

# “汽车维修质量服务月” 活动 简报

2017年第一期



# “汽车维修质量服务月”活动 简 报

中国汽车维修行业协会

2017 年 3 月 10 日

2017 年全国“汽车维修质量服务月”活动是我会牵头，联合 76 家地方汽车维修行业协会和几千家全国汽车维修行业诚信企业开展的重要活动。自 2003 年起，该活动已连续开展了 15 年，伴随形势发展，不断融入新内容，展现新亮点。2014 年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》）为行业的健康发展指明了方向。2015 年和 2016 年，行业主管部门相继发布了若干落实《指导意见的》法规、文件和标准，这些举措为我们行业提高服务质量提出了新的规范和要求。在“两会”召开的阳春 3 月，广大汽车维修从业人员通过我们的活动，共同向广大消费者做出承诺，弘扬正能量，发扬优良传统，推进诚信建设，诚信修车，消费无忧。各地政府主管部门、维修行业协会及汽车维修企业积极响应号召，纷纷行动起来，开展了丰富多彩的活动，汽车维修质量服务月活动已在全国各地启程。

我会对今年活动的安排和要求：

一、以贯彻《指导意见》为主线，突出汽车维修业作为“重要的民生服务业”的定位；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、打造“汽车维修质量服务月”活动社会品牌。不断提高维修质量，提升服务水平，以实际行动引导全行业共同营造服务规范、竞争有序、客户满意的汽车维修市场环境。

三、发挥行业协会的主导作用，充分调动各方面的积极性。各地结合实际，协商明确牵头单位，周密策划，分工合作，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，展示协调一致的形象。既要配合“3.15 国际消费者权益日”，又不要限于仅“3.15”一天上街搞活动，要让“质量服务月”名副其实。活动内容应贯穿 3 月份全月进行安排，活动计划应结合实际，因地制宜，建议：

（一）除街头活动外，3 月份应在本单位服务店面、车间始终张贴有关活动的内容，包括宣传、承诺、常识等，有声有色，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、有名有实、切实可行的措施，有针对性地提高维修质量和服务水平。

（三）各维修企业要利用活动契机，推行维修标准化、规范化作业。以《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739）、《道路运输车辆技术管理规定》（交通运输部令 2016 年 1 号）、《机动车维修管理规定》（交通运输部令 2015 年第 17 号）、《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为准绳,开展规范化维修服务,提升服务质量和水平。

(四) 要利用好“3.15”前后消费者反映、投诉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,促进诚信建设;同时,为本地维修企业探索转型升级之路提供启发。

(五) 各地维修行业协会及维修企业应借此机会向公众宣传《汽车维修技术信息公开管理办法》和建立汽车电子健康档案的重要意义,普及相关政策和知识。

(六) 开展形式多样的公益服务活动,推出提供服务电话、网络平台,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。

(七) 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,树立企业形象,打造企业品牌。鼓励汽车维修连锁企业充分发挥点多面广的优势,创新服务,展现品牌引领作用。

(八) 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,让各方面的积极性受到激励和保护,以利于今后活动的可持续发展;让诚信务实的企业出名、出彩,更受消费者的青睐。

(九) 鉴于今年春节后距 3 月初之间的工作日不多,特提请各地方汽车维修行业协会抓紧时间启动有关准备工作。

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。

## 倡 议 书

为保证汽车维修客户的合法权益,为客户提供优质、可靠、规范的服务,中国汽车维修行业协会、各地方汽车维修行业协会和历届全国汽车维修行业诚信企业共同向全国各地汽车维修企业发出如下倡议:

