

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 第三期



“汽车维修质量服务月”活动 简 报

第 3 期

中国汽车维修行业协会

2018 年 3 月 30 日

随着“汽车维修质量服务月”活动在各地的深入开展，各地汽车维修企业通过丰富多彩的活动，使广大车主得到实惠，汽车维修行业展示了新的精神面貌，受到了广大车主的欢迎。

各地活动剪辑

★卡思调查（CAACS）项目 2017 年交流表彰会暨 2018 年启动培训班在三亚召开

2018 年 3 月 24 日，中国汽车维修行业协会汽车制造企业售后服务工作委员会（简称售后工委）在三亚召开中国汽车售后服务客户满意度（CAACS）项目 2017 年交流表彰会暨 2018 年启动培训班。会议由中国汽车维修行业协会副秘书长盖方主持，30 余家省市行业协会、职业院校，共计 50 余人参加了此次会议。



盖方副秘书长讲解了卡思调查的历程和三个调查体系，分析了十年历程的大数据，以及未来发展的展望，布置了 2018 年卡思工作。会上，2017 年优秀执行单位广州市机动车维修行业协会会长黄汉光和郑州市机动车修配行业协会副秘书长吴寒分别发言，分享了优秀单位执行经验。

卡思调查是中国汽车维修行业协会在全国范围内进行的汽车 4S 体系和快修连锁体系的售后服务客户满意度调查研究活动，严格依据《汽车售后服务客户满意度评价方法》（JT/T 900—2014）执行，从 2009 年开始，卡思走过了十年历程，该调查报告对于提升维修企业售后服务水平发挥了重要作用。

◇天津

3月27日下午，天津市维管处以2018年“机动车维修质量服务月”活动为契机，组织“津城车大夫”专家团队和服务人员在天津滨海国际机场开展了“津城车大夫”学雷锋志愿服务咨询活动。



为推动学雷锋志愿服务活动的常态化发展，“津城车大夫”已在环渤海汽车城、华苑高新产业园区、保税区国际汽车城、天津滨海国际机场开展了志愿者服务活动，现场发放宣传资料2000余张，接待车辆维修故障咨询120余人次。通过举办多次咨询服务活动和多家媒体的宣传，“津城车大夫”公益品牌得到了更多车主的关注和肯定，通过

线上和线下咨询的方式，解决消费者用车、养车、修车的问题。

天津市维管处将在市交通运输委和相关部门的大力支持下，积极扩大“津城车大夫”品牌宣传和影响力，充分发挥“津城车大夫”专家的技术优势，组织开展“进机关、进乡镇、进企业、进社区、进学校”活动，为人民群众提供公开透明、诚信和谐、专业权威的志愿服务，从而完善机动车维修行业服务社会的功能，提升行业管理的影响力，树立良好的交通新形象。

◇广东

江门市

江门市交通运输行业协会积极号召各办事处根据《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》文件精神，在3月开展以“诚信为本、规范为体”为主题的汽车维修质量服务月活动。其中新会区、市区、鹤山办事处等单位，制定了具体活动方案：

一、以“汽车维修质量服务月”活动为契机，要求汽车维修企业认真学习2018年“汽车维修质量服务月”的活动通知和《倡议书》，倡导维修业户共同遵守，自觉执行，相互监督。推动江门市机动车行业健康发展，共同营造服务规范、竞争有序、客户满意的机动车维修市场环境。

二、新会区协会办事处为扩大“质量服务月活动”的影响范围，分别要求辖区诚信会员单位江门市大光明汽车维修服务有限公司、广东省江门市汽运集团有限公司新会汽车保修厂、江门市锦伦汽车销售服务有限公司、江门市新会区新天地汽车维修中心在店面设计 2018 年“汽车维修质量服务月”活动宣传栏，并张贴“服务质量月”的口号。各诚信单位还结合了“315 国际消费者权益日”，召开了一次消费者座谈会，目的就是关注消费者呼声，重视消费者的评价作用，推动汽车企业的诚信建设。



三、新会区协会办事处联合区交通执法分局，不定期地开展打击无证经营、越类承修、雇佣不符合资质的从业人员、使用假冒伪劣配件等违章经营行为。更好地维护了消费者合法权益，营造了新会区汽车维修行业规范经营、诚实守信、优质服务的氛围。



