

检查合格标准 056:

1. **检查单:** 北京市交通委员会《机动车维修经营服务检查单》
2. **检查模块:** 机动车维修（监管）
3. **检查项:** 服务管理制度
4. **检查内容:** 有客户回访、投诉制度
5. **适用范围:** 从事一类、二类汽车或其他机动车维修经营和从事一类摩托车维修经营的
6. **检查标准:**

依据《北京市道路运输条例》第十三条 道路运输经营者应当遵守下列规定：（八）对服务对象提出的服务质量问题及时调查处理；

《客户回访制度》内容包括：回访的流程，回访人员的职责，对回访时间、回访用语、情况记录、案件处理、档案保存等的要求。

《客户投诉受理制度》

一、企业主要领导首先要认真听取消费者对本企业在维修车辆过程中发生的问题，并做好详细记录。

二、情况属实后，在企业迅速解决落实，最大限度地保护消费者的利益，积极妥善地解决问题，以避免事态扩大，造成影响。

三、对造成责任事故的直接责任人，分析原因，批评教育，并以此案例，教育全体职工，吸取教训，防止类似的问题再度发生。

四、对投诉的客户三天至五天及时回访，电话沟通联系，将

企业对此案的处理意见做认真转告，并征求其意见，了解满意程度。

五、认真填写本企业“客户投诉记录”，负责人签字，并盖企业章，留存。