### 一、质量服务月口号:

守法经营 诚信为本 尊重客户 规范服务 创建品牌  
保证质量 公平竞争 文明生产 节能减排 绿色维修

### 二、汽车维修企业向广大客户做出如下承诺:

1、热情待客。牢固树立“质量第一 客户至上”的观念,服务用语规范、礼貌、谦恭,努力满足客户需要,为客户提供方便、快捷的服务。

2、尊重客户。建立客户档案,定期跟踪回访;主动征求意见,开展提醒服务;答复客户咨询,排除客户疑虑。

3、诚信为本。坚持诚实守信，公正签订并忠实履行汽车维修合同，不得擅自增减作业项目，维护客户正当权益。

4、收费合理。严格按照国家有关规定合理结算费用，依法开具发票。

5、货真价实。做到采购配件渠道真实可靠，确保使用经认证合格的配件。

6、依法经营。遵守国家法律、法规和规章，端正经营行为。

7、保证质量。全面贯彻执行国家标准、行业标准和汽车维修质量保证体系，认真做好汽车维修检验纪录，按规定签发汽车维修出厂合格证。

8、文明生产。搞好文明生产和安全生产，防止污染，保护环境，不断完善服务设施和服务功能，做到厂区整洁，环境优美，布局合理。

9、遵守规范。在生产经营活动中，严守《机动车维修服务规范》等相关规定，公开作业规范、收费标准、监督电话。

10、接受监督。自觉接受行政监督、舆论监督、社会监督；认真受理投诉，妥善解决问题。

#### ★ 我会网站开辟专栏

中国汽车维修行业协会网站专门开辟了“汽车维修质量服务月活动”专栏，集中报道各地开展活动的信息和图片。



#### ★ 各地活动扫描

春节后上班，我会的通知正在赶印，几个省行业主管部门和维修协会就主动催促，希望尽早见到通知内容，尽早开始布置。我们立即响应，在书面文件邮寄之前，立即将文件的扫描版在协会网站和 qq 群发布，让大家第一时间开始行动。

接着，北京、吉林、广东、广西、江西、重庆、湖南、湖北、西安、青岛、兰州、西宁等省市所属市（地区）、县（区）行业主管部门和行业协会等陆续从网站和 QQ 群中传来本地启动活动的相关情况。

#### ◇ 北京市

##### ■ 北京汽修行业协会积极组织开展汽车维修质量服务月活动

北京汽车维修行业协会按照中国汽车维修行业协会对 2017 年“汽车维修质量服务月”活动的通知精神，紧密联系北京地区汽修行业情况，积极争取北京市运输局修管处的支持与指导，对质量月活动做出五项重点工作安排：第一以全面开展汽修行业诚信企业创建活动为基础，鼓励汽修企业立足厂内维修作业和服务、开展形式多样的服务创新活动；第二号召全市汽车维修企业开展“向社会及广大消费者主动承诺”的活动（承诺书签字并主动公示）。第三继续组织开展“用户爱车养车大讲堂”活动。第四积极推动“放心汽修认证”工作；第五加强信息交流，要求个汽修企业及时上报活动信息，并做好宣传报道工作。

## ◇ 吉林省

### ■ 吉林保持发扬传统作风，率先启动服务月活动。

2月10日，吉林省汽车维修行业协会以“吉汽修协〔2017〕01号”文向全省各市、州发出《吉林省汽车维修行业协会关于开展机动车维修质量服务月活动的通知》时，不单是对中汽维协的文件照抄转发，而是在确立全省开展活动是“创业创新、开拓进取、回报社会、和谐共进”的主题后，在转发中汽维协文件的行文中体现了真抓实干，不走过场，列述了诸多明细。主要内容有：

- (一) 注重活动实效，切忌走过场。
- (二) 表彰先进和打击假冒伪劣相结合，彰显正义和维权。
- (三) 扎实推进服务规范达标。
- (四) 深化行业诚信体系建设。
- (五) 活动总结和信息上报工作。

### ■ 吉林省长白山市、靖宇等多地机动车维修质量服务月活动全面启动

吉汽修协〔2017〕01号”文发布后，各市州和长白山管委会、各区市县、机动车维修企业、检测机构和相关院校及机动车维修管理机构的会员单位，长白山靖宇等市的基层单位率先行动，纷纷围绕活动主题，开展起“维修服务走进社区”（包括较大的乡镇）、“汽车维修上门服务”等活动，在全省行业掀起汽车维修质量月活动的热潮。



## ◇ 广东省

### ■ 广州开展“如约爱车”平台上线暨 3.15 行业诚信宣传活动

广州市机动车维修行业协会将于3月15日举办“如约爱车”平台上线暨3.15行业诚信宣传活动。本次活动以“羊城汽修伴我行——如约爱车大家谈暨如约爱车平台上线”为主题。

### ■ 佛山市禅城区交通运输协会联合 17 家汽车维修骨干企业开展汽车维修质量服务月活动

为积极响应中国汽车维修行业协会开展2017年“汽车维修质量服务月”活动，佛山市禅城区交通运输协会通过网站，微信平台发布，电话跟进等方式倡议会员单位积极参与此活动，并快速启动，协会为会员统一印制“汽车维修质量服务月”活动横幅，并及时对会员进行活动宣导。参加活动的汽修企业，针对车主制定出了可行的优质服务项目和优惠措施。如推出2017质量服务月活动优惠项目：维修工时费8折、免费检测电池、四轮定位5折以及进厂维修车辆送免费洗车等等。

