



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

2018 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。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

◇ 北京市

在 3.15 国际消费者权益保护日来临之际，北京汽车维修行业协会于 3 月 14 日下午召开“2018 年北京汽修行业诚信建设暨汽车维修质量服务月启动会。”市交通委运输管理局朝阳处修管科、中国汽车维修行业协会连锁工委、联合放心认证服务中心、北京汽修行业协会领导及 60 位会员单位的代表参加了会议。



北汽出租集团汽修分公司值班室于 3 月 8 日早上 7:10 接到紧急救援电话，在北京饭店两会驻地，一辆为香港代表团服务的帕萨特轿车无法启动。刘静春站长接到电话后，详细了解车辆故障，通知两会各班人员董仕发准备相关工具，带齐配件马上赶赴救援地点。抢修人员在现场迅速诊断并排除了车辆故障。由于快速响应，及时抢修保证了代表正常用车，得到的代表和驻地领导的好评。

北京首汽修理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《开展 2018 年“汽车维修质量服务月”活动的通知》要求，于 2018 年 3 月 2 日向内部各下属企业下发了关于做好 2018 年“汽车维修质量服务月”活动通知。

公司要求旗下各单位制定活动计划，悬挂“汽车维修质量服务月”横幅，开展各具特色使客户获得良好体验的服务月活动，并对全体员工开展服务月活动的宣传与培训工作。通过质量服务月活动，宣传展示诚信企业建设成果、提升客户满意度，树立企业形象，打造企业品牌。



大众汽车服务（北京）中心在“汽车维修质量服务月”活动中，将服务承诺书通过电子大屏向客户公示，并欢迎客户监督。

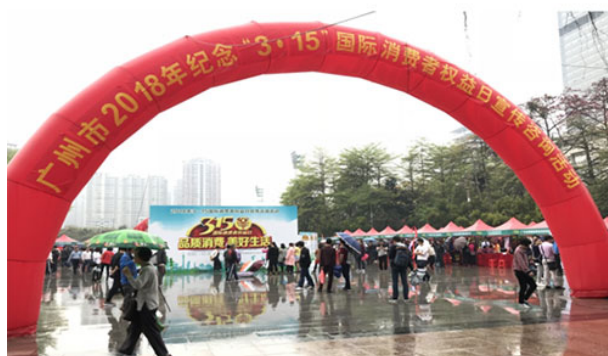
◇ 广东

广州市

3 月 15 日上午，广州市 2018 纪念 3.15 国际消费者权益日宣传活动在广州市中山三路英雄广场以及全市 13 个会场同步进行，广州市机动车维修行业协会派出咨询队伍参加主会场的咨询活动。

今年消费者维权年主题是“品质消费，美好生活”，全市共有 3 万多人参加了现场宣传咨询活动。

广州市机动车维修行业协会现场接受咨询 30 多人，发出宣传资料 50 多份。工作人员耐心解答市民提出的问题，同时希望市民关心、关注维修行业，共同打造维修行业“放心修车”消费品质。计划今年加大与广东省、广州市消费者委员会的沟通和联系，建立定期沟通联系机制，共同开展维修行业“放心消费”活动，通过消费者委员会向市民联系的渠道，及时将机动车



养护的知识及常识向车主传递，推动汽车维修竣工出厂合格证制度的执行和电子健康档案系统的建立，引入消费者监督评价机制，用市场信息公开透明和消费者的口碑推动建立行业诚信建设。

东莞市

2018 年 3 月 15 日（星期四）上午，东莞市汽车维修行业协会积极参加由工商管理局在东莞市东城中心文化广场举办的以“品质消费 美好生活”为主题的 2018 年“3·15”国际消费者权益日维权宣传活动。

东莞市汽车维修行业协会常务副会长单位东莞市途乐汽车维修服务有限公司积极响应“汽车维修质量服务月”活动。



佛山市

佛山市禅城区交通运输协会在 3 月份举办 3.15 惠民活动。活动期间，佛山市 18 家汽车维修服务企业针对车主制定出优质服务项目和优惠措施：三十三项检查、四轮定位、检测空调系统……全都免费。

◇陕西

西安市

2018 年 3 月 15 日，在西安市机动车服务行业协会的组织下，西安市各汽车维修企业积极参与“3.15 汽车维修质量服务月”活动：西安市重旺汽车维修服务有限公司、陕西北盛东风汽车销售服务有限公司、西安恒泰汽车服务有限公司、陕西永久汽车服务有限公司、陕西新同方汽车保养维修服务有限公司、西安阎良之星汽车贸易有限公司、西安华澳汽车服务有限公



