



**中国汽车维修行业协会**

China Automotive Maintenance and Repair Trade Association

**2022年全国汽车维修行业**

**质量服务月活动简报**

**第二期**

# 全国汽车维修行业质量服务月活动

## 简 报

第 2 期

中国汽车维修行业协会

2022 年 3 月 22 日

阳春三月，春意盎然。在各地汽修行业管理机关、行业协会和汽修企业的支持和共同努力下，“汽车维修质量服务月活动”已在全国各地如火如荼开展，各地新媒体发布(群)、电台、电视台、报纸杂志等也进行了及时跟踪报道，资讯信息也从全国各地汇集到中国汽车维修行业协会。我们相信在政府主管部门、行业协会、企业的共同努力下，质量服务月所倡导的诚信经营、透明修车等温暖服务理念必将给全国汽车维修行业发展带来很好的作用。

### ★ 上海市多方位积极开展质量服务月活动

**一、上海市汽修行业主管部门高度重视 专题研究 精心策划，统一部署。**

2 月 24 日上午，上海市道运中心召开了“2022 年汽车维修质量服务月活动”专题会。会议就“2022 年开展汽车维修质量服务月活动”进行了专题研讨，在“打造透明修车·共促消费公平”主题的框架下，根据本市机动车维修行业特点，确定了活动目的、活动时间以及质量服务月活动总体安排：

一是加大宣传力度，营造活动氛围；二是发挥车生活平台优势，拓展活动服务领域；三是提升环境整洁水平，树立企业新形象；四是开展便民惠民服务，丰富活动内容。五是开展“3.15 消费者权益日”特色活动；六是畅通维权渠道，提升车主满意度；七是夯实维修基础，推行维修标准化和规范化作业。

## **二、万兴别克、交运隆嘉、星州、交运等企业响应及时、积极推进质量服务月活动落到实处。**

1. 上海万兴世界汽车销售服务有限公司接到《通知》后，领导重视，积极响应，细化内容，广泛宣传，精心组织。一是召开全体干部会议，动员部署具体工作、认真学习《通知》要求，压实工作责任；二是组织全员晨会班会，宣传活动方案、内容和考核方案；三是制作宣传横幅、微信朋友圈、各客户微信群宣传活动内容，同时检核执行情况，确保到位；四是持续提高服务水准，活动期间所有客户不满意的情况，均需汇报总经理以得到更高级别的响应；五是重点服务项目、对客户的承诺张贴公示、请客户监督执行情况；六是专设活动：提供“快速喷漆 立等可取 极速快修 当天取车”服务。





2. 上海交运隆嘉汽车销售服务有限公司积极推进质量服务月活动，以“打造透明修车·共促消费公平”为主题展开了形式多样的宣传及系列服务活动：包括全员参与、营造氛围、服务落地，推出“4 免费 1 优惠”服务项目，开展“3.5、3.8、3.15 系列服务”活动等。同时按要求上传汽车维修电子健康档案，每周进行环境大检查，确保车间环境整洁，不断完善维修服务设施和服务功能，树立良好的企业形象。



3. 上海星州汽车维修有限公司负责人挂帅，组建服务月活动工作小组，制定活动方案，指定专人负责。以活动为契机，全员动员，强化服务意识、强化管理能力、强化维修规范化，提升企业总体形象。



4. 上海市汽车维修行业协会金山办事处，为落实《通知》精神，要求金山地区机动车维修企业积极参与活动，并制作了 20 余条横幅送至相关企业，营造活动氛围，扩大企业影响力。

5. 上海市汽车修理有限公司积极落实市委、市政府防控工作要求，严守“疫情就是命令，防控就是责任”的使命，疫情无情人有情服务不变暖人心，在公司党政双重领导下，将疫情防控要求落实到每个环节，确保将防疫工作压牢压实，具体措施：一是加强宣传工作，增强员工防范意识，引导全

体员工始终绷紧疫情防控这根弦；二是加强排查及处置，结合当前疫情防控形势和突发情况，全面排查与疫情相关的人员地区管控情况，严格落实第一时间上报制度；三是防疫与服务两不误，确保公司疫情防控和生产经营双保障、双推进；四是严格落实疫情措施，做好防疫“三件套”、牢记“五还要”，坚持落实“两码联查”措施，加强做好体温及访客信息登记，做好现场消毒防控，确保员工、车主健康和企业安全。

