



中国汽车维修行业协会  
China Automotive Maintenance and Repair Trade Association

# 简报

## “汽车维修质量服务月”活动 2018年 第一期



# “汽车维修质量服务月”活动 简 报

第 1 期

中国汽车维修行业协会

2018 年 3 月 10 日

“全国汽车维修质量服务月”活动已经持续开展了 16 年，在各地行业主管部门、汽车维修行业协会、汽车维修企业等单位的大力支持和积极参与下，此项活动现已成为遍及全国、惠及百姓、弘扬正气、提升形象的行业亮点。正是我们持之以恒的努力，不仅收获了广大消费者的认可和赞誉，也得到了交通运输部等主管部门的充分肯定。

党的“十九大”明确提出，我国未来的社会经济发展要从以往的高速增长型向质量效益型转变，要充分满足广大人民群众对美好生活的向往。作为民生服务业的重要组成部分，我们汽车维修行业更应贴近百姓，靠前服务，以自己的实际行动践行党的号召，履行行业的职责。为此，协会决定向全国汽车维修企业发出倡议，继续联合各地方汽车维修行业协会和全国汽修诚信企业在今年 3 月开展“汽车维修质量服务月活动”。

## ★ 我会对今年活动的安排和要求：

### 一、指导思想

突出服务定位，发挥创新思想，优化便民措施，提升服务质量；强化“汽车维修质量服务月”活动社会品牌；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。

### 二、组织措施

#### （一）协会主导

各地协会应充分发挥行业主导作用，充分调动汽车维修企业的积极性。结合实际，制定活动方案，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。

## （二）活动宣传

### 1. 统一宣传形象

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。除街头活动外，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。

### 2. 宣传行业政策、标准

（1）各地维修协会及维修企业要利用活动契机，推行维修标准化、规范化作业。以《道路运输车辆技术管理规定》、《机动车维修管理规定》、《机动车维修业开业条件》、《汽车维护、检测、诊断技术规范》、《机动车维修服务规范》等政令、标准为准绳，开展规范化维修服务，提升服务质量和水平；积极开展宣贯团体标准《放心汽修认证评价规范》工作，建立新形势下的汽修服务质量和信用管理体系。

（2）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。

### 3. 宣传报道

（1）利用各类媒体进行宣传，鼓励各相关单位利用“微信公众号”、等新媒体对活动进行宣传报道，扩大宣传范围。

（2）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。

## （三）内容要求

1. 鼓励各地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。

2. 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。

3. 各地汽车维修企业要立足厂内、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。

4. 要利用好“3.15”前后消费者反映、投诉比较集中的难得时机,与本地区“消费者协会”一起,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。

### ★ 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 2015-2016 年度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。

网址：<http://www.camra.org.cn/category/Category/index/cid/491>

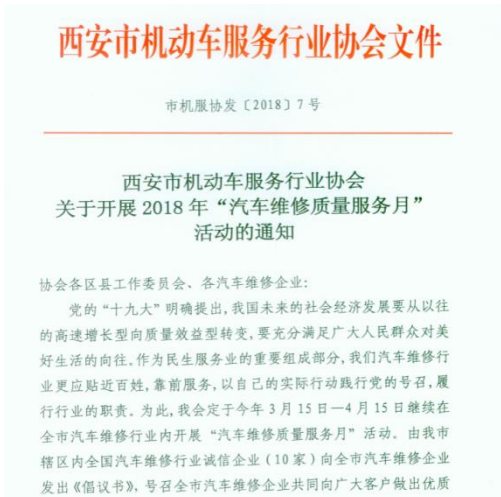


## ★ 各地活动扫描

中国汽车维修行业协会发布《关于开展“汽车维修质量服务月”活动的通知（中汽修协字〔2018〕05号）》后，各地协会积极响应，广泛开展了2018年“汽车维修质量服务月”活动。其中西安、广东、广西、上海、天津、张家港等地分别发出了相关通知。具体活动开展如下。