司、陕西华兴乾程汽车销售有限公司、西安之星汽车有限公司、陕西景泰汽车销售服务有限公司等多家企业按照企业汽车维修质量服务月活动方案脚踏实地，真抓实干，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。

活动期间，企业为消费者提供多项服务：如例行保养免工时费，常规机电维修工时费八折，免费检测空调系统以及一系列免费服务活动，西安恒泰汽车服务有限公司 3.15 之际携手属地质监局联合宣传消费者权益等，活动内容精彩丰富。

◇湖南

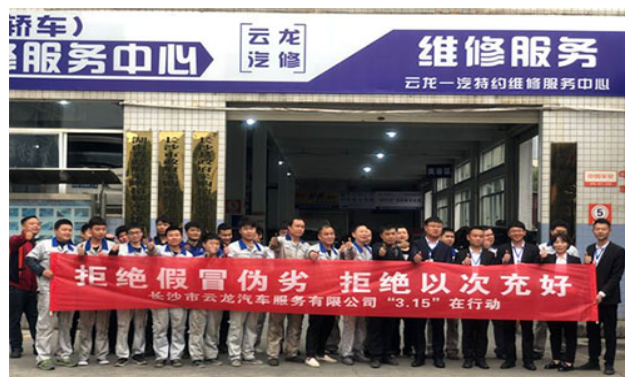
2018 年 3 月 15 日，湖南汽车城永通有限公司、长沙志成行健汽车维修有限公司、长沙云龙汽车服务有限公司、株洲华天汽车服务有限公司等湖南省四家连续四届获得**全国汽车维修行业诚信企业**光荣称号的全国汽车维修诚信企业积极响应中国汽车维修行业协会、湖南省道路运输管理局、湖南省汽车维修与检测行业协会关于开展 2018 年汽车维修质量服务月活动的号召，开展了 3,15 在行动的诚信宣传活动。



长沙市

2018 年 3 月 7 日上午九点半，长沙市汽车维修行业协会在麓山大酒店召开了第九届七次理事会暨长沙市汽车维修质量服务月动员大会。参加会议的为协会副会长、常务理事和理事单位负责人 50 余人，省汽车维修与检测协会、市道路运输管理处维修管理科、市协会部分领导应邀出席了会议。

会上宣贯了协会关于汽车维修质量服务活动开展的文件，要求本市各维修企业配合“3.15 国际消费者权益日”，开展形式多样的服务活动，以此为契机展示企业风貌，树立企业品牌。对获得省及全国诚信



企业单位，在活动中发挥标杆示范作用，共同营造让消费者放心的修车环境。

◇湖北

湖北省机动车维修行业协会深入贯彻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》（中汽修协字〔2018〕05 号）精神，维护广大车主的合法权益，推进汽车维修行业的诚信建设，提高维修质量和为社会公众服务的水平，湖北省机动车维修行业协会及武汉市硚口区机动车维修行业协会于 3 月份在武汉全市范围内开展“汽车维修行业安全质量服务月”活动。武汉市及各区维修行业协会广泛宣传动员，维修企业



积极参与，扎扎实实开展活动，广大车主纷纷点赞。

此次活动仍在火热进行中，湖北省机动车维修行业协会将深刻贯彻中国汽车维修行业协会“汽车维修质量服务月”的主导思想及方针，引导协会成员单位、各企业进行行业诚信体系建设。

湖北省汽车售后服务行业协会、湖北省运输与物流协会、湖北省消费者委员会、湖北省汽车流通协会、中国汽车流通协会售后零部件分会、湖北省机动车鉴定与评估行业协会、湖北省现代服务业联合会、湖北省律师协会、湖北省保险行业协会等单位，受邀参加湖北省楚天交通广播《城市新干线》节目，共同倾听消费者声音，解答行业相关问题，充分发挥消费者组织社会监督和桥梁纽带作用。



◇吉林

长白山市

根据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”，长白山运输管理处在 3 月 15 日，消费者权益日之际，联合工商局等相关部门，组织辖区内二级以上维修企业，在长白山池北区和长白山池西区分别开展了“汽车维修质量服务月”现场宣传活动。开展“《品质消费、美好生活》放心消费在长白山”签名活动，通过向消费者发放调查问卷、普及法律法规、提供免费检测服务，认真倾听消费者心声、了解消费者需求、站在关心消费者的角度，耐心解决与消费者利益密切相关的问题。



