

# 中国汽车维修行业协会文件

中汽修协〔2020〕10号

## 关于疫情期间开展全国汽车维修行业 “3.15”优质服务活动的倡议

各有关地方协会、协会分支机构、会员单位，全国汽车维修诚信企业、放心汽修认证企业：

2020年新春伊始，一场新冠肺炎疫情突然在全国肆虐，打破了各行各业正常的生产、生活节奏，汽车维修行业面临了极大的经营压力。在党和政府的坚强领导下，全国开始了一场势在必得的防疫阻击战，目前尽管国内疫情得到了一定的控制，但是防疫任务依然严峻，作为重要民生服务的汽车维修业在做好防疫工作的同时，有序复工复产不能忽视服务质量。为此，在2020年“3.15”国际消费者权益日到来之际，中国汽车维修行业协会向广大汽车维修企业和行业协会发出“3.15”优质服务活动的倡议，具体内容如下：

一、积极践行《全国汽车维修行业行为规范公约》（附件1）。在疫情期间广大维修企业更要履行《公约》内容，为广大汽车消费者提供优质、透明的服务。

二、号召广大维修企业利用公众号、企业微信、客户端等新媒体手段发布复工复产信息，开展预约服务，公布预约信息。汽车维修企业可以利用新媒体手段向消费者宣传汽车防疫知识，开展车辆清洁、消毒服务，提倡免收工时费或工时费折扣。

三、建议各地方协会发挥资源优势，组织会员开展各种优惠便民活动，如为客户赠送安全有效的车辆消毒产品、防疫用品等；鼓励各地方协会邀请行业专家，利用网络直播平台开展汽车维修咨询服务，为广大汽车消费者答疑解惑；号召汽车维修企业主动为一线防疫单位（医疗、公安、社区等机构）提供免费的车辆消毒服务，为抗疫贡献力量。

四、积极做好“3.15”优质服务活动宣传工作，防疫不忘汽车维修质量服务标准。企业应利用新媒体积极做好线上宣传工作；同时在线下积极宣传，在厂区显要位置悬挂活动横幅，为“3.15”优质服务活动造势。

五、积极贯彻《汽车维修行业复工复产疫情防控应用指南》（附件2）。广大复工复产企业应严格按照《指南》要求做好防疫工作，切实采取有效措施和相关防疫标准程序要求，保护企业员工、客户的身体安全和健康。向广大汽车消费者进行宣传防疫工作和复工生产的科学结合，让消费者放心。

疫情当前，我们号召全行业更加紧密的团结起来，为打赢这场疫情阻击战共同努力，为广大人民群众提供更加贴心的汽车维修服务，为树立优良的行业风尚贡献力量！

附件：1、《全国汽车维修行业行为规范公约》

2、《汽车维修行业复工复产疫情防控应用指南》



## 附件 1

# 全国汽车维修行业行为规范公约

为加强汽车维修行业精神文明建设，建立汽车维修行业诚信机制，营造良好的汽车维修市场经济秩序，切实维护车辆所有人的合法权益，制定全国汽车维修行业行为规范公约。汽车维修业户共同遵守，自觉执行，相互监督。

### 一、 守法经营 接受监督

遵守国家法律、法规和规章，端正经营行为，全面公开汽车维修作业规范、收费标准、监督电话；严格按照国家有关规定合理结算费用，依法开具发票。自觉接受行政监督、舆论监督、社会监督。

### 二、 诚信为本 公平竞争

坚持诚信为本，以优质服务、用户满意为宗旨参与市场竞争。公证签定并忠实履行汽车维修合同，不得擅自减少作业项目，不使用假冒伪劣配件，不作虚假广告宣传。

### 三、 尊重客户 热忱服务

牢固树立“质量第一，客户至上”的观念，从业人员持证上岗，亮牌服务，举止文明；建立客户档案，定期跟踪回访，主动征求意见；开展提醒服务，答复客户咨询，排除客户疑虑；努力满足客户要求，维护客户正当权益。

