

# 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		

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	判定原则		
		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		满足得分， 不满足得0分		
			办事窗口设有排队叫号设备。	2				
			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	环保目前没有，默认得分。			
			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、办事流程图或办事指南等信息。	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							

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	判定原则
			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该 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。(场地面积按陆地面积计算)
			场地功能区域符合要求。	2		满足《浙江省车辆检测站规范管理指南》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		

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	判定原则
3	评价与改进 (7分)	制度评价	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, 具体规则另行制定。
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。 2. 评价周期内有行政处罚的车辆检测站实施一票否决, 一律按 C 级评定。						