

ICS
R 16
备案号

JT

中华人民共和国交通行业标准

JT/T ×××—2011

机动车维修服务规范

(征求意见稿)

在提交反馈意见时,请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上

2011-XX-XX 发布

2011-XX-XX 实施

中华人民共和国交通运输部 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 维修服务流程.....	2
5.1 服务流程.....	2
5.2 客户接待.....	2
5.3 进厂检验.....	3
5.4 签订合同.....	3
5.5 维修作业与质量检验.....	4
5.6 车辆交付.....	4
5.7 服务跟踪.....	4
5.8 返修与抱怨.....	5
6 服务质量保证.....	5
6.1 质量管理.....	5
6.2 人员管理.....	6
6.3 设施设备管理.....	6
6.4 配件管理.....	6
6.5 安全管理.....	7
6.6 环保管理.....	7
6.7 现场管理.....	7
6.8 资料档案管理.....	7
附录 A 机动车维修服务流程.....	8
附录 B 推荐文明用语.....	9
附录 C 维修合同.....	10

前 言

本标准依据《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国道路运输条例》、《机动车维修管理规定》等规定，结合机动车维修行业实际需要制定。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准编写格式符合 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》的规定。

本标准中的附录A为规范性附录。

本标准中的附录B、附录C为资料性附录。

本标准由中华人民共和国交通运输部道路运输司提出。

本标准由全国汽车维修标准化技术委员会（SAC/TC247）归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

机动车维修服务规范

1 范围

本规范规定了机动车维修服务的基本要求、维修服务流程及服务质量保证等方面的内容。

本规范适用于汽车整车维修企业和发动机、车身、电气系统、自动变速器专项维修业户，其他的机动车维修企业可参照执行。

本规范可作为客户衡量机动车维修服务的依据。

2 规范性引用文件

下列文件对于本规范的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本规范。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本规范。

GB/T 3798.1 汽车大修竣工出厂技术条件 第1部分：载客汽车

GB/T 3798.2 汽车大修竣工出厂技术条件 第2部分：载货汽车

GB/T 3799.1 商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件 第1部分：汽油发动机

GB/T 3799.2 商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件 第1部分：柴油发动机

GB/T 5624-2005 汽车维修术语

GB/T 16739 汽车维修业开业条件

GB/T 18189 摩托车维修业开业条件

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 21338 机动车维修从业人员从业资格条件

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

3.1

客户 customer

接受机动车维修服务的组织或个人。

3.2

机动车维修服务 service for motorcycle repairing

机动车维修经营者（简称经营者）向客户提供机动车维护和修理及相关活动的总称。

3.3

二级维护 complete maintenance

在进行清洁、补给、安全检视、润滑、紧固的基础上，以检查、调整制动系、转向操纵系、悬架等安全部件，并拆检轮胎，进行轮胎换位，检查调整发动机工作状况和机动车排放相关系统等为主的维护作业(包括机动车生产厂家规定的间隔里程为 20000 公里或首次定程

维护里程4倍的维护作业)。

注：改写 GB/T 5624-2005，2.3.1.3.2.2。

3.4

整车修理 major repair of motorcycle

通过修复或更换机动车零部件（包括基础件），恢复机动车完好技术状况和完全（或接近完全）恢复机动车寿命的修理。

3.5

原厂配件（英文对应词）

纳入车辆生产厂家售后服务体系和配件供应体系的配件。

3.6

副厂配件（英文对应词）

未经车辆生产厂家授权许可的车辆配件生产厂家生产并符合相关技术标准的合格配件。

3.7

修复配件（英文对应词）

修复后，经过检验达到技术标准要求的配件。

4 基本要求

4.1 经营者的设施、设备、人员、经营管理、质量管理、安全生产、环境保护等条件应符合 GB/T 16739、GB/T 18189 的有关规定，取得机动车维修经营许可证件。

4.2 经营者应依法经营、诚实信用、公平竞争、优质服务。

4.3 经营者应在经营场所的醒目位置悬挂全国统一式样的机动车维修标志牌。

4.4 经营者应提供与自身能力相适应的专业化服务，保证服务质量；可建立机动车维修服务信息化管理系统，使用计算机对客户信息、维修流程、配件采购与使用、费用结算等进行管理。

