

DB 3310

浙江省台州市地方标准

DB 3310/T XXXX—2022

车辆检测"一站式"服务规范

Specification for "one stop" vehicle inspection service

(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。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

台州市市场监督管理局 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 | 1 |
| 5 场地要求 | 2 |
| 6 设备要求 | 3 |
| 7 人员要求 | 3 |
| 8 服务要求 | 5 |
| 9 档案管理 | 5 |
| 10 评价与改进 | 6 |
| 附 录 A （资料性） 车辆检测“一站式”服务流程 | 7 |
| 参 考 文 献 | 8 |

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由台州市交通运输局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

车辆检测“一站式”服务规范

1 范围

本文件规定了车辆检测“一站式”服务的场地要求、设备要求、人员要求、服务要求、档案管理和评价与改进等内容。

本文件适用于车辆检测站点的“一站式”服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3847 柴油车污染物排放限值及测量方法(自由加速法及加载减速法)

GB 5768 道路交通标志和标线

GB 18285 汽油车污染物排放限值及测量方法(双怠速法及简易工况法)

GB/T 35347 机动车安全技术检测站

GB 38900 机动车安全检验制动性能检验规范

RB/T 214 检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求

RB/T 218 检验检测机构资质认定能力评价 机动车检验机构要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“一站式”服务

实现车辆一次排队、一次收费、一次检测的服务流程，及时上传检测数据的车辆检测服务模式。

3.2

一窗办理

一个窗口完成材料提交、登录、缴费等步骤，车辆检测完成后由综合办理窗口告知结果，打印相关证件的服务模式。

3.3

交钥匙

检测站点工作人员代替车主进行车辆检测的服务模式。

4 基本要求

4.1 应遵循客观独立、公平公正、诚实信用的原则，出具检验数据和结果应注明检验依据。

4.2 应同时提供机动车安全技术检验、机动车排气污染物检验和综合性能检验的服务，实现车辆检测“一站式”服务。

- 4.3 应配备检测检验活动所需的人员、设施设备、系统和支持服务，满足公安、生态环境和交通行业部门的联网审查要求。
- 4.4 应提供技术指导服务，对不合格车辆应及时准确告知不符合项，提出合理的整改建议，并做好相关解答工作。
- 4.5 车辆检测站场地、建筑物等设施应满足承检车型检验项目和安全作业的需要，并设置待检区、检测区、提车区、休息区、办事区和停车区等功能区块。

5 场地要求

5.1 待检区

- 5.1.1 车辆进站口应保持畅通。
- 5.1.2 应设置固定的车辆待检区，宜设置车道和车棚。
- 5.1.3 检测站点应配备专人为车主提供免费交车检测的“交钥匙”服务。

5.2 检测区

- 5.2.1 检测区应进行封闭管理，实现检测人车分离。
- 5.2.2 检测区道路应做到视线良好、保持畅通，道路的转弯半径、长度、检测车间的长度、宽度应符合承检车辆行驶的要求。
- 5.2.3 应设置相应的交通标志、交通标线、引导牌、安全标志、限速标志等，站内交通标志标线应符合 GB 5768 的规定，信息简洁、清晰、连续且指向明确，确保车辆通行安全性和进出站顺畅。
- 5.2.4 外观检验区应设置外检棚或外检车间，地面应高出路面或设置有效的排水设施，防止雨水进入。
- 5.2.5 检测车道数量不应少于安全检测线数量，并按车型不同划分为大车道（非乘用车）和小车道（乘用车），并符合下列规定：
- a) 小车外检工位宽度不应少于 5m，长度不应少于 10m，地沟长度不应少于 5m；
 - b) 大车外检工位宽度不应少于 6m，长度不应少于 20m，地沟长度不应少于 9m。
- 5.2.6 车辆安全技术检测车间检测线长度应符合下列规定：
- a) 小车宽度不应少于 5m，长度不应少于 20m；
 - b) 大车宽度不应少于 6m，长度不应少于 45m。
- 5.2.7 车辆排放检测车间检测线长度应符合下列规定：
- a) 小车宽度不应少于 6m，长度不应少于 10m；
 - b) 小车排放检验工位前后排列设置的检测线应有通行车道（或独立出口），通道宽度不少于 4m，应能确保车辆出入不受在检车辆阻碍；
 - c) 大车宽度不应少于 7m，长度不少于 20m。
 - d) 大车排放检验线不允许排放检验工位前后并列设置。
- 5.2.8 检测场地内小车的行驶通道宽度通道不应少于 3.5m；大车的行驶通道宽度不应少于 4.5m。
- 5.2.9 路试车道设置地点应符合安全隔离、安全防护的要求，并具备相应路试标识、标线和安全防护措施，车道规格应符合下列规定：
- a) 小车路试跑道有效长度不应小于 80m，宽度不应少于 6m；起始位置预留长度至少 6m，坡度不大于 1%，路面附着系数不小于 0.7；
 - b) 大车路试车道有效长度不少于 100m，宽度不少于 6m；路试车道起始位置预留长度英语承检车型相匹配。