活动现场设立了宣传台和咨询台，广泛宣传《道路运输车辆技术管理规定》、《机动车维修管理规定》、《汽车维护、检测、诊断技术规范》、《机动车维修服务规范》等相关政令、标准为准绳，开展规范化维修服务，提升服务质量和水平。



现场解答了汽车用户关于维修企业资质区分、维权投诉渠道等问题；安排有经验的技术人员免费讲解汽车日常使用及维护的常识；邀请维修企业技术精英，为广大汽车用户提供免费检测等服务，受到了广大车主的欢迎。

通化市

为加强汽车维修行业诚信体系建设，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，提升汽车维修行业的社会荣誉度，在 3.15 国际消费者权益保护日到来之际，通化市运输管理处与大型汽车维修企业，联合举行了多种形式的宣传咨询服务活动，宣传普及汽车维修知识，法律法规，消费知识，维护消费者的合法权益。

在 3 月 15 日当天，通化市运输管理处联合通化华汽汽车服务有限公司等大型汽车维修企业通过设立宣传咨询站，宣传汽车维修与保养知识，对前来做维修保养的车辆进行免费检测服务，设立真伪汽车配件对比展示台，设专人讲解辨别真伪汽车配件及用品的常识，现场进行咨询，提高消费者防伪意识，在现场通过实物为消费者展示的汽车构造，讲解汽车日常维护及保养知识，同时现场回答了消费提出的各种问题，并免费为车主进行故障诊断。通化华汽汽车服务有限公司针对车主开展的“最多跑一次，五个一服务活动”受到了广大车主的欢迎。通过这次的宣传活动，既提高了汽车维修企业自身知名度，又提高消费者自身的维权意识，获得了消费者的一致好评。



◇江苏

南京市

2018 年 3 月 16 日上午，南京市汽车维修行业管理处在白马公园广场向社会发布 2017 年度全市机动车维修、综合性能检测、驾驶员培训行业信誉企业信息，开展“南京车帮手”放心消费广场咨询服务活动，同时现场宣布《宁师傅说修车》栏目板块重装升级为南京《维管在线》，为有车一族提供



全方位专业的服务，天天“3.15”。



南京市工商行政管理局、交通运输局、江苏省广播电视总台交通广播部、工商行政管理局消费者权益保护处、汽车维修行业管理处、南京汽车维修行业协会、南京驾驶员培训行业

协会以及全市汽车维修与驾驶培训行业全体执法人员，全市一、二类维修企业代表，全市驾校代表，以及新闻媒体的同志，共 300 余人参加了此次活动。

张家港市

为持续深化张家港市汽修行业消费放心创建长效管理，打造公开透明、诚信和谐的汽修市场环境，3 月 15 日上午 9 时，张家港市交通运输局在市体育馆世纪广场隆重举办“港城车大夫”现场义诊暨第十二届 3·15 汽修广场服务活动，张家港市政府副市长，市政府办公室、市委组织部、市委宣传部（文明办）、市交通运输局、市场监管局、苏州市运输管理处等各部门领导，张家港市机动车维修行业协会理事单位、港城车大夫专家团队等共 300 多人参加了活动。



中国汽车维修行业协会常务理事单位——九易汽车服务连锁门店参加了张家港市组织的大型汽车惠民广场活动，现场为广大消费者开展“汽车维修质量服务”方面咨询、现场义诊、服务承诺、质量服务倡议、真假配件辨识等服务，让车主能更好的了解汽车方面的知识，并得到了消费者的好评。

灌南县

在 3 月份消费者权益月期间，灌南县运输管理所结合自身职能，积极开展汽车维修消费维权行动，使维修消费者的权益得到充分保障。

在此次维权行动中，该所一方面加强对维修经营者的宣传教育。采取上门上户宣传、发放宣传资料等方法，广泛宣传运输管理法律法规，教育广大经营者守法经营、优质服务。另一方面加大对维修违章行为的查处力度。成立专门机构，公布举报电话，负责办理消费者举报。对群众投诉的案件做到有诉必接、有案必查、有查必果。

◇河南

郑州市

喜迎 3.15，关注消费者感受，确切保证消费者的安全保障权、知悉真情权、自主选择权、监督批评权。根据郑州市机动车修配行业协会通知，河南美欧达名车技术服务有限公司开展了 2018 年“汽车维修质量服务月”活动。

活动开始，公司制作了相关活动的条幅宣传，并划分了“客户回访小组”，致电客户进行维修后车辆状况访问，并针对客户现车辆所遇到的问题由专业技师进行解答，积极为消费者们解除遇到的疑难问题。



