

“汽车维修质量服务月” 活动 简报

2017年第二期



“汽车维修质量服务月”活动

简 报

第 2 期

中国汽车维修行业协会

2017 年 3 月 20 日

进入 3 月中旬，“汽车维修质量服务月活动”的信息从全国各地传来，地方政府、行业协会、维修企业齐心协力，在 3.15 国际消费者权益日将活动推向了高潮。与此同时，我们这项坚持了 15 年的活动也得到了交通运输部主管领导的肯定，部运输服务司王水平巡视员批示：维修协会开展“维修质量月”活动已坚持了 15 年，难能可贵，望继续努力。蔡团结副司长指示车辆处领导：对此项活动予以支持，加大指导和宣传力度，确保活动取得实实在在的成效。领导的批示给了这项活动最大的支持，我们相信在政府、协会、企业的共同努力下，质量服务月所倡导的诚信经营、放心修车等理念必将在维修行业中开花结果。



★ 各地活动剪辑：

◇ 北京

北京首汽汽车修理有限公司结合中国汽车维修行业协会及北京汽车行业协会下发的《关于开展 2017 年“汽车维修质量服务月”活动的通知》要求，以质量和效益为中心，提升客户满意度，落实年度重点工作，树立企业形象，打造企业品牌。同时，响应全国汽车维修行业 3 月份开展“汽车维修质量服务月”活动的倡议。2 月 21 日该公司向内部各下属企业下发了关于做好 2017 年“汽车维修质量服务月”活动通知。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。该公司向广大客户主动承诺：热情待客、尊重客户、诚信为本、收费合理、货真价实、依法经营、保证质量、文明生产、遵守规范、接受监督。活动期间该旗下各店悬挂横幅，并组织开展“用户爱车大讲堂”等系列活动，营造了良好的质量服务月氛围。





◇ 河北

➤ 河北省汽车维修行业协会多措并举，积极开展质量服务月活动

- 一、联合省会二类优质汽修会员单位上街头广场搞 315 宣传
- 二、开展《车大夫*义诊》活动，高级维修技师现场诊断车辆
- 三、给广大消费者讲解汽修配件的优质与劣质的区别，如何辨别
- 四、给消费者免费发放《汽车定程保养表》
- 五、联合多家会员单位一起宣传并在店内搞《汽车维修质量服务月》
- 六、高级维修技师现场演示并讲解汽车空调在夏冬两季该如何清洗和保养
- 七、积极宣传推广车辆电子维修档案，提高大家对“电子病历卡”的认知
- 八、协会开通维修纠纷调解热线 400-066-1753
- 九、联合河北省上千家汽修单位向全社会发出倡议：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
- 十、向广大市民宣传环保知识，共建绿色家园



◇ 吉林

➤ 吉林省汽车维修行业协会配合省消费者协会等 22 个行业协会联合开展 3.15 维权活动

2017 年 3 月 14 日，由吉林省消费者协会、吉林省汽车维修行业协会、保险行业协会等 22 个

行业协会联合召开了“吉林省 2017 年“3.15”国际消费者权益日纪念大会，省人大陈伟根副主任、省政协王尔智副主席、省工商局张克、吉林省交通运输厅朱韶星副巡视员参加了大会，22 个行业协会的会长、秘书长陪同参加，并为消费维权先进个人、消费者满意单位颁发了奖杯和奖牌，长春金山丰田公司被评为消费者满意单位。

3 月 15 日 22 个行业协会配合行业主管部门在长春欧亚卖场举办了纪念“3.15”国际消费者权益宣传咨询活动，吉林省汽车维修行业协会在活动现场设立了咨询服务台，受理了 5 起消费者投诉和咨询。并接受了电台关于汽车维修消费维权问题的提问，就消费者关心的汽车维修消费问题依据交通运输部 2016 年 37 号令《机动车维修管理规定》对汽车维修质量保证期、同质配件、维修信息公开、维修质量纠纷调解等问题做了回答。



➤ 辽源市运输管理处开展“维修 3.15”给车主长知识活动

3 月 15 日上午，辽源市运输管理处组织辖区一类和部分二类机动车维修企业，在市滔博商场楼下开展“3.15”国际消费者权益日纪念暨“吉林省机动车维修质量服务月”宣传活动。

此次活动的主题为“创业创新、开拓进取、回报社会、和谐共进”，通过宣传，向全市机动车维修企业发出“守法经营、诚信为本、尊重用户、优质服务、保证质量、公平竞争、文明生产、开拓创新”的倡议，促进行业健康发展。此次有 6 户企业参加了活动，设 2 个展示台，展示原厂配件 30 余种；出宣传板 6 块，设 1 个咨询处，悬挂横幅 1 条，参加人员 30 余人，发放《机动车维修行业倡议书》和《汽车综合性能检测规范服务倡议书》宣传单约 600 余份。各维修企业的技术人员对前来咨询的市民进行义务讲解，教他们如何辨别真伪汽车配件及汽车日常使用、维护常识、安全行车知识、消费者维权知识等，现场进行汽车故障义诊两台，市电视台记者对活动进行了现场采访。