### 四、 弘扬职业道德 建设精神文明

发展企业文化，建立服务品牌。倡导爱岗敬业精神，树立团队合作意识。充分调动企业员工积极性，开创奋发向上的比、学、赶、帮

新居面。开展服务规范化达标活动，树立行业新风尚。

### **五、 规范操作 保证质量**

建立健全汽车维修质量保证体系，全面贯彻执行国家标准、行业标准和企业标准，认真做好汽车维修检验记录，按规定签发汽车维修出厂合格证，及时受理客户投诉，承担质量保证责任。

### **六、 文明生产 保护环境**

搞好文明生产和安全生产，防止污染，保护环境，不断完善服务设施和服务功能，做到厂区整洁，环境优美，布局合理；实现作业现场安静；维修工具、机件、场地、人身清洁；工具、机件、油水不落地。

### **七、 自我管理 自我发展**

自觉抵制非法行为，勇于同侵害行业利益的行为作斗争，捍卫行业合法权益；通过正常渠道反映企业的意见与要求，不断提升行业整体素质。

### **八、 科技兴业 开拓创新**

确立科技兴业新思路，积极推广应用汽车维修新技术、新工艺、新材料、新设备；更新管理理念，优化企业管理，增强市场竞争能力；加强行业培训与交流，开展业内的横向联合与协作，加速行业技术进步。

## 附件 2

# 汽车维修行业复工复产疫情防控应用指南

### 1、目的

为做好复工复产疫情防控工作，保证企业员工及客户的生命健康安全，保障维修服务业务正常开展，特制定本应用指南。

### 2、适用范围

汽车维修企业及相关专业领域，其他与汽车维修相关企业可参照执行。

### 3、防控要求

#### 3.1 总则

3.1.1 严格落实企业疫情防控主体责任，明确疫情防控的内部职责。制定疫情防控工作措施，落实疫情防控和健康保护措施。制定疫情防控制度，包括内部责任分工、疫情排查、疫情日常管控、疫情期间后勤保障、应急处置、防疫期间维修服务工作流程、员工及客户健康保护等管理制度，并应明确负责人。

3.1.2 按照“谁用工、谁管理、谁负责”的原则，组织成立疫情防控小组，企业法人代表应为第一责任人，并担任防控小组组长，负责领导防控小组，做好疫情防控工作，确保员工客户健康安全和维修服务业务正常运营。

3.1.3 根据国家政策和疫情发展趋势，及时制定、修改防控应对措施。识别潜在应急情况，编制应急预案并做好应急演练和响应。

3.1.4 组织检查、监督各部门、人员疫情防控执行落实情况。

#### 3.2 复工复产前准备

3.2.1 企业复工复产，应根据当地政府部门统一安排进行，并在复工复产前，按要求办理相应的申请和登记。

3.2.2 企业应摸清员工健康状况，按照来源地风险等级实施分类管控，返岗人员应填写《健康申报表》，并承诺所申报信息属实。企业应按照当地疫情防控要求，对来自或去过疫情重点地区或与该区域人员有密切接触的员工，企业负责人须向所在地卫生健康部门报告，并

备案观察，期间不得安排与其他职工进行接触，排除疫情后方可返岗工作。

3.2.3 按国家防疫要求，来自疫情严重地区员工（疫情重点地区或疫情重点地区籍及有接触疫情重点地区人员）应提前 14 天自我隔离，每日自我测量体温。复工前，应如实向企业负责人汇报健康状况。

