附件4

绍兴市车辆检测站管理服务综合

评价指标及计分方法

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 得分 | 判定原则 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 优化服务（40分） | “一站式”服务 | 实现车辆一次排队、一次检测、一次收费的服务流程，及时上传检测数据。 | 2 |  | 满足得分，不满足得0分。 |
| 机动车检测站应完善检测流程，整合外观、底盘检验工位项目。 | 2 |  |
| 对不合格车辆做好技术指导服务，及时准确告知不符合项，提出合理的整改建议。 | 2 |  |
| 预约服务 | 配合相关行业管理部门，依托政务服务网，建立车检预约平台。 | 2 |  |
| 在预约平台完整、准确公布机动车检测站地址、营业时间、检测车型、收费标准、咨询电话、服务评价等信息。 | 2 |  |
| 设置预约通道，建立并公示预约验车规则，保障预约车辆优先检测。 | 2 |  |
| 一窗通办服务 | 设立与业务量相匹配的综合业务窗口，实现一个受理窗口完成资料提交、审核、缴费。 | 2 |  |
| 设有检测结果取件区及检测结果自主打印设备。 | 2 |  |
| “交钥匙”服务 | 设置小型车辆免费交车代检“交钥匙”服务。 | 2 |  |
| 设置其他类型车辆免费交车代检“交钥匙”服务。 | 3 |
| 免费咨询服务 | 服务大厅设置电子显示屏，能实时显示车辆检测全过程和结果情况。 | 3 |  |
| 办事窗口设有排队叫号设备。 | 2 |  | 满足得分，不满足得0分。 |
| 服务大厅设有人工咨询服务台。 | 2 |  |
| 服务环境 | 服务大厅配置座椅、电视、免费无线网络、饮水机等服务设施。 | 3 |  |
| 设有阅览区配置按摩椅、自动售货机、共享充电宝等服务设施。 | 3 |  |
| 设有交通违法及环保自助处理终端设备。 | 3 |  |
| 设置有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。 | 1 |  |
| 在场所内醒目位置公开收费项目、收费标准、办事流程图、办事指南等信息。 | 2 |  |
| 2 | 设备、场地及人员要求(43分） | 检测设备 | 检测仪器设备的配置满足检测站申请的所检车辆类型和检测能力。 | 2 |  |
| 检测仪器设备能按要求进行检测仪器设备计量溯源。 | 4 |  |
| 核查不具备计量性能要求的辅助设备是否进行功能核查。 | 2 |  |
| ２ | 设备、场地及人员要求(43分） | 检测设备 | 建立检验检测软件管理制度，检测软件应具有防篡改功能，检测软件及其记录应由专人管理，并进行定期、改变或升级后的再确认。 | 2 |  |
| 场地 | 机动车检测站场地规模应满足承检车型及数量的要求。 | 14 |  | 机动车检测站场地面积满足≥7亩条件的得基础分2.5分；后面场地面积每增加1亩，得分增加0.5分；场地面积大于等于30亩条件的得满分14分；场地面积＜7亩的得0分。 |
| 场地功能区域符合要求。 | 2 |  | 满足《浙江省车辆检测站管理设置基本规范（暂行）》相关要求的得分，否则不得分。 |
| 场区道路符合要求。 | 2 |  |
| 外检区符合要求。 | 2 |  |
| 检测车间符合要求。 | 2 |  |
| 试验车道和驻车坡道符合要求。 | 2 |  |
| 人员要求 | 安全技术检测项目符合要求。 | 2 |  |
| 车辆排放项目符合要求。 | 2 |  |
| 综合性能检测项目符合要求。 | 2 |  |
| 关键岗位管理人员符合要求。 | 3 |  |
| 3 | 评价与改进（7分） | 评价制度 | 对照《浙江省车辆检测站管理设置基本规范（暂行）》建立自评制度。 | 2 |  | 满足得分，不满足得0分。 |
| 投诉处理 | 建立线上线下投诉渠道，形成处置闭环。 | 2 |  |
| 改进机制 | 建立客户满意度评价机制，开展服务满意度调查，能及时分析原因和制定整改措施。 | 3 |  |
| 4 | 浙江省机动车检验便民服务平台评分（60分） | 60 |  | 根据评分折算得分，具体规则按省规定参照执行。 |
| 总分 |  |
| 备注：1.总得分大于等于130分评定为A级，大于等于100分小于130分评定为B级，小于100分评定为C级。小于80分评定为D级，对其出具的报告不予采信，整改合格达到80分以上，恢复采信。　 2.评价周期内有行政处罚的车辆检测站按C级评定。情节严重的评定为D级、由交管部门（生态环境部门）依法撤销（取消）其检验资格，并抄送市场监督部门吊销其营业执照。 |