➤ 临江运管所开展主题活动——相约 3.15，共同维护合法权益

借“3.15 国际消费者权益日”这一有利契机，结合汽车维修质量服务月“创业创新、开拓进取、回报社会、和谐共进”这一主题，临江运管所维驾科开展了一场别开生面的汽车维修服务质量月宣传活动。活动在环球轿车维修厂举办，通过发放宣传单、普及政策法规，教授广大车主如何利用法律武器维护自身的合法权益。



➤ 白山市运输管理处，切实做好“机动车维修质量服务月”活动

为深化维修行业诚信体系建设，切实做好“机动车维修质量服务月”活动，营造诚信、透明、放心的汽车维修环境，强化行业品牌、树立品牌意识、规范服务行为，提高机动车维修质量和服务质量。浑江运管所于3.15国际消费者权益日当天，组织辖区内维修企业，在白山市客运站门前以“创业创新、开拓进取、回报社会、和谐共进”为主题的活动。



➤ 和龙市开展“汽车维修服务质量月”

3月15日，和龙市运管所结合“3.15”国际消费者权益日，联合和龙市市场监督管理局，组织辖区二类维修企业和部分诚信企业在和龙市庄园汽车维修厂开展了丰富多彩的宣传咨询服务活动。活动当天，共有15名运管执法人员和维修企业技术人员参加了活动，出动执法车辆2辆，悬挂宣传标语1幅，发放宣传资料100多张，接受了20多位市民的咨询。



◇ 江苏

➤ “315国际消费者权益日”无锡市机动车维修行业协会在行动

3月15日无锡市市场监督管理局、无锡市消费者委员会、无锡市交通运输管理处、市机动车维修行业协会以及东方汽车集团等部门代表在东方汽车城广场举行“放心消费、行车无忧”3.15宣传咨询活动，通过设置宣传牌，散发消费维权知识和汽车消费主题宣传资料、现场解答咨询、汽车技术专家义

诊等多种形式，广泛开展汽车消费知识宣传，让锡城车主明明白白消费，提高维权意识，保护自身权益。无锡市机动车维修行业协会参与并协助组织此次活动，派出骨干人员向广大车主发放修车网、车大夫、车辆技术档案、三个信用办法等宣传资料，现场解答消费者有关维修方面的疑问，让车主了解汽修方面政策法规知识，规范维修保护自身权益，引导



其利用修车网、公众号等渠道来进行车辆问题的咨询解疑。

➤ 江阴消费者信得过汽车维修企业评比活动圆满落幕

江阴市汽车维修行业协会联合江阴电视台《汽车时代》从 2017 年从 3 月 3 日起共同举办了“2015 江阴消费者信得过汽车维修企业评选活动”。



评选活动通过江阴交通、江阴广电集团电视、电台、网站、微信等全媒体平台进行全面宣传推广报道，消费者通过江阴广电微信垂直号，“江阴车友会”和江阴交通运输局微信公众号对参选的 42 家江阴规模较大、服务优良的汽车维修企业先期进行微信投票，随后对选出的入围企业进行实地走访、评估，产生最终“十佳”汽车售后服务企业，并在交通局微信公众、江阴车友会微信公众、最江阴 APP 公布十佳企业及其它优秀企业名单。为期 13 月的网络投票时间内，累计获得投票 153782 张，活动总访问量 253561 人次。3 月 20 日下午，在夏港国际汽车城南华日产专营店二楼会议室举行了隆重的“2016 江阴消费者信得过汽车维修企业评选活动”颁奖典礼，会上对获得“十佳维修企业”大奖的 10 家维修企业进行颁奖授牌，其余 32 家参评企业也获得“优秀维修企业”大奖，同时在江阴广电集团电话、电台、网站、微信等全媒体平台进行公布。

➤ 宜兴市启动“汽车维修质量服务月”活动

宜兴市运管部门组织市内 30 余家评定为 AA 级以上信用的维修企业，推出一系列便民服务举措，惠泽广大车主，促进行业诚信发展。活动其间，各维修企业将为广大汽车用户提供客户回访、免费检测、减免部分工时费、预约登门服务、试乘试驾等贴心关怀活动。同时，在维修车间、停车场等公共区域悬挂和张贴宣传横幅标语，在客户休息区公示服务承诺书，通过向用户发放宣传单、活动调查问卷和网络、短信、电话等方式，向用户发布各项便民惠民服务活动的信息。