3.2.4 返程员工，返程中须佩戴口罩，到达后应到有关部门登记，并保留好汽车、火车、飞机、出租车等交通工具票据，以备查询。

3.2.5 企业应做好口罩、手套、防护镜、防护服、清洗消毒液等相关防护用品的采购及储备，并按照规定及时发放。要求员工必须佩戴口罩等防护用品。

3.2.6 二类及以上维修企业应对维修厂区、办公场所、营业大厅、客户休息区及相关设备、设施等进行全面的通风和消毒。

3.2.7 三类维修企业做好维修厂区及相关设备、设施的消毒、通风工作，确保工作区域干净整洁，各种物品摆放有序。

3.2.8 企业应及时了解疫情期间人员动态，填写《疫情期间人员动态登记表》。

3.2.9 疫情期间，企业员工应做到不走亲访友，不聚集聚会，尽量避免到人员密集的公共场所，确保不造成疫情隐患。

### **3.3 复工复产现场防控**

3.3.1 企业应按照当地疫情防控要求，做好返岗员工的体温监测和日常观察。应在厂区入口处设置体温检测和消毒岗位，严格做好返岗员工的每日体温监测和日常观察，并做好《员工体温检测记录》，体温正常（ $37.3^{\circ}\text{C}$  以下）方可进入厂区。

3.3.2 企业员工及外来人员如有发热、咽痛、咳嗽、乏力的情况，须就近安排其到指定医院就诊，并应向所在地卫生健康部门报告。

3.3.3 企业员工、客户和外来人员，必须佩戴一次性医用口罩（或其他更高级别的口罩），员工还须戴一次性手套上岗作业。一次性口罩每 4 小时更换 1 次或感潮湿时更换，有污染时随时更换；一次性使用手套不可重复使用，其他重复使用手套需每天清洗消毒，或用含氯消毒液浸泡 30 分钟，然后常规清洗。离开工作现场应进行彻底消毒并换装，更换下的工装进行消毒处理。

- 3.3.4 鼓励二类及以上维修企业开展预约维修服务，对承修的外籍车辆应记载车辆抵达本地时间，严禁承修来自或经过疫情较重地区且在本地停留未超过14天以上的车辆（应急救援车辆除外）。
- 3.3.5 承修接待时，应对客户及车上所有乘员进行体温检测，详细记录体温测试结果以及承修车辆信息，对送修人进行实名登记，并填写《维修车辆及人员登记表》。对于外埠车辆，还应询问并记录是否行径重点疫区城市、抵达本地时间等。维修信息严格按照要求上传汽车维修电子健康档案系统。客户接待人员、客户及车上所有乘员进入厂区须按照防控要求佩戴合格的防护口罩。
- 3.3.6 维修作业前，须对承修车辆进行全面清洁消毒。车辆内部驾驶员或乘员有可能接触的表面（如车身内饰、方向盘、档杆、车门内外把手、座椅等）采用消毒湿巾进行擦拭，对轮胎、驾驶室内地板可使用含氯消毒剂进行喷洒。维修服务人员进入车舱内须佩戴防护口罩和一次性手套。
- 3.3.7 承修车辆须使用“三件套”（方向盘套、座椅套和脚垫纸）。竣工车辆交付前，应再次对维修部位、维修部件、更换部件进行全面消毒，维修产生的固体废弃物按照国家有关规定进行处置。
- 3.3.8 二类及以上维修企业应按照规定做好车辆性能维护，特别要做好涉及车辆灯光、转向、制动、轮胎等安全系统和部件的性能维护，并做好车辆维护记录，确保车辆技术状况良好和车辆行驶安全。
- 3.3.9 在疫情未得到有效控制前，不触碰和维修空气滤清器及空调滤清器，确需维修空气滤清器和空调滤清器的，应先消毒，并同时戴上防护口罩、防护眼镜和医用橡胶手套进行维修作业。
- 3.3.10 对医用救护、执勤执法、工程抢险、物资运输以及各类社会公共服务等疫情防控保障车辆，开通维修救援绿色通道，及时到达现场，确保尽快恢复行驶，为疫情防控防治工作提供有力保障。
- 3.3.11 维修救援医用救护车辆时，维修人员应佩戴口罩、护目镜、医用橡胶手套、防护服等个体防护装备，并备好消毒剂、洗手液等消毒清洁用品，救援完毕需对相关维修设备、工具进行消毒处置。
- 3.3.12 结算付款尽量通过微信、支付宝等移动方式进行支付，避免现金支付找零，付款实行零接触。