4.5 经营者应在业务接待室的醒目位置向客户公示以下内容：

- a) 机动车维修经营许可证、工商营业执照、税务登记证；
- b) 业务受理程序；
- c) 服务质量承诺；
- d) 客户抱怨受理制度；
- e) 所在地道路运输管理机构监督投诉电话；
- f) 主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价及维修费用结算方法；
- g) 维修质量保证期；
- h) 企业负责人、技术负责人及业务接待、质量检验、维修（机修、电器、钣金、涂漆）、价格结算人员照片及工号。
- i) 提供车辆维修救援服务的，应公示服务时间、电话及收费情况。

4.6 经营者对原厂配件、副厂配件和修复配件应明码标价，并提供配件的产地、生产厂家、质量保证期、联系电话等相关信息资料，供客户查询。有条件的经营者可配备计算机、触摸屏等自助电子信息查询设备。

4.7 经营者应将公示的维修质量保证期，以及主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价报所在地道路运输管理机构备案。

5 维修服务流程

5.1 服务流程

机动车维修服务流程见附录A。经营者应建立科学、便捷的维修服务流程，并实施计算机管理。

5.2 客户接待

5.2.1 进厂维修接待

5.2.1.1 业务接待员应遵守礼仪规范，接待客户主动热情，真诚友好，语言文明，仪表端庄。推荐文明用语见附录 B。

5.2.1.2 业务接待员应熟悉机动车维修相关法规，掌握机动车维修一般知识，能及时为客户提供咨询服务。

5.2.1.3 车辆进厂时，业务接待员应认真听取客户关于车况和故障现象以及维修要求的陈述，与客户一起进行环车检查，查验车辆相关证件，办理交接手续。客户寄存的随车物品，一并记录，并妥善保管。车辆交接单经客户签字确认。

5.2.1.4 必要时，业务接待员应协助质量检验员进行车辆故障诊断。

5.2.1.5 业务接待员应安排客户休息。

5.2.2 预约维修接待

5.2.2.1 经营者可采用回访、告示等方式提示客户接受预约维修服务，亦可通过电话、短信、网络等渠道受理预约维修服务。

5.2.2.2 业务接待员应使用文明用语，接听电话时，首先问好，自报工号，认真听取客户关于车况和维修要求的陈述，并做好记录。

5.2.2.3 业务接待员应根据客户需求，结合企业实际，合理确定维修车辆维修项目和进厂时间。经双方确认后，做好人员、场地、设备、配件准备，不应附加等待时间。

5.2.2.4 车辆进厂时，业务接待员应与客户一起进行环车检查，查验车辆相关证件，办理交接手续。客户寄存的随车物品，一并记录，并妥善保管。车辆交接单经客户签字确认。

5.2.3 紧急救援接待

5.2.3.1 经营者可通过电话、短信、网络等渠道受理紧急救援业务。

5.2.3.2 业务接待员应熟悉机动车维修相关法规，掌握机动车维修一般知识和紧急救援知识，能及时提出紧急救援方案。

5.2.3.3 业务接待员接到求救信息后，应详细记录求救客户姓名、车牌号码、品牌型号、故障现象、抛锚地点、联系电话等。对于对话可以解决的，应详细解答，具体指导，及时帮助处理。对于确需现场救援的，应提出最佳救援方案，主动告知救援收费标准，协商确定后，在规定时间内赶到救援现场。对现场不能修复的车辆，经客户同意可拖车入厂，签订维修合同后，优先安排修理。

5.3 进厂检验

5.3.1 经营者应明确进厂检验人员职责及进厂检验流程。

5.3.2 质量检验员应根据车辆技术档案和客户陈述进行技术诊断。必要时，可在专用的进厂检验工位（区域），使用检测设备（或者进行必要的路试），按照相关规范实施检验。需要解体检查的，应征得客户同意。实施检验，应铺装一次性防护用品。

5.3.3 质量检验员确定故障部位、分析故障原因后，应向客户详细说明车辆技术状况、维修方案以及建议维修项目，并做好进厂检验记录。

5.4 签订合同

5.4.1 业务接待员应根据车辆进厂检验结果并与客户协商，确定维修作业项目、配件选用方式，以及预计维修费用、在厂维修时间，订立维修协议。经营者宜使用当地管理机构制定的统一格式机动车维修合同示范文本。签订书面维修合同的，维修合同的各项要件应填写完整。书面维修合同应包含以下内容：

- a) 承、托修方的名称；
- b) 签约日期及地点；

- c) 合同编号;
- d) 托修车辆牌照号码、品牌型号、车辆识别代号(底盘号码)、发动机号码、行驶里程、注册登记日期等基本信息;
- e) 维修项目;
- f) 更换配件的提供方式、选用配件的类型、换下配件的处理方式及相应责任;
- g) 收费标准、预计维修费用及费用超出的解决方式;
- h) 维修期限;
- i) 质量保证期;
- j) 托修日期、地点、方式;
- k) 交车日期、地点、方式;
- l) 验收标准和方式;
- m) 结算方式及期限;
- n) 违约责任和金额;
- o) 双方权利和义务;
- p) 解决合同争议的方式;
- q) 双方约定的其它条款。