新乡市

3 月 15 日，新乡市红旗区道路运输管理局工作人员，到新乡市汽车维修优秀企业宇鑫汽车修理有限公司检查调研，并组织学习《汽车维护、检测、诊断技术规范》等国家标准。对公司向规范化、标准化、人性化、科学化发展的趋势予以肯定。该公司开展“一站式”汽修，“车大夫”定向巡诊、放心汽修进社区、为大型汽车团队公益活动提供技术保障等，受到行业主管部门的表扬和广大用户的好评。将积极参加今年全国放心汽修认证评价规范工作，迅速建立新形势下的维修质量和信用管理体系。



◇甘肃

兰州市

兰奥汽车销售服务有限公司积极开展“汽车维修质量月活动”，提高客户满意度，举办了服务体验日活动，让客户真正了解维修服务过程。



甘肃精达汽车修理厂为积极开展“汽车维修质量月活动”，提高客户满意度，将“3.15 国际消费者权益日”和“汽车质量服务月”有机结合，联袂开展，在厂区、车间悬挂和张贴宣传横幅标语等方式，向客户发布各项便民惠民服务活动，让客户真正了解维修服务过程，从而达到放心消费。



泓通汽车服务有限公司积极响应中汽修协号召，开展汽车维修质量服务月活动。承诺活动期间凡是进店保养或维修车辆均可享受车辆免费健诊服务；工时费 5 折优惠，备件 9 折优惠等活动。



◇青海

西宁市

西宁市公路运输管理处与西宁市机动车维修、检测行业协会积极响应中汽修协会号召，组织本地各大汽车维修企业，深入开展质量服务月活动。



◇浙江

义乌市

3月初开始，义乌市机动车维修配件行业协会就马不停蹄的协助市运管局突击抽查了汽车城 11 家维修企业，直接深入各企业配件房检查有无存在假冒伪劣现象，严厉打击无证经



营、以次充好等行业乱象，维护汽修行业良好生态。

3月15日当天，协会参加“放心消费在义乌”为主题的消费者权益保护日活动，此次活动协会工作人员倾巢而出，并且联合了协会纠纷调解的专家组成员，分别在北苑天华世纪城广场、万达广场、廿三里综合菜市场、国际商贸城五区、佛堂宝龙广场五个人流较多的地方设置了维修咨询服务点，为消费者答疑解惑，提供服务下乡的活动。



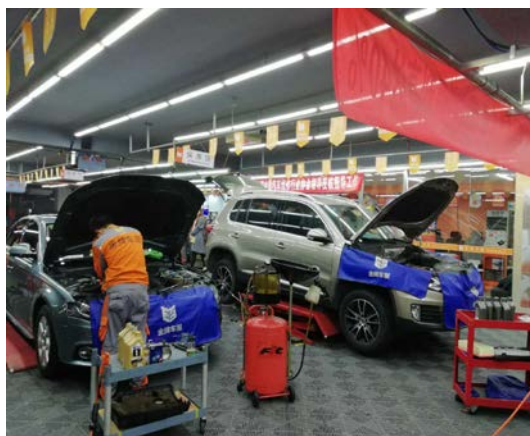
温州市

温州市机动车维修行业协会维修技术义诊志愿服务队成员，利用“3.15”权益日联合各

媒体单位, 设立汽车维修咨询台, 推出“汽车维修质量服务月”活动, 并向所有会员单位提出倡议书。在服务月活动中, 温州市机动车维修行业协会组织几十名汽车维修及相关行业的专家, 成立汽车维修技术义诊志愿服务队, 以及推出 3 月 15 日为“诚信优惠日”, 联合维修企业为私家车提供机电维修工时费 5 折活动。



2018 年中国汽车维修行业协会汽车养护装饰美容工作委员会在社区综合服务体实践示范基地“金牌车服 - 社区综合服务体”开展质量服务月活动。德能(北京)汽车服务有限公司受中汽修协养装美工委的委托, 开展“社区综合服务体”实践示范基地的建设工作。在今年的质量服务月活动中, 秉承协会倡导的“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”的口号, 同时作为 2015-2016 年度全国汽车维修行业诚信企业, 一如既往的恪守“务实、诚信、奋进、创新”的服务理念以及“信誉第一、质量第一、用户至上、服务至上”的服务宗旨, 为客户持续提供优质的服务。



◇ 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、政策研究室、人事教育司、社团党委。
送: 协会各团体会员单位、各相关媒体。