## ◇ 广西

### ■ 南宁市机动车维修行业协会组织多家维修企业开展汽车维修质量服务月活动

广西龙星行（奔驰）、南宁轿卡、广西荣通汽车销售有限公司、广西超大江南汽车维修

厂、南宁永润汽车等多家南宁市骨干汽修企业在南宁市汽车维修行业协会的组织号召下纷纷开展2017年汽车维修质量服务月活动，各企业结合本公司的实际情况，按照市协会的活动要求制订了非常具体的活动方案。



### ◇ 陕西省

#### ■ 西安市机动车服务行业协会召开2017年“质量服务月”启动大会

3月3日，西安市机动车服务行业协会召开“2017年汽车维修质量服务月”活动启动大会。协会领导以及多家全国诚信汽修企业的负责人出席会议。会议提出今年的活动月以宣传贯彻《指导意见》为主线，突出汽车维修业作为“重要的民生服务业”定位、体现行业紧跟形势、转型升级。协会在对全市活动作出详尽的部署中，向全市汽修行业发出《倡议书》：积极弘扬社会主义核心价值观，守法经营、诚信为本、尊重客户、规范服务、创建品牌；保证质量、公平竞争、文明生产、节能减排、绿色维修。

会后，协会即将“活动月”文件和《倡议书》下发到全体会员单位，让全市同行业都知晓信息，参与活动。

西安市多家企业积极响应该项活动，陕西幸福汽贸、华兴乾程凯迪拉克、陕西北盛汽车贸易等汽修企业都通过微信的方式宣传服务月活动，承诺向客户提供优质、方便、快捷的服务。



#### 【华兴乾程|凯迪拉克】2017年汽车维修质量服务月，我们在行动

2017-03-03 陕西华兴乾程凯迪拉克

猛戳蓝色小字，关注我们！

活动时间：2017年3月全月  
为弘扬汽车维修行业优良传统，为客户提供优质、方便、快捷的服务，华兴乾程凯迪拉克等多家全国汽车维修诚信企业共同向我市汽车维修企业发出全市汽车维修质量服务月倡议：

守法经营 诚信为本 尊重客户 规范服务 创建品牌  
保证质量 公平竞争 文明生产 节能减排 绿色维修

#### 【惊蛰】陕西幸福2017年汽车维修质量服务月正式启动！【中联汽车-陕西幸福福特】

2017-03-05 福特-陕西幸福

维修汽车，一窗到底，  
服务更周到，  
价格更公道，  
品种更齐全。

各位上班，3月5日，惊蛰



微信扫一扫  
关注该公众号



微信扫一扫  
关注该公众号

### ◇ 湖南省

#### ■ 长沙市汽车维修行业协会部署汽车维修质量服务月活动

2017 年 2 月 23 日上午在 华 文 枫 香 酒 店 召 开 了 长 沙 市 汽 车 维 修 行 业 协 会 第 九 届 五 次 理 事 暨 长 沙 市 开 展 “ 汽 车 维 修 质 量 月 ” 活 动 动 员 会 。 会 上 ， 贯 彻 落 实 了 中 国 汽 车 维 修 行 业 协 会 下 发 的 《 关 于 开 展 2017 年 汽 车 维 修 质 量 服 务 月 活 动 的 通 知 》 精 神 ， 结 合 本 地 实 际 ， 制 定 了 具 体 活 动 方 案 ， 力 求 做 到 四 结 合 ： 一 是 活 动 开 展 与 3.15 国 际 消 费 者 权 益 日 相 结 合 ； 二 是 活 动 开 展 与 企 业 质 量 信 誉 考 核 相 结 合 ； 三 是 活 动 开 展 与 诚 信 企 业 考 核 相 结 合 ； 四 是 活 动 开 展 与 行 业 政 策 宣 传 相 结 合 。 按 照 倡 议 书 内 容 把 活 动 开 展 得 有 声 有 色 ， 以 此 为 契 机 ， 规 范 经 营 行 为 ， 树 立 行 业 形 象 ， 打 造 企 业 品 牌 。

会 后 ， 协 会 通 过 QQ 群 、 微 信 群 发 布 活 动 信 息 ， 并 对 长 沙 市 近 300 家 一 、 二 类 维 修 企 业 邮 寄 了 活 动 文 件 ， 一 些 获 得 省 、 市 及 全 国 诚 信 企 业 荣 誉 称 号 的 单 位 ， 如 长 沙 一 汽 汽 车 服 务 有 限 公 司 等 企 业 积 极 响 应 ， 为 本 次 活 动 开 展 作 出 了 表 率 。