### 2018年西安“汽车维修质量服务月”动员会成功召开

2018年3月6日上午，2018年西安“汽车维修质量服务月”动员会在西安市机动车服务行业协会六楼会议室召开，参加会议的有西安市机动车服务行业协会会长张光民、副会长兼秘书长常小平、西安市郊县汽车维修行业管理部门代表、西安市十家全国汽车维修行业诚信企业代表及全市八十余家一、二、三类维修企业代表，西安市汽车维修行业管理处副处长熊英、维修管理科科长张鑫应邀出席会议。本次会议旨在以“3.15国际消费者权益日”和“学雷锋志愿服务活动”为契机，广泛动员西安市汽车维修企业开展提升行业整体素质、规范行业健康发展的汽车维修质量服务月活动，以期优化行业形象，提升服务质量，为用户营造舒适放心的消费环境。





## 上海市城市交通运输管理处 上海市汽车维修行业协会

沪运管汽〔2018〕45号

### 关于上海市机动车维修公共服务网站（平台） 正式上线运行暨开展 2018 年汽车维修 质量服务月活动的通知

各区运管机构、各机动车维修经营业户：

为贯彻落实《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》、交通运输部等十部委印发《关于促进汽车维修业转型升级 提升服务质量的指导意见》及《交通运输部办公厅关于开展汽车维修电子健康档案系统建设工作的通知》的工作要求，市运管处、市质监局、市消保委、市机动车维修公共服务网站（平

## 上海市开展 2018 年汽车维修质量服务 月活动

上海市城市交通运输管理处、上海市汽车维修行业协会联合下发了《关于上海市机动车维修公共服务网站（平台）正式上线运行暨开展 2018 年汽车维修质量服务月活动的通知》（沪运管汽〔2018〕45 号），对 2018 年的汽车维修质量服务月活动进行了部署。

## 天津市机动车维修管理处下发关于 开展 2018 年“汽车维修质量服务月” 的通知

为了保证 2018 年“汽车维修质量服务月”活动的顺利开展，近日，天津市机动车维修管理处下发了《天津市机动车维修管理处关于开展 2018 年“汽车维修质量服务月”活动的通知》，要求全市各管理部门、机动车维修企业按照通知要求，积极开展 2018 年“汽车维修质量服务月”活动。

## 天津市机动车维修管理处文件

津维管发〔2018〕6号

### 天津市机动车维修管理处关于开展 2018 年 “机动车维修质量服务月”活动的通知

各区交通（运管）局、处，滨海新区交通运输管理中心，东疆港区建交局，市区各工作站，各机动车维修企业：

为加强我市机动车维修行业诚信体系建设，维护广大消费者的合法权益，强化企业服务意识，规范服务行为，提高服务质量，营造放心的消费环境，树立良好的社会形象，促进我市机动车维修行业服务质量总体水平不断提高，以“3·15 国际消费者权益日”和“学雷锋志愿服务活动”为契机，我处将于 3 月份开展“机动车

## 张家港维管处部署开展 2018 “汽车维修质量服务月”活动

为进一步完善汽车维修行业诚信体系，转变汽修企业经营理念，强化服务意识，规范维修行为，提高服务水平，维护广大车主群众的合法权益，3 月 1 日—31 日，张家港市机动车维修管理处在全市机动车维修行业部署开展 2018 年度“汽车维修质量服务月”

活动。活动主要从以下三个方面开展：一是广泛宣传发动；二是号召企业、行业协会开展公益活动；三是强化检查监管。

## 广东省道协积极响应中维协开展“汽车维修质量服务月”的倡议

近日，中国汽车维修行业协会发布了《关于开展“汽车维修质量服务月”活动的通知（中汽修协字〔2018〕05号）》，号召各地协会积极开展2018年“汽车维修质量服务月”活动。各地协会积极响应。广东省道路运输行业协会转发了中维协的通知，并对下属相关部门提出了要求。

### 广东省道路运输协会

粤道运协〔2018〕5号

#### 转发中国汽车维修行业协会关于开展“汽车维修质量服务月”活动的函

各市汽车维修行业协会，有关道路（交通）运输协会，省内全国汽车维修行业诚信企业：

现将中国汽车维修行业协会《关于开展“汽车维修质量服务月”活动的通知》（中汽修协字〔2018〕05号）转发给你们，并提出以下意见，请各单位广泛宣传发动、认真组织实施，做好本次“汽车维修质量服务月”活动。