5.4.2 维修过程应严格按照合同约定进行,确需增加维修项目的,经营者应及时与客户沟通,征得同意后,按规定签订补充合同。

5.4.3 经营者应建立维修合同登记台账,并妥善保管。

5.5 维修作业与质量检验

5.5.1 根据维修合同确认的维修项目,开具维修施工单,维修施工单应详细注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。视情对待修车辆进行车身清洁。

5.5.2 机动车维修与检验应由具备从业资格的技术人员完成。维修过程应采用合理措施保护车身内外表面等部位。

5.5.3 维修施工单应标识维修过程状态,随工序流转。维修人员应执行相关的技术标准,使用技术状况良好的设备,按照维修施工单进行操作。不应擅自扩大作业范围,以次充好换用配件。作业后,应进行自检,并签字确认。

5.5.4 经检验不合格的作业项目,不应进入下一道工序,应该重新作业。

5.5.5 经营者宜利用可视窗或视频设备等,供客户实时查看在修车辆。

5.5.6 业务接待员应跟踪车辆维修情况,及时向客户反馈维修进度。

5.5.7 质量检验员应依据车辆维修标准或维修手册实施车辆维修过程检验,按规定填写并留存过程检验记录。

5.5.8 车辆维修完工,维修人员应对车辆外表和内饰进行清洁,将车辆停放在竣工区域,并告知质量检验员。

5.5.9 质量检验员应核查维修项目完成情况,按GB/T 3798.1、GB/T 3798.2、GB/T 3799.1、GB/T 3799.2、GB/T 18344等标准进行竣工检验,并填写竣工检验记录。对竣工检验中发现的不合格项目,应填写返工单,交由维修人员返工作业。未经检验或检验不合格的车辆不得交付使用。

5.6 服务交付

5.6.1 对检验合格的车辆,业务接待员应做好交车准备(查看外观,清点随车物品),通知客户验收接车,并将维修作业项目、配件材料使用、维修竣工检验情况,以及出厂注意事项、质量保证期等内容以书面记录形式告知客户。

5.6.2 业务接待员应配合客户验收车辆，填写竣工验收交接单，由客户签字确认，并引导客户办理结算手续。

5.6.3 价格结算员应严格按照约定的维修工时定额及单价、配件价格和收费办法核定维修费用，并使用当地道路运输管理机构统一格式的机动车维修费用结算清单、维修发票，对维修作业的检测诊断费、材料费、工时费、加工费及其它费用分项计算。结算清单中应注明原厂配件、副厂配件或修复配件。

5.6.4 质量检验员应执行《机动车维修竣工出厂合格证》领用、签发登记制度，对经检验合格的二级维护、总成修理、整车修理的机动车，开具《机动车维修竣工出厂合格证》。

5.6.5 客户对维修作业项目和费用有疑问时，业务接待员应认真听取客户的意见，作出合理解释。客户完成结算手续后，业务接待员办理出门手续，交付车辆钥匙、保存物品以及客户要求带走的更换配件。

5.7 服务跟踪

5.7.1 车辆竣工出厂后，经营者可通过客户意见卡、电话、短信等方式回访客户，征询车辆维修服务意见，并做好记录。对客户的批评意见，应及时进行处理，3日内予以答复，取得客户谅解。

5.7.2 服务跟踪应覆盖所有客户。回访人员应统计分析客户意见，定期向上级汇报工作。

5.8 返修与抱怨

5.8.1 在质量保证期内，因维修质量原因造成车辆无法正常使用，且承修方在3日内不能或无法提供因非维修原因而造成车辆无法使用的相关证据的，经营者应当优先安排，无偿返修，不应故意拖延或无理拒绝。

5.8.2 在质量保证期内，车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责联系其他机动车维修经营者修理，并承担相应修理费用。

