂回收和循环净化处理，不能用做他用。

愿必须由经过培训并取得合格证的人员操作使用，使用前认真阅读说明书，严格按操作规程使用。

愿使用地点要保证通风良好，不得有易燃物，避免太阳直晒或靠近暖气等热源，每次使用完需擦拭干净放回指定地点。

愿使用前要检查所有安全装置是否处于良好状态，开关灵敏有效。

愿只能使用被批准的、可重充的制冷剂罐做回收器（外购 砸原 愿 钢瓶不能做回收容器使用!!）。

愿操作者与制冷剂接触时，一定戴好安全眼镜。

愿连接软管一定要保证接口正确，不要接错，装好接头后再打开阀门，以免引起人身伤害或设备损害。

愿拆卸管子时要小心，所有软管可能含有一定的制冷剂，要先关闭阀门后再拆卸接头，以免皮肤接触引起伤害。

愿设备出故障时，通知设备维修人员处理，维修设备之前，首先要切断电源。

愿按的要求认真做好回收统计记录。

愿摇充电机安全操作规程

愿按充电机直流输出接线柱上的“垣”、“原”标记，用充电连线相应地接到蓄电池“垣”、“原”极上，此时装有电压表的充电机指示出蓄电池未充电前的电压值。

愿旋转电流值的调整旋钮，使充电电流调整到规定值，充电过程中需有人看管，经常查看充电情况及电解液温度的变化，并及时调整充电的电流值。

愿保持充电室内通风良好，严禁火种。

愿停止充电时必须先切断电源，然后拆除充电连线。

愿在充电过程中需要增加或减少蓄电池时，应按停止充电的程序进行。

愿在充电过程中如交流电源突然中断，应及时按停止充电开关停止充电，等交流电源恢复后再按上述充电程序进行充电。

第三节 摇检测设备

愿摇汽车废气分析仪安全操作规程

愿愿仪器要放置在干燥通风的地方保管。

愿要保持仪器的清洁。

在使用仪器之前，要对仪器进行充分的预热。

对仪器要定期的进行标准气校正。

在测量尾气时要配合废气抽排系统进行使用。

烟度计安全操作规程

将烟度计接通电源预热后，接通空气压缩机电源，待其压力表指示达到左右时，向主机送入压缩空气。

发动机达到规定的热状态，既水冷发动机水温高于，风冷发动机油温高于。

检测时，将取样探头固定在排气管内，并使其中心线与排气管轴线平行，取样管插入排气管深入度不小于，将脚踏开关固定在油门踏板前端。

测量时，将油门踏板和脚踏开关一并迅速踏到底，持续约后，迅速松开油门踏板和脚踏开关，仪器将在约内自动完成取样、抽气泵复位、走纸、清洗、显示和打印动作；相隔后，第二次踩下油门踏板和脚踏开关，仪器将完成第二次测量，仪表指针指示值即为所测烟度值。

制动试验台安全操作规程

检测线操作使用人员需经过专业培训，合格后方可上岗。

进行车辆检测之前，应检查轮胎压力，轮胎压力过高、过低不能进入检测线。

车辆进行检测时，需将车轮放在检测台中央，在检测过程中，严禁车辆触及检测台边缘。

测试制动力时，需逐步加大制动压力，严禁猛踩制动踏板。

测试悬挂性能时，需以恒定速度开过检测台（），开上或穿过检测线。

工作完毕后应及时对检测线进行清洁保养。禁止用水直接冲洗滚筒机构，以免损坏。

环境保护

面对日趋恶化的环境，环境保护已成为汽车维修企业经营活动中的重要环节。加强环境意识，做好环境保护是汽车维修企业的责任。

第七章 环境保护

环境管理办法

一、范围

对如何开展环境管理工作进行规定，维护产品的环保品牌形象，督促和引导企业遵守国家 and 地方相关的法律、法规，适用于环境管理体系的建立。

二、管理内容

环境管理体系是全面管理体系的一个组成部分，包括制定、实施、评审和保持环境方针所需的组织机构、规划活动、职责、惯例、程序、过程和资源。

建设阶段

(员) 设计部门为经销商经营与服务场所所做的施工图纸设计必须满足国家及当地有关环保方面的法规、设计规范和相应的规定。

(圆) 施工部门在施工过程中必须满足国家及当地有关环保方面的法规、施工规范和相应的规定。

(猿) 所选择的建筑材料（特别是装潢材料）应符合环保要求，使用环保产品。

(源) 必须有当地环保局认可的文件（环保评价报告或登记表）。

(缘) 必须有当地消防部门的认可文件。

开业服务阶段

(员) 经销商在经营与服务过程中必须执行国家及当地有关环保方面的法规和相应的规定。

(圆) 使用对环境有利的技术和管理措施。

(猿) 按照现场“缘”与定置管理的要求推动清洁服务。

(源) 有可持续的节能降耗措施。

(缘) 减少（或消除）污染物的排放措施得当、有效。

(远) 在合理处置废弃物的同时，能对废弃物进行回收（或循环利用）。

(苑) 减少有毒有害物质的使用，使用无毒害（或毒害小）的替代物。

(愿) 有应急准备措施，能够避免环境事故的发生。

(怨) 建议经销商建立环境管理体系并通过国家环境管理体系认证。