一、以党的十九大精神指导开展“汽车维修质量服务月”活动”。党的十九大明确提出，我国未来的社会经济发展要从以往的高速增长型向质量效益型转变，要充分满足广大人民群众对美好生活的向往，作为民生服务业的重要组成部分，我们汽车维修

## 佛山市禅城区汽修行业积极组织区内维修企业 开展全国汽车维修质量月活动

佛山市禅城区交通运输协会按照中国汽车维修行业协会对2018年“汽车维修质量服务月”活动的通知精神，紧密联系禅城区汽修行业情况，积极争取禅城区交通运输局运货科的支持与指导，在2018年3月份开展2018年全国“汽车维修质量服务月”活动，协会通过网站、微信平台发布，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，开拓进取，回报社会，和谐共进。

在此次活动中，年度获得全国诚信企业的单位起示范带头作用，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、佛山市禅城区新周达汽车维修部以及佛山市禅城区中保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，其中有4家企业曾获全国诚信企业单位称号，参与服务的18家企业都因地制宜开展质量服务月活动，根据自身的特点和季节性汽车服务的特性，以诚信优质，提高服务质量，提升服务水平为宗旨，针对车主制定出了可行的优质服务项目和优惠措施。



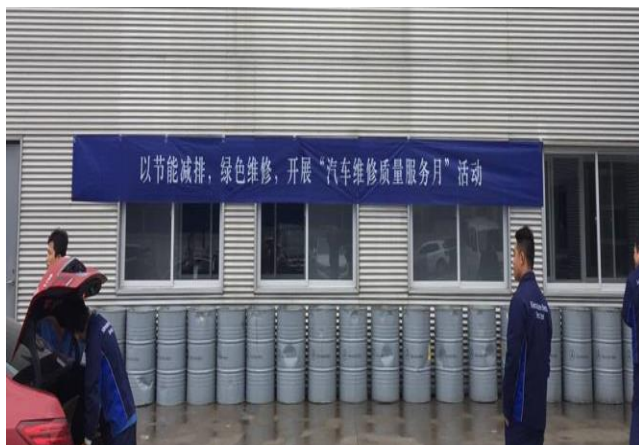
如推出 2018 全国质量服务月活动优惠项目：如：免费三十三项检查，免费四轮定位，免费检查空调系统，洗车等等。



### 南宁市机动车维修行业协会

#### 组织广大会员积极开展“汽车维修质量服务月”活动

南宁市机动车维修行业协会迅速转发了中国汽车维修行业协会《关于开展 2018 年“汽车维修质量服务月”活动的通知》精神,组织所属会员结合自身实际情况,开展质量服务月活动,各会员企业积极响应,广泛开展了相关活动。



## 宁波市鄞州区 95 家企业“3.15”期间 将提供汽车免费“体检”服务

为深化“信用宁波、信用交通”创建成果，维护公平合理的消费权益，倡导诚实守信的经营氛围，打造优质舒适的汽车生活，鄞州区运管所将在 3 月份开展以“诚信规范、舒适便捷”为主题的机动车维修行业便民服务暨汽车免费“体检”优惠维修活动。活动自 3 月 1 日起至 3 月底结束。

据悉，全区所有二类以上汽车维修企业都将参加此次活动。活动面向车籍在鄞州的非营运小型汽车（不含 8 座以上面包车、1 吨以上货运汽车）。优惠活动中的免费检测包括了车辆 15 项常规“体检”项目。折扣维修则包括营业时间内维修工时费 7 折优惠（仅限机修，事故车除外）。

3 月 15 日当天，在四星级（含）以上维修企业可享受 200 元（含）以下的车辆保养工时费全免，200 元以上的车辆保养超出部分工时费 7 折优惠。另外，活动期间企业还将市场营业时间延长至 18:00 时。



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、政策研究室、运输服务司、人事教育司、社团党委。

送：协会各团体会员单位、各相关媒体。