### ◇ 湖北省

#### ■ 湖北枝江启动“汽车维修质量服务月”活动

湖北宜昌枝江市运管局按照上级部署，启动“汽车维修质量服务月”活动，该局印发了关于开展活动的相关文件，制定了有关活动措施，组织有关企业签订服务承诺和倡议书，各企业积极响应，分别在厂区或车间悬挂或张贴宣传标语，制作宣传栏，营造良好活动氛围。

活动期间，枝江运管局将结合辖区企业特点，以“3·15 消费者维权日”为契机，以“诚信为本、守法经营、优质服务、规范经营”为宗旨，组织开展形式多样的汽车维修便民惠民服务活动，为社会提供高质量的公益性维修服务。

活动期间，枝江运管部门将进一步强化市场监管力度，组织开展汽车维修服务质量专项检查活动，重点检查各维修企业各项公示制度落实情况，对违规行为将予通报和依法处理，强化企业信誉和质量宣传，引导汽车维修企业为社会及



广大车主提供方便快捷、优质高效的汽车维修服务，提高汽车维修行业服务能力和服务水平，提升汽车维修行业整体形象。

通过开展活动，进一步促进汽车维修行业提高服务质量，提高汽车维修过程中消费者的维权意识，增强广大汽车用户依法维护合法权益和明白消费意识。

### ■ 宜昌市道路运输管理局抓服务质量建设、促行业健康发展

2017年3月6日9时18分，猇亭“汽车维修质量服务月”活动在三峡国际汽贸城拉开序幕。所属辖区的18家一、二类维修企业参加了“汽车维修质量服务月”活动启动仪式，《三峡晚报》派记者对活动进行了全程采访。

这次活动是猇亭运管分局积极履职尽责、服务群众最后一公里的另一举措。活动主要分组织动员会议、集体承诺签字仪式、宣传车进街道、居民社区、村庄巡回宣传、为居民现场进行车辆使用、维护保养技术咨询服务，各维修企业结合自身特点制定了活动方案，有序推动活动的扎实开展。



## ◇ 重庆市

### ■ 重庆市道路运输管理处联合重庆市道路运输协会汽车维修专委会就部署汽车维修质量服务月活动召开专题会议

会议要求，全市各维修企业会员单位，要积极响应中国汽车维修协会在全国汽车维修行业内继续开展一年一度的“汽车维修质量服务月”活动的号召，按照市道协的通知精神，以科学创新和以人为本的服务理念为指导，积极参与宣传活动，精心组织开展形式多样的集中宣传和公益服务活动，提高广大市民对汽车维修行业的认识。并且进一步增强服务意



识，创新服务形式，优化服务流程，透明服务信息，提升服务能力,加快推进全市维修行业诚信建设和健康发展。各区县维协及各大型维修企业，要召开相应的会议，研究落实开展“2017 年汽车维修质量服务月”活动的具体方案。活动的开展不不仅仅限于标语、口号，更重要的是要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、有名有实、切实可行的措施，有针对性地提高维修质量和水平。同时，以开展活动为契机，将汽车故障义诊、汽车维修常识及咨询等服务真正走进社区，走进群众，使“质量服务月”活动有声有色，名副其实，促使优质服务常态化。

◇ 山东省

■ 青岛市道路运输管理局联合市运输协会举办汽车维修公益服务活动。

3 月 11 日市道路运输管理局、市道路运输协会组织机动车维修行业比赛，15 家汽车维修企业在汽车东站广场举办汽车维修公益服务活动。活动当天，市运管局机动车维修行业管理处等部门工作人员现场接受汽车维修政策咨询，解答有关问题。车辆维修企业提供车辆免费维修咨询和故障诊断，并赠送机电、钣喷维修及各类油品的折扣优惠活动。活动当天共受理咨询 2000 余人次，提供车辆维修建议 600 余条。



◇ 此外江西省汽车维修行业协会、兰州市机动车维修行业协会、西宁市汽车维修行业协会续传来信息，各地组织当地维修企业，积极响应中国汽车维修行业协会开展 2017 年“汽车维修质量服务月”活动，行业组织通过网站、微信平台发布、电话跟进等方式，及时对基层维修企业参与活动进行宣导，让众多基层维修企业快速行动起来。



报：刘小明副部长，徐亚华司长、王水平巡视员、蔡团结副司长，部办公厅、运输服务司、人事教育司、政策研究室、社团党委。  
送：协会各会员单位、各相关媒体。