5.3 提车区

5.3.1 车辆完成检测后，引车员应将车辆停至提车区，车钥匙应放置综合办理窗口的指定位置。

5.3.2 提车区应靠近办事区和检测站出口，不应与检测区之间有交叉。

5.4 休息区

5.4.1 休息区内应设置座椅、电子屏幕、电视、免费 WIFI、饮水机等设施。

5.4.2 电子屏幕应实时显示车辆检测情况，电视宜播放道路交通安全宣传教育内容。

5.4.3 休息区内宜配备阅览区、按摩椅、自动售货机、共享充电宝、交通违法自助处理终端等设施。

5.5 办事区

5.5.1 应设置综合咨询台，负责取号和咨询服务工作；综合办理窗口实行排队叫号管理。

5.5.2 应设立与业务量相匹配的综合办理窗口。

5.5.3 综合办理窗口应负责核对办事资料、签订委托检验合同、收取费用、告知车辆检测结果、完成签证手续等。

5.5.4 应在醒目位置公示诚信检验承诺书、公正性声明等质量管理体系文件，办事资料、工作时间、咨询电话、投诉电话、预约检车流程、检测流程、检测依据、检测方法和注意事项等。

5.5.5 应对收费标准进行公示，包括安检、环检和复检等各项收费。

5.5.6 应设置指引性和宣传性的标识标牌，方便群众办事和维持现场文明秩序。

5.6 停车区

办理检测业务外的车辆应停放至停车区，停车区应有标识，标示线明显，地面硬化，干净无杂物。

6 设备要求

6.1 机动车检测仪器设备的计量性能溯源应符合《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》、《中华人民共和国大气污染防治法》等规定，依据相关计量技术规范对检测仪器设备实施检定或校准，满足要求后方可正常使用。

6.2 在修理后、新购使用前、固定式设备移装后、检测软件更换后、日常设备检查、期间核查发现对计量性能有影响时，应重新进行检定或校准，检定或校准合格后方能正常使用。

6.3 检测仪器设备的配备和性能应符合 GB/T 35347 的规定，设备的维护、管理、控制应符合 RB/T 218 的规定。

6.4 应具备行车制动路试车道、驻车坡道、底盘动态检验区等检测设施或满足要求的驻车仪器设备。其中路试检验应有水泥或者沥青路面的试验车道，并有安全防护措施要求；驻车制动路试检验应有驻车坡道或符合规定的路试驻车制动检测设备；底盘动态检验区应能满足承检车型的试验要求。

7 人员要求

7.1 一般要求

7.1.1 工作人员应取得和从事岗位相匹配的相关项目有效的岗位培训考核合格证明，检测人员数量应与检测线数量相匹配。

7.1.2 人员配置应符合下列规定：

- a) 导办员不少于 1 人；
- b) 综合业务受理人员不少于 3 人；
- c) 站场引导员不少于 2 人；
- d) 外观检验员、底盘检验员应保证每个地沟配置不少于 2 人；
- e) 引车员应保证第一条安全技术检验线（对应一条车辆排放检验线）不少于 2 人，每增加一条线，至少增加 1 人；
- f) 环保设备操作员数量应符合下列规定：
 - 柴油线每条线不少于 2 人；
 - 汽油线每条线不少于 1 人。
- g) 授权签字人不少于 2 人。

7.1.3 车辆排放检验人员中，具有中级及以上专业技术职称或同等能力的人员数量不应少于车辆排放检验人员总数的 15%。

7.1.4 对于具备道路运输车辆综合性能检测的车辆检测站，道路运输车辆综合性能检测从业人员数量应保证第 1 条检测线不少于 8 人，每增加一条检测线增加人数不少于 4 人。

7.1.5 工作人员应统一着工作装，仪表端正，举止大方，使用文明用语。

7.1.6 应建立检验人员教育培训制度，至少每半年开展一次职业素质教育，树立规范从业意识；及时组织业务技能培训，保障、督促检验人员掌握车辆检测相关业务知识和技能，提升业务能力。