5.8.3 质量检验员应负责接待和处理返修车辆，建立车辆返修记录，对返修项目进行技术分析，作为提升维修质量的措施。

5.8.5 经营者应规定客户抱怨的受理和办理流程，明确受理、办理客户投诉的部门(或人员)。

5.8.6 经营者应向客户作出抱怨办理时限承诺，并协助客户收集抱怨办理时所需的相关资料。

5.8.7 经营者应留存抱怨办理的记录，并定期进行分析、总结，作为改进维修服务质量的依据。

6 服务质量保证

6.1 质量管理

6.1.1 经营者应建立健全维修质量管理体系，结合实际制定质量方针，保证质量管理有效开展。

6.1.2 经营者应建立质量目标，质量目标应可量化考核，并与质量方针保持一致。

6.1.3 经营者应建立并保持质量目标实施方案，明确措施、方法、职责、时间进度和检查考核的内容，以确保目标的实现。

6.1.4 经营者应定期召开质量工作会议，总结质量管理工作，提出改进措施；统计分析车辆故障规律，为顺利实施汽车召回制度奠定基础。

6.1.5 经营者承诺的质量保证期不得低于《机动车维修管理规定》的要求。

6.1.6 经营者应确定客户满意度调查的方法、内容、时机，定期开展工作，并收集、整理、报告、公开客户反馈信息，为维修服务评价提供依据。

6.1.7 经营者应每年至少一次开展维修服务质量管理体系运转的内部检查，并记录结果。对维修服务的投诉应作为内部检查的重点。对检查中发现的问题，应采取有效的整改措施。

6.2 人员管理

6.2.1 企业负责人、技术负责人及质量检验员、业务接待员、价格结算员，以及从事机修、电器、钣金、涂漆、车辆技术评估（含检测）作业的技术人员条件应符合 GB/T 21338 规定，工作中，穿着工装，佩戴标识。经营者应依法用工，按规定聘用维修从业人员，保护劳动者合法权益。

6.2.2 经营者应针对维修服务活动和人员能力，制定培训计划，并组织实施。对企业负责人、技术负责人及质量检验员、业务接待员、维修技术人员应进行重点培训，组织继续教育，并做好培训记录。

6.2.3 经营者应对培训效果进行考核评估，以确定培训的有效性。

6.2.4 经营者应定期对员工的工作业绩、能力和职业素质进行测评。

6.3 设施设备管理

6.3.1 厂区环境清洁，绿化符合当地有关要求，各类指示标志清楚，重要区域和特种设备有警示标志。

6.3.2 生产车间应合理布局，工位划分清楚，应有充足的自然采光或人工照明，满足生产的要求。

6.3.3 维修、检测的设备、仪器、仪表的规格和数量应与维修车型、生产规模和生产工艺相适应。

6.3.4 经营者应制定设备维护计划，并认真实施。特种设备应重点维护，保证安全运行。

6.3.5 检测设备、仪器、仪表应按规定进行检定、校准。

6.3.6 经营者应建立设备档案，保存设备、仪器购置、验收、使用、维修、检定和报废处理的记录。

6.4 配件管理

6.4.1 经营者宜与具有合法资质的配件经销商建立长期稳定的合作关系，保证配件供应质量。

6.4.2 经营者应建立采购配件登记制度，组织采购配件验收，查验产品合格证等相关证明，登记配件名称、规格型号、购买日期及供应商信息。禁止使用无厂名厂址、伪造或者冒用他人厂名厂址、伪造产地、伪造或者冒用质量标志、以假充真、以次充好、以不合格品冒充合格品等假冒伪劣零配件维修机动车。

6.4.3 经营者宜建立配件质量保证和追溯体系，确保使用配件可溯源，质量有保证。原厂配件按制造厂“三包”规定执行质量保证，副厂配件按制造厂规定执行质量保证，经营者与客户协商约定的原厂配件和副厂配件的质量保证期限不得低于上述规定。修复配件的质量保证期限，按照经营者与客户的约定执行。

6.4.4 经营者应制定配件检验分类制度，保留配件的更换、使用、报废处理的记录。车辆竣工出厂后，换下的配件应交给客户，但对于可能污染环境的废物，应统一交由具备资质的专业机构处理。

6.4.5 客户自带配件，经营者应查验配件合格证明，提出使用意见，做好登记，由客户确认签字，并妥善保管配件合格证明和签字记录，保存期限不得低于该配件质量保证期和维修质量保证期；无合格证明或者有表面瑕疵的，不得使用。

6.5 安全管理

6.5.1 经营者为安全生产责任主体，应建立安全生产组织机构和安全生产责任制度，明确各岗位人员安全职责。

6.5.2 经营者应制定安全生产应急预案，内容包括应急机构组成、责任人及分工、应急预案启动程序、应急救援工作程序等。

6.5.3 经营者应开展安全生产教育，提高员工安全生产意识和能力；为员工提供国家规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品，保证员工劳动安全。