### 3.4 公共场所防控

3.4.1 做好宣传教育工作，在企业醒目位置悬挂疫情防控宣传条幅、张贴通告、应用电子显示屏等形式宣传疫情防控知识，教育员工从官方渠道获取疫情信息，保持良好心态，不信谣、不传谣。切实提高员工自我防范意识和疫情防控的自觉性和责任感。

3.4.2 维修企业工作场所、办公区域每日通风3次，每次20~30分钟，在能够保证适宜室温的情况下，可持续通风换气，尽量少开中央空调。人与人之间保持1米以上距离，员工或外来人员均须佩戴符合防护要求的口罩。

3.4.3 每日对集中活动区域(作业场所、会议室、办公室、营业大厅、客户休息区、会议室、办公室、办公区走廊地面、卫生间、公务车等)进行消毒。客户休息区、会议室使用后立即对桌椅、沙发进行消杀，避免细菌、病毒滋生。召开会议或接待客户时，建议使用个人水具或一次性纸杯，对每次消杀填写《环境消杀工作记录》。

3.4.4 尽量减少纸质文件的传递，传递纸质文件前后均需洗手，传阅文件时佩戴符合防护要求的口罩。

3.4.5 电话、电脑键盘、鼠标、手机可根据使用情况，采用75%酒精进行擦拭消毒。

3.4.6 鼓励使用电话、视频、微信等方式进行工作沟通、接受客户咨询、开展预约维修服务，避免人员聚集；少开会、开短会、少面谈，不可避免的交谈，应保持一米以上距离，并佩戴防护口罩。周密安排车辆接待计划，合理安排维修作业，避免现场管理混乱。

3.4.7 维修车辆在办理业务时，不准聚集和扎堆，由工作人员统一呼叫，逐一办理。

3.4.8 疫情流行期间，尽量避免乘坐电梯。如确需乘坐，要佩戴一次性使用医用口罩，尽量选择人少的时候乘坐，并与他人保持一定距离，尽量避免用手指直接接触按钮，每日及时对电梯间进行消毒。

3.4.9 实行分餐制，保证员工、客户有相对独立和有一定间距的就餐位置，避免聚集性就餐和面对面就餐，就餐时对话。

3.4.10 员工食堂采用分时段就餐，餐厅每日消毒至少2次，餐桌椅使用后进行消毒，餐具用品须高温消毒。操作间保持清洁干燥，严禁



生食和熟食用品混用，肉蛋类煮熟煮透。

3.4.11 对室外垃圾堆放区、吸烟区、绿化区、车辆停放区地面用浓度 250-500mg/L 的含氯消毒液进行喷洒；对收发室、前台等人员密集处加大消毒频次。

### 3.5 员工个人防护

3.5.1 尽量减少外出活动。

3.5.1.1 避免去疾病正在流行的地区。

3.5.1.2 疾病流行期间减少走亲访友和聚餐，公休日尽量在家休息，减少到人员密集的公共场所活动，尤其是空气流动性差的地方。

3.5.1.3 外出佩戴口罩，用洗手液或肥皂，流动水勤洗手。

3.5.2 监测与就医

3.5.2.1 主动做好个人与家庭成员的健康监测，自觉发热时应测量体温。

3.5.2.2 体温超过 37.3° 或出现发热等不适症状，应到发热门诊就医或在家自行隔离，并及时向企业负责人汇报病情。就诊时，应主动配合医生开展相关调查，并告之医生身体状况以及发病后的接触者和出行地信息，并随时向所在企业汇报病情，待康复后得到单位批准方可返岗工作。

