

汽车维修质量与工艺巡检表

序号	巡检项目	检查标准	达标(2分)	部分达标(1分)	未达标(0分)	问题说明
1	接车预检	环车检查，记录外观损伤，套上三件套（座套、方向盘套、脚垫）				
2	工单填写	客户信息、车辆信息、故障描述、维修项目清晰				
3	维修方案	向客户解释维修方案及报价，客户签字确认				
4	配件管理	使用原厂或合格品牌配件，客户确认				
5	旧件展示	更换旧件展示给客户				
6	机修工艺	螺栓扭矩按标准，无漏拧				
7	油液加注	机油、变速箱油等加注量准确，无漏加				
8	维修后自检	维修技师自检并签字				
9	质检员终检	质检员试车或检查，合格后签字				
10	故障码清除	维修后清除故障码，路试无故障灯				
11	钣金修复	修复平整，无波浪纹				
12	喷漆色差	色差值 $\Delta E \leq 1.5$ ，无流挂、无橘皮				
13	喷漆厚度	符合标准（通常 90-150 μm ）				
14	抛光工艺	无眩光纹，光泽度达标				
15	轮胎拆	动平衡校正，胎压按标准充气				

序号	巡检项目	检查标准	达标(2分)	部分达标(1分)	未达标(0分)	问题说明
	装					
16	四轮定位	调整后数据在标准范围内				
17	空调维修	制冷剂加注量准确，出风口温度 $\leq 10^{\circ}\text{C}$				
18	电路维修	线束包扎完好，无短路隐患				
19	交车前清洁	车辆内外清洗，无维修痕迹				
20	维修记录	录入系统，保存 ≥ 2 年				
21	保修政策	向客户说明维修保修期				
22	维修返修率	$\leq 3\%$				
23	客户验收	客户确认维修项目完成，签字				
24	质量抽查	售后经理每周抽检 2 台维修车辆				
25	技术培训	每月厂家技术培训				
26	维修资料	维修手册、电路图齐全				
27	专用工具使用	按规范使用				
28	环保要求	废机油、废电池、废油漆规范回收				
29	维修时间	承诺交车时间偏差 ≤ 30 分钟				
30	客户满意度	月度 CSI（售后服务满意度） $\geq 95\%$				