➤ 扬州市江都区运管所开展“汽车维修服务质量月”活动

根据中维协和扬州市运管处《关于开展 2017 年质量服务月活动的通知》精神，江都运管所将组织执法人员对“汽车维修质量月”活动的开展情况进行全面检查，检查内容为：一是汽车维修企业在“汽车维修质量服务月”活动期间自定活动方案和承诺内容的落实情况；二是维修厂家遵守国家法律、法规和规章情况；三是规范操作、保证质量、文明生产及保护环境情况；四是对各厂家在“3.15 国际消费者权益日”开展服务的情况；五是对车主或用户进行满意度调查和回访等情况。通过检查，不仅进一步推动“汽车维修质量服务月”活动的深入开展，同时也为规范服务行为，提高服务质量，保护消费者的合法权益打下了基础。

◇ 浙江

➤ 温州机动车维修行业协会推出“汽车维修质量服务月”活动

展汽车维修质量服务月活动的精神，围绕宣传《行规行约》、创建诚信服务体系等内容，组织本地区维修企业开展活动，受到广大汽车用户的好评，促进了维修行业诚信体系建设



的和谐发展。

◇ 甘肃

➤ 金昌市公路运输管理处组织开展“3.15 汽车维修质量服务月”活动

为加强全市机动车维修行业诚信体系，宣传贯彻落实《道路运输车辆技术管理规定》、《汽车维修业开业条件》为主体，以突出汽车维修业作为“重要民生服务业”的新定位，金昌市公路运输管理处组织全市维修企业开展“汽车维修质量服务月”活动。在“3.15 国际消费者权益日”当天，组织维修企业开展形式多样维修服务，推广“一站式”汽车消费服务，车大夫义诊服务等多种形式的便民公益维修活动。为广大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。

➤ 庆阳市运管局深入开展“汽车维修质量服务月”活动

3月3日上午，市运管局、西峰区运管局、市道路运输协会、西峰区机动汽车维修协会、市汽车业商会在西峰陇东汽车城举行2017年“汽车维修质量服务月”活动启动仪式，市运管局领导、各县区运管局局长、一类维修企业、二类维修企业代表共180余人参加了这一活动。在市局统一要求部署下，各区县成立“汽车维修质量服务月”活动领导小组，并组织辖区维修企业采取多种提升服务质量措施，，确保活动扎实有效的开展。



◇ 青海

➤ 西宁市机动车维修检测行业协会积极组织号召本地各大汽车维修企业，深入开展质量服务月活动，活动以3.15消费者权益保护日为契机，各个汽车修理企业结合自身特点举办了形式不同的

提升服务品质的活动，得到了广大车主的好评。

本次活动的开展对提升整个汽修行业的服务品质起到了积极的推动作用，有些企业组织专业技术人员走出厂区来到了车主的家门口，为广大车主带去了上门免费安全检查活动，有些企业在公司内部开展了提高服务品质的专项培训活动，有些企业开展了“将品质服务进行到底”为主题的系列优惠活动。

据了解，很多企业负责人表示此类活动不仅限于质量服务月才举办，日后要将此类活动不定期的继续搞下去，不断的提升服务品质，提高员工素质，加强企业内部的培训。

3月11日，由西宁市机动车维修检测行业协会邀请北京卡迈商学院 CAR25 团队，举办“和谐汽修 共赢未来”为主题的公益性团队拓展培训活动，参会人员达到了 500 多人，各个汽修企业负责人带领员工集体参与了本次活动，同时，还将募捐的善款全部捐赠给了社会弱势群体，奉献了行业的爱心。目前，形式丰富的各类质量服务月活动正在火热进行当中。



◇ 四川

➤ 达州市公路运输管理处以“诚信经营铸品牌、提升质量促发展”为主题，组织开展了“2017年汽车维修质量服务月”活动。

3.15 国际消费者权益日当天，达川区运管所组织辖区行业协会和维修企业，全区维修企业派出技术顾问在达川区南客站（大门口）义务宣传咨询，发放汽车保养、节油、空调养护等宣传资料，设立义务咨询服务台解答消费者提出的技术，质量、服务、价格等问题，并接受汽车业户服务质量的举报投诉，上海大众，福特、通用等汽车特约维修站的技术业务专家“名医坐堂”开展现场咨询，向车主提供从修车进厂时应注意的技术质量，修车价格“须知”到出厂时应注意的维修发票，工时材料清单，质量保质期和举报权利等咨询项目。同时车主还可以到车辆对应的各品牌 4S 店享受一次免费检查。



◇ 广西

➢ 南宁市汽车维修行业协会组织企业深入落实汽车维修质量服务月活动



◇ 说明：截至目前，汽车维修质量服务月活动仍在有条不紊的进行中，受篇幅所限，很多地方的活动不能一一在本期简报中呈现，会在下一期简报中给予报道，希望行业同仁理解！



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、法制司、人事教育司、社团党委。

送：协会各团体会员单位、各相关媒体。