7.2 关键岗位管理人员

7.2.1 授权签字人、质量负责人、技术负责人均应取得内审员证，在法定退休年龄内任职，工作经历应符合 RB/T 214 和 RB/T 218 的规定。

7.2.2 技术负责人与质量负责人不应相互兼任。每个车辆检测站应配备除技术负责人和质量负责人外的至少 2 名内审员。安全技术检验、车辆排放检验、道路运输车辆综合性能检测等各个检测项目必须配备至少 2 名授权签字人，以满足连续检测工作需要。

7.2.3 技术负责人、授权签字人应具有中级及以上相关专业技术职称或者同等能力，从事车辆检测工作经历满三年（提供有效的机动车检验上岗证明），熟悉相关检测标准。

7.2.4 具备道路运输车辆综合性能检测能力的车辆检测站的技术负责人应具有理工科类专业的大专（含）以上学历、中级（含）以上专业技术职称或同等能力；质量负责人应具有大专（含）以上学历、中级（含）以上专业技术职称或同等能力。

7.3 内部审核人员

人数不得少于 2 人，应持有有效的内审员证。

7.4 质量监督人员

人数不得少于 2 人，应由熟悉其监督工作的内容，通过监督领域的上岗证或考核培训证明的人员担任。

7.5 一般工作人员

7.5.1 导办员应熟悉车辆检测流程、车辆检测相关法律法规等业务知识，并提供答疑咨询服务。

7.5.2 综合办理人员应具备登录、收费、上传预审核、签证等工作能力。

- 7.5.3 外观检验员应熟悉不同车辆类型的唯一性位置和 OBD 安装位置。
- 7.5.4 引车员岗位应持有与检验车型相对应的有效机动车驾驶证。
- 7.5.5 底盘检验员、环保设备操作员应与引车员密切配合，使车辆准确驶入检测工位并做好安全防护工作。
- 7.5.6 授权签字人应逐项核对检测报告中检测项目、检测结果及单项评价结论，对单项数据异常、评价不正确的及时告知质量、技术负责人，做好跟踪处理工作。

8 服务要求

8.1 预约

场站应提供线上预约服务平台，公布检测站地址、营业时间、检测车型、咨询电话等信息。

8.2 接车

- 8.2.1 场站引导员应对车辆进行预检，告知车主年审所需资料，提供“交钥匙”服务，指引其去大厅办理检测手续。
- 8.2.2 站场引导员应将预检合格的车辆驶至外检区，等待进行车辆检测。

8.3 咨询

- 8.3.1 导办员应为车主提供答疑服务，协助车主办理检测手续。
- 8.3.2 导办员应引导车主在缴费完成后前往休息区等候。

8.4 检测

- 8.4.1 车辆应经过联网查询、唯一性检查和外观检查，检测流程见附录 A。
- 8.4.2 车辆检测应符合 GB 38900、GB 3847、GB 18285 等规定。
- 8.4.3 检测完毕后，引车员应将车辆有序停入提车区并关窗、熄火，将车钥匙放置综合受理窗口指定位置；检测过程中车辆有问题的，应将问题及时反馈给授权签字人。

8.5 办理

- 8.5.1 检验报告应由授权签字人审核，核对检测数据、结果及车辆信息无误后签字确认。
- 8.5.2 车辆检测不合格的应告知车主到有资质的维修企业进行修理。
- 8.5.3 车辆检测合格的应由综合受理窗口办理上传预审核、签证等手续。办结后通知车主取回行驶证、车钥匙等资料。

8.6 满意度评价

业务办结时应进行满意度测评，测评率达到100%。

9 档案管理

- 9.1 车辆检验报告与原始记录可采用电子记录形式予以保存，保存期应至少保存 6 年。
- 9.2 车辆排放检验信息的电子档案应至少保存 10 年，所有与检测相关监控视频、图像和数据信息应至少保存 2 年。