3.5.3 出行

3.5.3.1 乘坐公共交通工具（公交车、出租车、地铁、火车、飞机）出行：

a) 出行全程必须正确佩戴一次性医用口罩。

b) 配合工作人员做好体温检测。

c) 出行中触摸到车门、机门、座椅、座椅靠背、扶手、安全带、扶杆、厕所门及把手等地方后，不要直接接触口、眼、鼻，避免接触传播。回家、到达目的地或具备条件时，应立即用洗手液或肥皂，流动水洗手，或者使用含酒精成分的免洗洗手液洗手，保持手部卫生。

d) 保留出行所乘交通工具的票据，以备查询。

e) 出差前和返程后应分别填写《出厂信息登记表》、《返程信息登记表》。

3.5.3.2 骑自行车出行，要与其他行人保持适当距离，佩戴口罩，及

时洗手。

3.5.3.3 私家车出行，应佩戴口罩，可适当增加开窗通风次数。如多人乘坐，严禁面对面说话。到达目的地后及时洗手。疫情期间，定期对车门把手、车钥匙、方向盘等手接触频繁的部位使用 75%酒精擦拭。如果乘坐人员中发现疑似或确诊病例，可在专业人员指导下对车内部物体表面和车外门把手等用 1000mg/L 的含氯消毒液或 500mg/L 的二氧化氯消毒剂擦拭或喷洒进行全面消毒。

3.5.4 外出回家或到达目的地摘掉口罩后，要按照规范洗手法洗手消毒，对手机和钥匙等下班途中触摸的用品使用 75%酒精擦拭消毒，在外穿过的衣服应放在通风或阳光下晾晒。有条件时可用家用紫外灯（不含臭氧功能）照射。