交运各企业在关爱客户上相继推出了服务举措，如：交运起荣推出“共抗疫情、你我同行、交运起荣为您保驾护航”的专题活动，实行无接触的上门取送车和车辆免费消毒服务；交运起腾在智慧展厅的服务基础上，实行线上预约、线上答疑等服务活动，为每一位客户提供温馨的个性化诊断服务；交运起元推出提供车辆全面消毒杀菌服务，实行全天候援助服务，保障好客户的用车需求；交运明友、汽修三厂等以“交运人奋战第一线，保障客户出行无忧”为活动内容，推出快速维修、安心救援、杀菌消毒的贴心服务；交运起申、交运起凌等推出了“微信预约、零接触线上服务”和为“抗疫一线工作者提供优惠便捷服务”等疫情状态下的专属服务。



### 三、上海市 45 家全国诚信企业和质量信誉 3A 企业率先向社会公示惠民便民服务举措

上海市 45 家全国诚信企业和质量信誉 3A 企业率先垂范，以诚信经营和优质服务理念为指导，为贴近民意、贴近车主、贴近实效推出惠民便民服务举措，并通过长三角车生活平台、公众号、微信群和易拉宝、电子屏等向社会公众公示。如：

1. 上海文洋汽车销售服务有限公司在质量服务月活动中推出的服务举措（车生活平台展示）：

- （1）轮胎免费检查及免费充气服务；
- （2）免费补胎服务；
- （3）免费四轮定位服务；
- （4）免费电脑检测服务；
- （5）制动液含水量免费检测服务；
- （6）防冻液浓度免费检测服务；
- （7）蓄电池免费检测及充电服务；
- （8）新能源车辆免费充电服务；
- （9）活动期间，维保工时费 8 折优惠；
- （10）活动期间，免费车内杀菌消毒一次。

2、上海车畅行挚信汽车服务有限公司在质量服务月活动中推出的服务举措（易拉宝展示）：



3、上海云峰松江汽车销售服务有限公司在质量服务月

活动中推出 6 项服务举措（微信公示）。

（图文来源：上海市汽车维修行业协会）

### ★ 常州市举办多形式质量服务月活动

常州市武进区运输事业发展中心主办、聚湖社区协办，专门打造了“阳湖车大夫”这一全新品牌，通过义诊进社区、公益义诊进企业等一系列质量服务月现场活动，更好地服务于人民群众。

汽修专家给活动现场车主们讲解了汽车使用知识、汽车维修纠纷注意事项，凡是参加现场活动的车主都享有车辆全方位故障检测诊断的机会。

常州市武进区运输事业发展中心主任陈科：我们组织汽车维修厂举办车辆故障诊断活动，给车辆下一个诊断书，切合我们群众的需求。

湖塘镇聚湖社区干事蒋杨明说，社区目前有一万三千多户，汽车的保有量也是非常高的，把这个活动送到我们居民的家门口，给我们带来了很多的便利，社区干群非常欢迎。

（图文来源：常州市机动车维修行业协会）

### ★ 庆阳公交集团汽修厂公布质量服务月活动方案

#### （一）广泛发动、共同倡议

汽修厂向全市维修企业共同发起“汽车维修质量服务月”活动倡议。倡议汽车维修企业诚信为本、守法经营、优质服务、开拓创新；鼓励汽车维修企业结合本企业情况，积

极响应和参与此次活动，报名参加多种形式的惠民服务。

## （二）深入服务、义务咨询

汽修厂在厂区门口设立咨询服务点，开展现场咨询活动。对维修企业选择、维修质量保证、维修合同签订、维修费用组成、故障纠纷处理等车主比较关心的问题，以及汽车用户在机动车维修经营许可、质量保证、投诉渠道等方面的常识进行解答；发放宣传小册，普及爱车维护修理常识；组织企业技术人员为汽车用户提供现场技术咨询服务。

## （三）领导重视、广泛动员。

企业成立活动领导小组，并设活动办公室，指定专人负责，以加强对此次活动的组织和领导。

## （四）做好防疫、安全服务。

免费为广大用户提供车辆消毒服务，赠送医用口罩、酒精等防疫物品，进厂用户做好登记、测量体温、严格扫码，佩戴口罩，保护好员工和用户的安全，统筹做好防疫、安全生产与汽车维修质量服务。