10 评价与改进

10.1 应建立线上线下投诉渠道，收集办事群众的投诉情况，明确投诉举报处理的责任人，并在3个工作日内进行反馈。

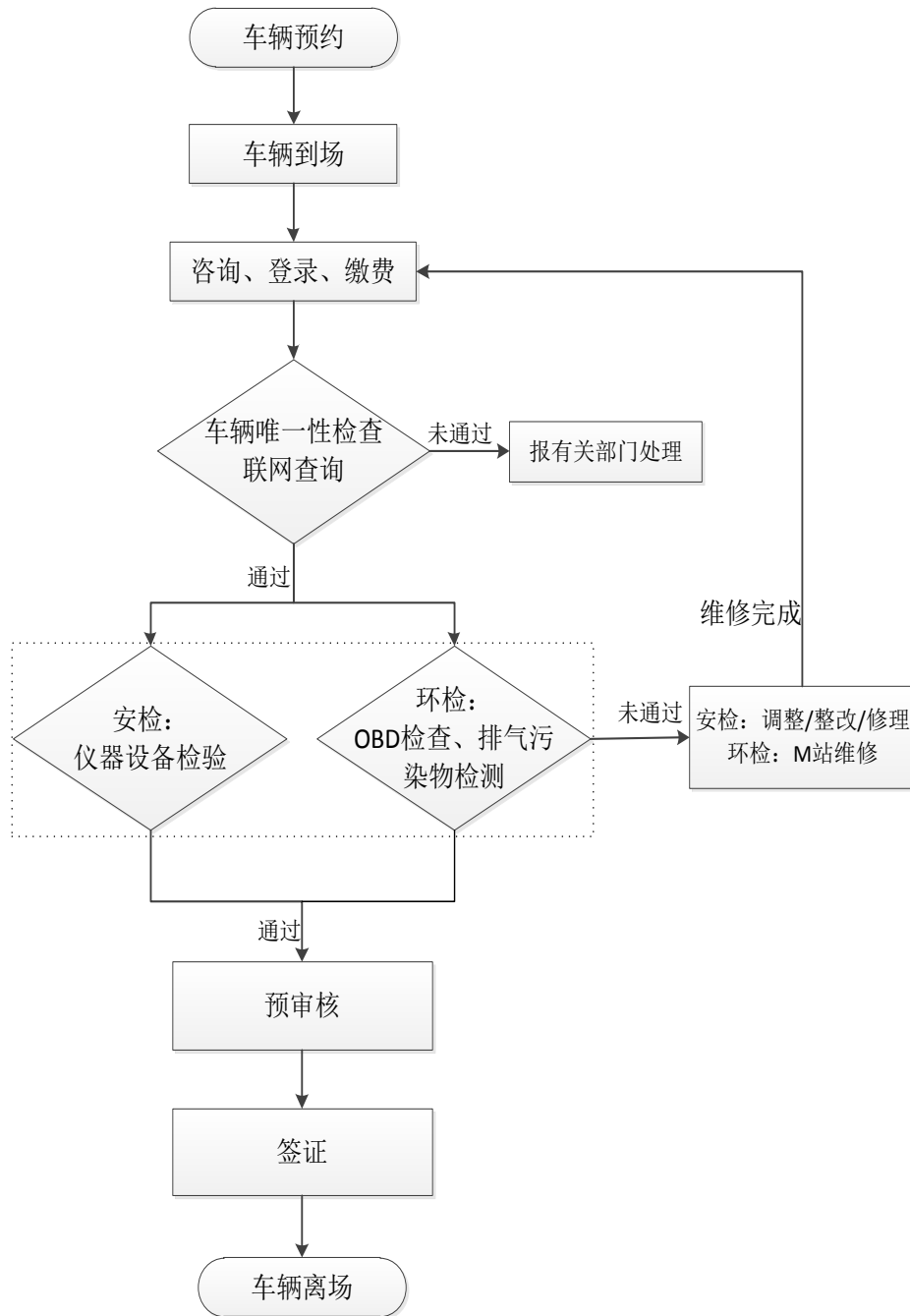
10.2 应建立督查考核和信用监管机制，通过内部督查和外部意见反馈，实时监督工作人员服务质量、服务态度，调查核实、公开调查与处理结果，并在3个工作日内向当事人反馈。

10.3 应建立客户满意度评价机制，及时分析原因和制定整改措施，并形成服务满意度评价报告，服务满意度评价调查每年不少于2次。

10.4 应配合各行业管理部门、行业协会及受委托的第三方进行检测站的综合评价。

10.5 应以自我评价、内审、管理评审、外部评审、监督检查、行业管理部门通报等情况相结合的方式开展评价，根据评价结果，及时纠正、对改进情况进行跟踪并持续改进。

附录 A
(资料性)
车辆检测“一站式”服务流程



图A.1 车辆检测“一站式”检测服务流程

参 考 文 献

- 1 《中华人民共和国计量法》
 - 2 《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》
 - 3 《中华人民共和国大气污染防治法》
-