#### 4 防控记录

fk4.1 返岗员工健康申报表

fk4.2 疫情防控期间人员动态登记表

fk4.3 员工体温检测记录

fk4.4 维修车辆及人员登记表

fk4.5 出差信息登记表

fk4.6 返程信息登记表

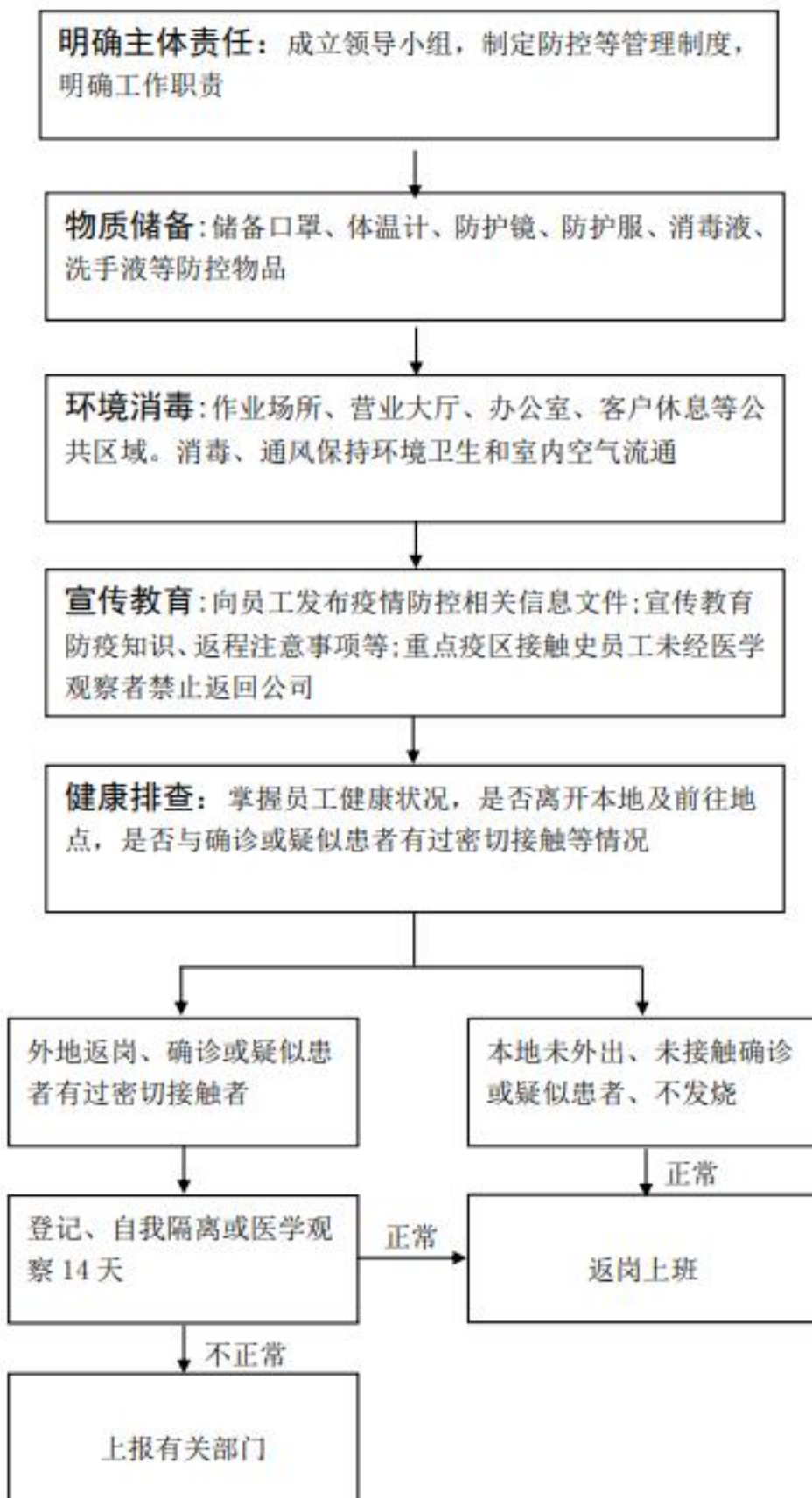
fk4.7 环境消杀工作记录

附件：防控流程

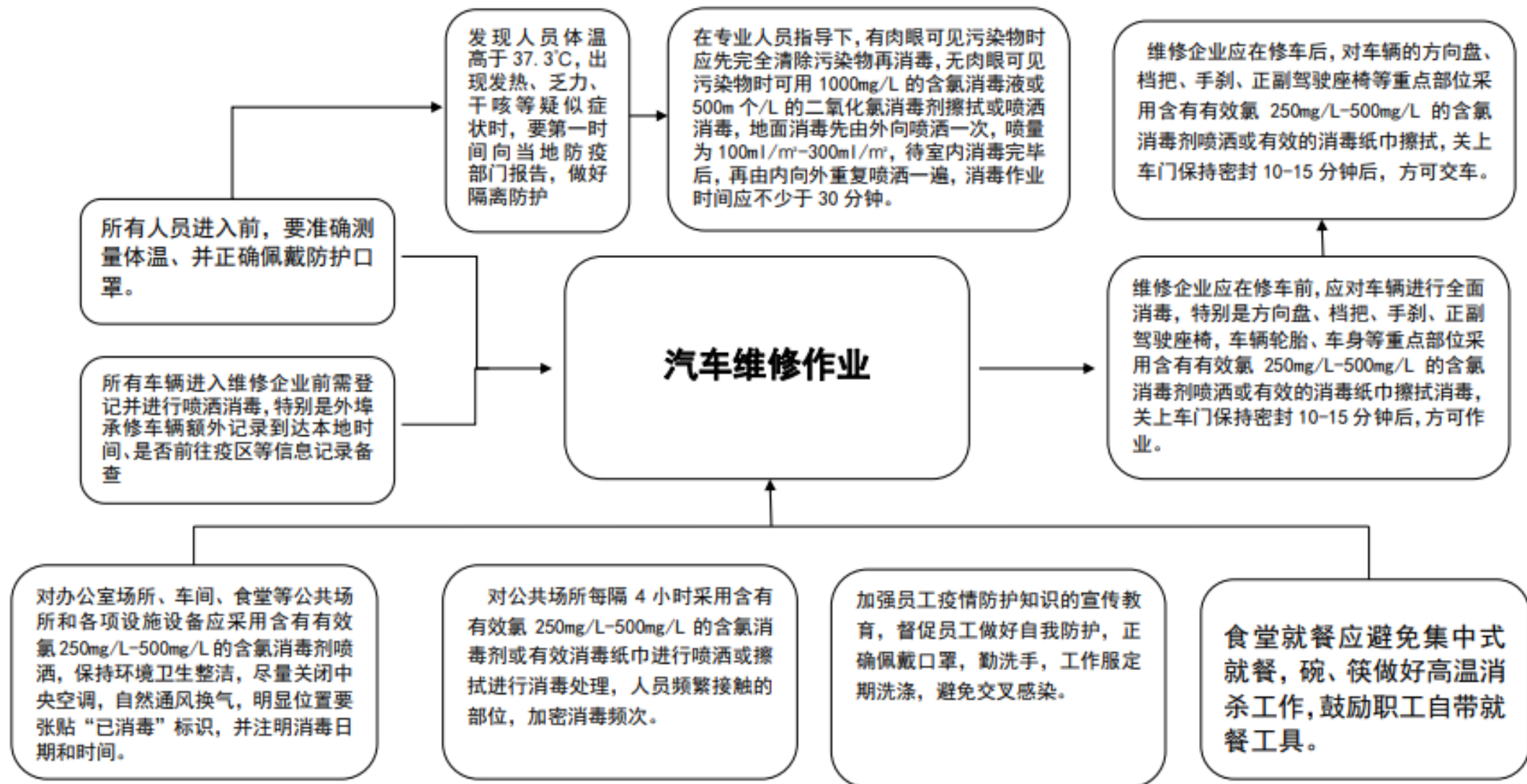
附件 1 汽车维修企业防控流程

附件 2 汽车维修作业防控流程

# 汽车维修企业防控流程



## 汽车维修作业防控流程





fk4.2

### 疫情防控期间人员动态登记表

填报单位：

| 序号   | 姓名 | 联系方式 | 外出日期 | 事由 | 前往目的地 | 途径滞留地 | 乘坐交通工具 | 有无与重点疫情地区人员直接或间接接触 | 有无身体不适情况 | 返回日期 | 返回时采取防疫措施 | 防疫措施结果 | 备注 |
|------|----|------|------|----|-------|-------|--------|--------------------|----------|------|-----------|--------|----|
| 1    |    |      |      |    |       |       |        |                    |          |      |           |        |    |
| 2    |    |      |      |    |       |       |        |                    |          |      |           |        |    |
| 3    |    |      |      |    |       |       |        |                    |          |      |           |        |    |
| 4    |    |      |      |    |       |       |        |                    |          |      |           |        |    |
| 5    |    |      |      |    |       |       |        |                    |          |      |           |        |    |
| 6    |    |      |      |    |       |       |        |                    |          |      |           |        |    |
| 7    |    |      |      |    |       |       |        |                    |          |      |           |        |    |
| 8    |    |      |      |    |       |       |        |                    |          |      |           |        |    |
| 负责人： |    |      | 填报人： |    |       | 填报日期： |        |                    | 年 月 日    |      |           |        |    |

备注：如出现发烧等现象人员，须第一时间上报单位防控小组。

fk4.3

员工体温检测记录

填报日期:

| 序号   | 部门 | 姓名 | 上班时间 | 体温检测 | 下班时间        | 体温检测 | 备注 |
|------|----|----|------|------|-------------|------|----|
| 1    |    |    |      |      |             |      |    |
| 2    |    |    |      |      |             |      |    |
| 3    |    |    |      |      |             |      |    |
| 4    |    |    |      |      |             |      |    |
| 5    |    |    |      |      |             |      |    |
| 6    |    |    |      |      |             |      |    |
| 7    |    |    |      |      |             |      |    |
| 8    |    |    |      |      |             |      |    |
| 9    |    |    |      |      |             |      |    |
| 10   |    |    |      |      |             |      |    |
| 负责人: |    |    | 填报人: |      | 填报日期: 年 月 日 |      |    |

