

中国汽车维修行业协会文件

中汽修协字（2015）6号

关于开展2015年“汽车维修质量服务月”

活动的通知

各地方汽车维修行业协会、各维修企业会员单位：

为贯彻落实交通运输部等十部委联合发布的《关于促进汽车维修业转型升级 提升服务质量的指导意见》（以下简称《指导意见》）和全国机动车维修工作会议精神，继承发扬汽车维修行业的优良传统，经研究，我会决定于今年3月份在全国汽车维修行业再次开展“汽车维修质量服务月”活动。联合各地方汽车维修行业协会（共76家）向全国汽车维修企业发出《倡议书》（附新版），号召汽车维修企业共同向广大客户做出优质服务承诺。现将活动安排和要求通知如下：

一、今年的活动应在历年成功做法和成果的基础上，以宣传贯彻《指导意见》为抓手，以突出汽车维修业作为“重要的民生服务业”的新定位，体现汽车维修企业紧跟形势，转型升级，努力实现从服务粗放型向服务品质型的转变，为人民群众提供更加诚信透明、经济优质、便捷周到、满意度高的汽车维修服务。

二、将这次统一行动，作为贯彻《指导意见》、体现汽车维修行业贯彻社会主义核心价值观，弘扬行业正能量的实际行动。克服走形式、简单化的倾向，将多年形成的优良传统传承下去，取长补短，有所发展，有所创新，不断深化。通过开展活动，促进维修企业不断提高汽车维修质量，提升服务水平，发挥引导行业自律、增强行风建设的作用。以坚持不懈的

行动，引导全行业共同营造服务规范、竞争有序、客户满意的机动车维修市场环境。

三、充分调动各方面的积极性，依照各地实际，协商明确牵头单位，周密策划，分工合作。发挥行业协会的主导作用，或依靠各地政府主管部门；发挥大中小企业的各自优势，组织必要的人力、物力，协调行动。

四、统一使用“汽车维修质量服务月”活动的名称。要体现“全月”的概念，不要满足于在“315 国际消费者权益日”一天上街搞活动，要让“质量服务月”名副其实，在各地具有协调一致的形象。因此，活动内容应包括 3 月份全月的安排，结合实际，因地制宜，制定可行计划，建议：

(一) 除 3 月 15 日的街头活动外，应在本单位服务店面 3 月份始终张贴有关活动的内容，包括宣传、承诺、常识等，有声有色，有名有实，充分营造服务月活动的氛围。

(二) 3 月份全月，汽车维修企业主要立足厂内、店内的维修作业和服务，开展多种形式的便民服务活动。针对汽车维修服务方面存在的各种不规范、不透明、不诚信问题，提出看得见、摸得着、切实可行的措施，有针对性地提高维修质量和服务水平。

(三) 利用活动契机，推行维修标准化、规范化作业。以《汽车维护、检测、诊断技术规范》(GB/T18344)、《机动车维修服务规范》(JT/T816) 等标准及车型维修技术资料开展规范化维修服务，提升服务质量和水平。

(四) 要利用好“315”前后消费者投诉、反映比较集中的难得时机，关注消费者呼声，重视消费者评价的作用，推动汽修企业的诚信建设。开展满意度调查，制定量化指标，作为质量信誉考核的重要内容，为今年评选 2013-2014 年度全国汽车维修行业诚信企业做好准备；同时，为本地维修企业探索转型升级之路提供启发。

(五) 开展形式多样的公益服务活动，推出提供服务热线、网络预约服务、提供代步汽车、上门接送车等定制化服务；开展“一站式”汽车消费服务；推广“车大夫”、“义诊”等成熟经验，创新更多的服务形式。

(六) 历届评选的全国诚信企业要率先垂范，主动联合当地汽车维修企业积极响应倡议，以科学发展观和以人为本的服务理念为指导，充分利用这一契机，树立企业形象，打造企业品牌。

(七) 邀请当地各类媒体加强对活动的宣传报道力度。各地协会要对本地区积极开展活动且成效显著的单位和个人给予宣扬、鼓励，让各方面的积极性得到足够的激励和保护，以利于今后活动的可持续发展；让诚信务实的企业出彩出名，更受消费者的青睐。

(八) 鉴于今年春节后上班已接近 3 月，特提请各地方汽车维修行业协会提前启动有关准备工作。

五、我会秘书处将在 3 月 10 日、20 日、31 日编辑三期简报，报送交通运输部，同时提供给有关新闻媒体。请各地汽车维修行业协会将你们开展活动的信息和照片及时提供给我会秘书处，以便编辑简报，广泛宣传。

协会联系方式：

地址：北京市朝阳区东三环北路三号幸福大厦 A 座 1009 室

邮编：100027

电话：010-64453178 转 801

传真：010-64410962

E-mail: camra@vip.sina.com

附件：1、倡议书
2、倡议单位



2015年2月6日

抄 送：各省、自治区、直辖市道路运输管理局（处）。