6.5.4 经营者应确保生产设施、设备安全防护装置完好，按照规定配置消防设施和器材，设置消防、安全标志。有毒、易燃、易爆物品，腐蚀剂，压力容器的使用与存放应符合国家有关规定的要求。

6.5.5 机动车维修作业场所相应位置应张贴岗位（设备）安全操作规程及安全注意事项。

6.6 环保管理

6.6.1 经营者应对废油、废电池、废轮胎、废配件、废包装物等废物进行分类收集，及时对有害物质进行隔离、控制，委托有合法资质的机构定期回收，并留存废弃物处置记录。

6.6.2 维修作业环境应配置用于处理废气、废水的通风、吸尘、消声、净化等设施，切实保障作业人员的健康、安全。

6.6.3 喷烤漆房排放应通过环境保护部门排污鉴定，合格后方可作业。

6.7 现场管理

经营者应制定现场管理规范，作业场所实行定置管理，工具、物料摆放整齐，标识清楚，做到“三清”（工作台、配件、工具清洁），“三防”（防止空调冷媒、制动液、冷却液泄漏），“三不落地”（工具、配件、废料油污不落地）。

6.8 资料档案管理

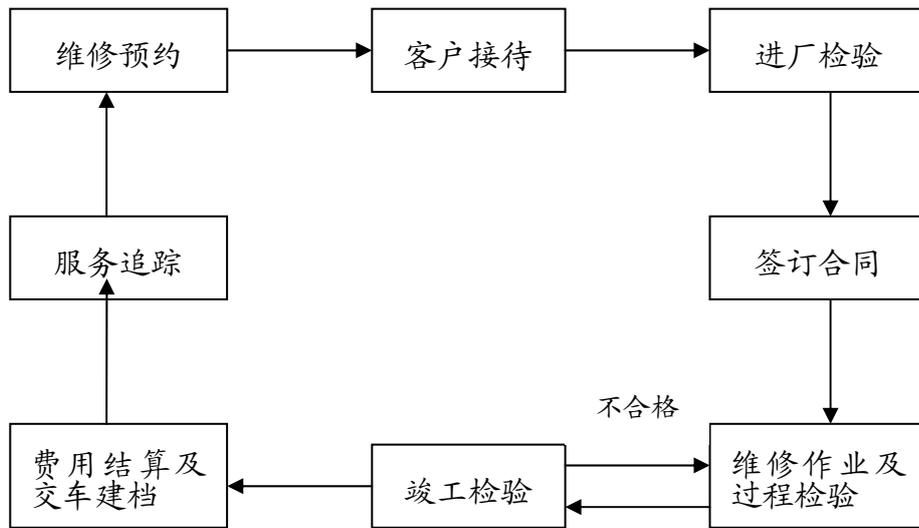
6.8.1 经营者应了解并收集与维修相关的技术文件，具备有效的车辆维修标准和承修车型的技术资料。必要时，应制定车辆维修所需的各种工艺、检验指导文件。

6.8.2 经营者应对二级维护、总成修理、整车修理以及建立长期合作关系的客户车辆建立维修档案。维修档案主要内容应包括维修项目、维修合同、具体维修人员及质量检验员、进厂检验记录、过程检验记录、竣工检验记录、出厂合格证副本、结算清单等。机动车维修档案保存期限不应少于二年。其他客户的车辆维修记录亦应妥善保存。

附 录 A

(规范性附录)

机动车维修服务流程



附录 B

（资料性附录）

推荐文明用语

工作人员在从事机动车维修服务过程中，推荐使用以下文明用语：

- 1、早上（上午、下午）好！
- 2、您好！欢迎光临×××汽车维修中心（公司、店、厂、场）。
- 3、您好！谢谢光临。
- 4、再见！祝您一路平安。
- 5、您好！请稍候。
- 6、您好！关于维修工期（维修使用的配件）想同您商量一下。
- 7、对不起！请您将车移动一下。
- 8、您好！有什么需要帮忙的吗？
- 9、您好！××先生（女士），有事请打我们热线电话，我们会给您最满意的服务。
- 10、谢谢您对我们工作的批评（意见、建议），我们会立即作出处理，尽快给您答复。

附录 C

(资料性附录)

维修合同

合同编号: _____

×××汽车维修合同 (示范文本)

托修方: _____

承修方: _____

承、托修双方本着自愿、公平, 诚实信用原则, 根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国道路运输条例》、《机动车维修管理规定》等有关规定, 经协商一致, 签订本合同。

一、托修车辆基本信息:

车牌号码		发动机号		车身颜色	
品牌类型		VIN 代码/ 车架号		行驶 公里数	

二、维修类别与项目:

1. 承修方应当对托修车辆进行维修前诊断检验, 提出需要维修的类别和项目, 填写《车辆维修前诊断检验单》。托修方确认后, 在该《车辆维修前诊断检验单》上签字。承修方应当建立机动车维修档案, 并妥善保管。

2. 维修类别: 整车修理 ; 总成修理 ; 二级维护 。

三、维修配件材料:

1. 维修配件材料应当填写清单 (内容如下附表, “类别”指“原厂配件”、“副厂配件”或“修复配件”, “提供方式”指“托修方自备”或“承修方提供”), 明码标价, 并保证质量。

品名	零件 号	制造 商	规格	型号	价格	数量	类别	提供方式
----	---------	---------	----	----	----	----	----	------

.....

2. 承修方在维修中换下配件、总成等, 交由托修方自行处理, 对环境有影响的废弃物品, 应当在征得托修方同意后按照有关规定统一处理。

四、车辆交接:

1. 承修方接收待修车辆时, 托修方应当自行取走车内可移物品。固定在车上的附件、设备等记录在《车辆维修前诊断检验单》当中。

2. 承修方在竣工车辆交付前, 对承修车辆负有保管责任。

五、维修费用:

1、托修方同意承修方按公示的工时单价_____元 / 工时、配件加价率%进行计价。

2、结算工时定额选择：承修方报备 ；省统一制定 ；汽车生产厂家公布 。

3、维修预算费用总金额：_____元，大写：_____元。
其中，工时费：_____元，大写：_____元；材料费：_____元，大写：_____元。

4、上述费用为预算费用，出厂时凭结算清单，按实际发生费用结算。但若实际发生的费用超过预计费用_____ %的，超过部分由双方协商解决。

六、维修质量保证

1、质量标准执行：国家标准 ；行业标准 ；地方标准 ；汽车生产厂家提供的技术规范 。

2、质量保证期为：汽车行驶_____公里或者_____日。

质量保证期从维修竣工并交付给托修方之日起计算，保证期以行驶里程或日期指标先达到者为准。因维修质量问题返修的，保证期从返修后托修方验收取车的当日重新算起。

3、在约定的质量保证期内，因维修质量原因造成车辆无法正常使用的，且承修方在 3 日内不能或者无法提供因非维修原因而造成车辆无法正常使用的相关证据的，承修方应当无偿及时返修；车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，承修方应当负责联系其他机动车维修经营者，并承担相应的修理费用。

七、竣工验收：

1、竣工交付日期为_____年_____月_____日前，交付地点为_____。

2、车辆进行二级维护、总成修理、整车修理的，修竣完毕经质量检验合格后，承修方向托修方签发统一式样的《机动车维修竣工出厂合格证》。未签发《机动车维修竣工出厂合格证》的，不得交付使用，托修方有权拒绝接车或交费。

3、托修方在交付地点验收车辆，签字确认，并按本合同约定结算费用后接收车辆。

八、结算：

1、车辆维修竣工后，承修方应当向托修方出具法定的结算票据，并附交通主管部门监制的维修结算清单，工时费和材料费应当分项列明。承修方未出具结算票据和维修结算清单的，托修方有权拒付维修费用。

2、结算方式：现金 ；转账 ；银行汇款 。

3、结算期限：托修方应在车辆验收合格之日起_____日内结清本次维修费用。

九、合同变更

1. 承修方在承修车辆过程中，发现确需增加维修项目、增加约定维修费用或延长维修期限的，应当及时通知托修方，说明理由并征得同意。承修方应当在接到通知后_____天内给予答复。双方签订补充合同。

2. 托修方中途需要变更或解除合同，应当及时通知承修方，若给承修方造成损失的，应当赔偿相应损失。

十、违约责任：

1、承修方对承修的车辆及车上附件、设备等，因保管不善造成毁损、灭失的，承担赔偿责任。

2、在质量保证期内，因维修质量原因造成车辆无法正常使用，承修方负责无偿返修，并赔偿托修方相应损失。

3、承修方逾期交付车辆的，可按每天_____元或维修费用的_____ %向托修方支付违约金。

4、托修方逾期支付维修费用的，承修方对车辆有权留置，并可按每天____元或维修费用的____%向承修方支付违约金。

十一、其他约定：

1、托修方有协助承修方修理车辆的义务。

2、承修方在未征得托修方同意的情况下，自车辆送修至竣工交付期间，除维修过程检验外，不得因其他任何原因使用该车辆。若有违反，造成车辆损坏或其它人身及财产损害的，承修方应承担相应的赔偿责任；

3、承修方不负责保管与车辆配置无关的物品。

4.