备注: 如出现发烧等现象人员, 须第一时间上报单位防控小组。

fk4.4

### 维修车辆及人员登记表

填报单位

| 序号   | 到达时间 | 车牌号码 | 姓名   | 性别 | 联络方式 | 籍贯    | 是否佩戴口罩 | 体温 | 离开时间 | 是否携带物品 | 记录人员 | 备注 |
|------|------|------|------|----|------|-------|--------|----|------|--------|------|----|
|      |      |      |      |    |      |       |        |    |      |        |      |    |
| 2    |      |      |      |    |      |       |        |    |      |        |      |    |
| 3    |      |      |      |    |      |       |        |    |      |        |      |    |
| 4    |      |      |      |    |      |       |        |    |      |        |      |    |
| 5    |      |      |      |    |      |       |        |    |      |        |      |    |
| 6    |      |      |      |    |      |       |        |    |      |        |      |    |
| 7    |      |      |      |    |      |       |        |    |      |        |      |    |
|      |      |      |      |    |      |       |        |    |      |        |      |    |
|      |      |      |      |    |      |       |        |    |      |        |      |    |
| 负责人： |      |      | 填报人： |    |      | 填报日期： |        |    | 年    | 月      | 日    |    |

备注：如出现发烧等现象人员，须第一时间上报单位防控小组。





fk4.6

返程信息登记表

填报单位：

| 序号   | 姓名 | 联系方式 | 计划返程日期 | 出发地点 | 到达地点 | 乘坐交通工具      | 是否转乘 | 转乘地点 | 车次/航班号 | 采取的防控措施 | 措施结果 | 备注 |
|------|----|------|--------|------|------|-------------|------|------|--------|---------|------|----|
| 1    |    |      |        |      |      |             |      |      |        |         |      |    |
| 2    |    |      |        |      |      |             |      |      |        |         |      |    |
| 3    |    |      |        |      |      |             |      |      |        |         |      |    |
| 4    |    |      |        |      |      |             |      |      |        |         |      |    |
| 5    |    |      |        |      |      |             |      |      |        |         |      |    |
| 6    |    |      |        |      |      |             |      |      |        |         |      |    |
| 7    |    |      |        |      |      |             |      |      |        |         |      |    |
| 填报人： |    |      | 负责人：   |      |      | 填报日期： 年 月 日 |      |      |        |         |      |    |

备注：措施结果：如出现发烧（体温超过 37.3°、咽痛、咳嗽<干咳少痰>、乏力）等症状人员，须第一时间上报单位防控小组。

fk4.7

## 环境消杀工作记录

填报单位

| 区域                 | 消杀物品     | 频率      | 责任部门 | 消毒人员 |
|--------------------|----------|---------|------|------|
| 工作场所、办公区、走廊、大厅、吸烟区 | 含氯消毒液、酒精 | 每日（ ）次  |      |      |
| 前台                 |          | 每日（ ）次  |      |      |
| 会议室、接待室            |          | 每次使用后   |      |      |
| 车辆                 |          | 每次使用后   |      |      |
| 生产设备及工具            |          | 每日（ ）次  |      |      |
| 工作区/停车场            |          | 每日（ ）次  |      |      |
| 卫生间、               |          | 每小时 1 次 |      |      |
| 茶具                 | 消毒柜      | 每次使用后   |      |      |
| 灌装桶                | 酒精       | 送至单位后   |      |      |
| 饮水机                | 酒精       | 每次使用后   |      |      |

备注：工作场所、办公区、走廊、大厅、吸烟区、前台，每日不得少于 3 次。生产设备及工具、工作区、停车场，每日不得少于 2 次。