（图文来源：西安协会、庆阳公交集团汽修厂）

## ★ 佛山市禅城区开展质量服务月活动

佛山市禅城区交通运输协会迅速向汽车维修行业会员单位发出倡议书，让“质量服务月”名副其实，扎实践行。

协会通过微信专群、网站



宣传、电话沟通等形式积极号召企业参与到 2022 年“汽车维修质量服务月”当中，充分发挥组织号召力，发动获得“全国汽车维修诚信企业”的单位积极参与其中，历届当选的全国诚信企业佛山市佛建汽车服务有限公司率先垂范，佛山市禅城区中保汽车维修有限公司、佛山市禅城区南大汽车维修有限公司等 18 家汽车维修服务企业积极响应参与。同时协会在 2022 年 3 月 14 日上午，及时开展动员大会，协会会长杜铭全为企业讲解活动要求，强调企业对待此次活动要秉持重视的态度，坚持实事求是的原则，对活动的开展内容要做到“透明化，公开化，公平化”。协会对此次“汽车维修质量服务月”活动的启动做到了“快速化、质量化与全面化”。

参与活动的企业们在厂区显要位置悬挂活动横幅，宣传服务承诺、保养常识等，以诚信经营和确保质量的服务理念为指导，充分利用活动契机，纷纷推出个性化惠民服务项目，形式多样、有声有色。佛山市佛建汽车服务有限公司推出全车 34 项免费检查、私家车工时费 8.5 折、免工时费更换机油和机油格等八项优惠项目；佛山市禅城区中保汽车维修有限公司推出二级维护保养工时费 6 折优惠、油电路保养工时费 6 折优惠等九项优惠项目；佛山市禅城区华泰汽车修理厂推出全车 29 项免费检测，免费车辆室内臭氧消毒等五项优惠项目。



(佛山市佛建汽车服务有限公司)



(佛山市禅城区南大汽车维修有限公司)



(佛山市顺通达汽车服务有限公司)



(佛山市禅城区裕金本汽车销售服务有限公司)

活动提升了汽车维修行业诚信体系建设，切实维护广大汽车用户的合法权益，给消费者提供一个价格透明、品质优良、便捷周到、温暖放心的优质消费环境，进一步改进和优化服务方式，促进汽修行业持续稳定高质量发展。

（图文来源：佛山市禅城区交通运输协会）

### ★ 宁波市质量服务月活动项目

3·15 消费者权益日，由宁波市公路运输中心、各区（县、市）公路运输中心（执法队）主办，367 家汽车维修企业报名参加的“诚信护航”便民优惠服务活动，启幕宁波市质量服务月活动。



活动面向全体宁波车主，以手机领券的模式开展，一方面实实在在为甬城市民带去便捷、实惠的活动项目，另一方面通过企业线上核券，便于交通主管部门实时掌握活动进展，更好维护消费者合法权益。



据悉，车辆免费 15 项检测、免费洗车和维修工时费 7 折等：发动机机油、传动皮带、发动机冷却液、制动液、蓄电池、空调冷却剂量、空气滤芯、空调滤芯、喇叭、灯光检查、雨刮器及清洗器、制动踏板和驻车制动器、加速踏板、轮胎气压、随车工具(三角牌、千斤顶、备胎)。

免费活动于 3 月 10 日启动，仅五天内，全市各网点

已开展洗车活动 2000 余辆次，免费检测活动 1800 余辆次，7 折工时活动共计让利 20 余万元。

同时，宁波市公路运输中心“小黄人”专家义诊继续进行。

(图文来源：宁波市机动车维修行业协会)

### ★ 河南瑞丰汽车销售服务有限公司开展质量服务月活动

河南瑞丰汽车销售服务有限公司 3 月初举行“维修质量服务月”，为打造透明修车，共促消费公平增添一份力量。免费开展“车辆健康诊断报告”为哈弗车辆安全护航，秉承“微笑服务，以诚相待”的服务理念，坚持“诚信，共赢，奋斗，超越”的核心价值观，为汽车行业增砖添瓦，共筑汽

车行业家园。

（图文来源：河南道协、河南瑞丰汽车销售服务有限公司）

### ★ 中鑫之宝质量服务月开展“我们在行动”

中鑫之宝贯彻执行行业协会倡议，开展汽修质量服务月活动，为客户提供优质服务，致力成为最受客户信赖的汽车服务连



锁企业。一直以来，中鑫之宝在跑步接车、维修质检、总部巡检等工作流程上不断优化服务，把控工作质量，注重客户体验。中鑫之宝在发动机精修、钣金喷漆、车辆综合保养维修、二手车、新能源等业务模式上布局，为客户提供全方位、多项目的用车、养车选择。中鑫之宝号召广大员工，持续发扬公司以客户为中心的服务精神，秉持“专业、厚道、透明、热情”的服务理念，为车主朋友提供优质服务。

（图文来源：郑州协会、中鑫之宝汽车服务有限公司）