十二、争议解决：

双方因履行本合同发生争议的，可由双方协商解决；协商不成，可向所属辖区道路运输管理机构申请调解；不愿协商、调解或协商、调解不成的，可向沈阳仲裁委员会申请仲裁或依法向人民法院提起诉讼。

十三、附加说明：

1. 本合同未尽事宜，按国家法律、法规和规章办理。

2. 本合同及附件一式两份，托修方予承修方各执一份，自双方签字或盖章之日起生效。

3. 双方在签字前，仔细阅读并认可背书合同条款，认真填写表格内容。

托修方（签章）

住 所：

通讯地址：

邮 编：

法定代表人：

委托代理人：

电 话：

签约日期：

承修方（签章）

住 所：

通讯地址：

邮 编：

法定代表人：

经办人：

电 话：

开户银行：

帐 号：

签约日期：

(请考虑是否采用以下合同文本)

(示范文本)

合同编号:

甲方(承修方):

乙方(托修方):

乙方营业执照号(组织机

构代码或个人身份证号):

甲方联系方式:

乙方联系方式:

合同签订地点:

甲、乙双方本着平等自愿,等价有偿原则,根据《中华人民共和国合同法》、《交通部2005年第7号令《机动车维修管理规定》等有关内容,经诚信协商,签订以下机动车维修合同。

一、 有关维修的约定

1、托修车辆基本信息

车牌号码		号牌颜色		品牌型号	
车架号/VIN				发动机号码	
行驶里程(公里)		注册登记日期		车身颜色	

2、托修车辆维修项目: _____
_____。

3、配件提供方式。车辆维修需更换配件的,由 _____ 提供。配件选用 _____ (原厂配件、副厂配件、旧配件、修复配件)。如甲乙双方混合提供或混合选用,附清单说明。

4、甲、乙双方约定维修工时费收费标准按下列第 _____ 种方法计算。

1) 工时单价为 _____ 元/工时。

2) 维修工时费为 _____ 元。

3) 混合采用上述两种计算方法(附具体维修项目和对应收费标准)。

预计维修费总金额为人民币(大写) _____ 元,乙方预付金额为人民币(大写) _____ 元。甲方在维修过程中,确需增加维修项目,扩大维修范围的,应事先征得乙方同意并签订补充维修合同。补充维修合同与本合同具有同等法律效力。

上述费用为概算费用，结算时凭结算清单，按实际发生金额结算。

5、自合同签订之日起_____日内，乙方应将车辆送至甲方维修。维修期限自车辆进厂办理完交接手续之日起_____日内，若配件由乙方自备，则维修期限应从乙方向甲方交付自备配件之日起计算。维修期限届满或在维修期限内经甲方通知，乙方应在_____日内到甲方验收车辆。验收标准为_____，验收方式为_____。验收合格，乙方结清费用后接车。

6、结算方式为_____。结算期限为乙方验收合格之日起_____日内。

7、维修车辆的质量保证期为_____公里或_____日。质量保证期从维修竣工交付之日起计算，以行驶里程或日期指标先达到者为准。本合同约定的质量保证期可以高于，但不得低于有关法规、规章规定的机动车维修竣工出厂质量保证期。

在保证期限内，车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，甲、乙双方应协商确定其他机动车维修经营者进行修理，相应修理费用由甲方承担。

8、甲方或乙方委托代理人签订维修合同的，应出具授权委托书，写明委托事项及代理权限。

9、甲、乙双方协商约定，若乙方未在规定的时间内结清维修费用，甲方对该修竣车辆____（享有，不享有）留置权。若甲方享有留置权，则乙方未在规定的时间内支付维修费用，并经甲方催告后自支付期限届满之日起_____个月（至少两个月）内仍未支付维修费用的，甲方有权就该送修车辆与乙方协议折价，或将该送修车辆拍卖或变卖后优先受偿维修费用。该送修车辆折价、拍卖或变卖后，其价款超过维修费用部分归乙方所有，不足部分由乙方继续清偿。

乙方可在签订机动车维修合同过程中，与甲方约定排除甲方对该送修车辆享有留置权。

二、双方权利义务

甲方权利义务

- 1、甲方应按照国家有关维修标准和规范或双方约定的其他质量要求维修车辆。
- 2、甲方不得使用假冒伪劣配件维修车辆，使用旧配件或修复配件维修车辆的，该配件应达到相关产品的质量标准，并征得乙方书面同意。因甲方提供的配件原因造成车辆维修质量问题的，甲方应承担损害赔偿责任。
- 3、若配件由乙方提供，对无配件合格证明或配件有表面瑕疵的，甲方应拒绝使用，并要求乙方尽快重新提供配件。维修期限自乙方提供合格的自备配件之日起开始计算。
- 4、未经乙方同意，甲方不得擅自更换由乙方提供的配件。对于不需要更换的零部件，甲方不得更换。
- 5、甲方应妥善保管送修车辆及乙方提供的配件。因保管不善造成配件损伤、毁坏、灭失的，甲方应承担相应的赔偿责任。

6、甲方向乙方交付修竣车辆时，应向乙方提供结算票据、维修结算清单，车辆进行二级维护、总成修理、整车修理的，甲方还需建立维修档案并向乙方提供《机动车维修竣工出厂合格证》。

7、甲方应以自己的设备、技术和人员维修车辆。若甲方将车辆交由第三人维修，应经乙方书面同意。未经乙方同意甲方将车辆交由第三人维修，乙方有权解除合同，由此产生的法律责任由甲方承担。无论乙方是否同意，甲方均应承担由该第三人维修车辆所产生的法律责任。

8、甲方收取维修费用不得超过经当地道路运输管理机构备案并对外公示的维修收费项目及收费标准。

9、甲方有权要求乙方支付维修费用。

乙方权利义务

1、乙方应在规定的时间内向甲方交付维修车辆、提供自备配件、验收修竣车辆并接车。因乙方迟延验收车辆或迟延接车，车辆因不可抗力毁损灭失的风险由乙方自行承担；甲方因乙方迟延而保管车辆产生的合理费用由乙方承担。

2、车辆经验收合格的，乙方应按约定向甲方支付维修费用并接车。

3、送修车辆为事故车，乙方应向甲方提供事故责任认定书或事故调解协议等有效证明。

4、乙方自备配件的，应当提供配件合格证明。因自备配件原因造成车辆维修质量问题的，乙方应自行承担责任。乙方支付费用更换的配件，有权要求取回旧配件。

5、车辆进行二级维护、总成修理、整车修理的，若甲方未签发《机动车维修竣工出厂合格证》，乙方有权拒绝支付维修费用。

6、甲方不出具规定的结算票据、维修结算清单的，乙方有权拒绝支付维修费用。

7、甲方在维修过程中需要乙方提供协助的，乙方应当履行协助义务。

三、其他条款

1、维修合同签订后，任何一方不得擅自变更或解除。因擅自变更或解除合同使一方遭受损失的，除依法可以免责外，应由责任方负责赔偿。

2、甲、乙双方因不可抗力不能履行合同的，可部分或者全部免除责任。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2、双方约定的违约金为预计维修金额的_____%。

3、双方因履行合同产生的争议可由双方协商解决，也可由双方共同向有关部门申请调解。

双方还可约定以下第___种方式解决合同争议：

① 向_____申请仲裁；② 向法院起诉。

合同成立或生效与否以及合同的变更与解除，均不影响本争议解决条款的效力。

4、双方约定的其他条款：

1) 有关燃、润料提供方式及由此产生责任归属的约定：

2) 有关甲方逾期修竣车辆赔偿及是否提供代用车辆的约定：

3) 有关维修车辆其他质量要求的约定：

4) 其他：

5、本合同正本一式两份，甲、乙双方各执一份。合同经甲、乙双方签章后生效。

甲方：（签章）

乙方：（签章）

法定代表人：

法定代表人：

代理人：

代理人：

日期：

日期：

说 明

一、凡本合同所附的配件选用情况清单、维修项目及收费标准清单和双方约定的其他条款均为合同组成部分。

二、机动车维修实行竣工出厂质量保证期制度。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 20000 公里或者 100 日；二级维护质量保证期为车辆行驶 5000 公里或者 30 日；一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶 2000 公里或者 10 日。摩托车整车修理或总成修理质量保证期为摩托车行驶 7000 公里或者 80 日；维护、小修及专项修理质量保证期为摩托车行驶 800 公里或者 10 日。其他机动车整车修理或总成修理质量保证期为机动车行驶 6000 公里或者 60 日；维护、小修及专项修理质量保证期为机动车行驶 700 公里或者 7 日。质量保证期中行驶里程和日期指标，以先达到者为准。机动车维修质量保证期自机动车维修竣工出厂之日起计算。如甲方对外承诺的质量保证期高于上述标准，则应当执行甲方承诺的质量保证期。