四、江门市区办事处为把汽车维修质量服务月活动落到实处，迅速下发《关于转发〈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〉的通知》文件到市区相关维修企业，要求企业认真组织学习文件精神和要求，做好职工的教育引导工作，明确活动的指导思想和活动目标；积极动员各企业切实开展“汽车维修质量服务月”各项活动，引导企业在厂前、店面通过悬挂横幅、制作宣传栏等方式扩大服务月活动的宣传效力；号召企业召开消费者座谈会、做好满意度调查等活动。通过汽车维修质量服务月的开展，提升企业和职工的诚信服务意识，提升市区汽车维修行业服务水平，树立市区交通维修行业的良好形象。

五、鹤山办事处积极发动各汽车维修会员单位响应号召，开展宣传活动，不断提高维修质量和服务水平，保障行业稳定有序发展：

（一）认真学习活动精神，努力提升行业形象

为进一步提高汽车维修企业的维修质量和服务水平，更好地维护消费者权益，我办事处将 2018 年“汽车维修质量服务月”的活动通知和《倡议书》发至汽车维修会员单位，通过组织学习，使广大员工得到教育，引导企业为广大客户提供优质、可靠、规范的服务。此外，为贯彻落实《通知》的文件要求，维修企业利用“3.15 国际消费者权益日”为契机，充分发挥点多面广的优势，创新服务，树立企业形象，打造企业品牌，提升我市汽车维修行业的社会形象。



(二) 切实做好宣传工作，营造良好服务氛围

在活动期间内，我办事处积极贯彻党的十九大精神和按照《2018 年“汽车维修质量服务月”活动方案》要求，以转型升级、诚信服务为目标，把服务活动和消费者权益活动结合起来，通过在厂前、店面设立活动宣传栏，悬挂横幅、座谈会和对消费者开展满意度调查等形式，使企业经营者、从业人员和广大汽车用户充分了解汽车维修质量服务月活动的指导思想。



通过这次活动，净化了机动车维修市场经营环境，提高从业人员的安全生产意识、质量意识、服务意识，加强和规范行业的日常安全生产监督管理、质量服务监督管理，促进机动车维修行业健康、有序发展。江门市交通运输行业协会将继续按照文件的要求，把汽车维修质量服务月活动思想灌输到每一户维修业户，真正实现阳光维修、阳光消费。引导全市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。

◇山东

山东省汽车维修与检测行业协会为贯彻落实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”活动的政策，协会积极落实文件精神，加大宣传，向会员单位传达倡议书精神，制定相关政策，促进汽车维修质量服务月活动的良好开展。

协会领导积极走访各地市主要汽车维修协会、企业，积极宣传“汽车维修质量服务月”活动，倡导各维修企业要积极投身到活动中来，推行维修标准化、规范化作业，提升服务质量和水平。要打造“汽车维修质量服务月”活动社会品牌，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。同时要把全省“汽车维修质量服务月”活动常态化，健全长效机制，切切实实为人民群众提供更加诚信透明、经济实惠、便捷周到、满意度高的汽车维修服务。

协会通过网站、公众号等形式，加大宣传推行维修标准化、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。积极向公众宣传《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。

协会积极与山东省内各地市汽车维修协会开展合作，探讨汽车维修相关活动的策划，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。

◇吉林

珲春市

为进一步引导珲春市汽车维修行业竞争有序、服务规范，营造群众满意的汽车维修市场环境，3月20日上午，珲春市运管所召开了“全市开展汽车维修质量服务月活动工作会议”，召集了全市60余家二类以上汽车维修企业以及部分三类汽车维修企业负责人参加此次会议。



会议不仅传达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》文件精神，并对珲春市在3月份开展“汽车维修质量服务月活动”作了全

面安排部署。会议要求各汽车维修企业加强宣传报道，通过报纸、网络、宣传单等媒介，向全社会广泛宣传机动车维修管理方面的知识。

会上重点对各维修企业的安全考评、人员培训、经营管理等方面提出了具体要求；同时，维修企业要严格执行以《道路运输车辆技术管理规定》、《机动车维修管理规定》、《机动车维修服务规范》等政令，开展规范化维修服务，建立新形势下的汽修服务质量和信用管理体系。鼓励维修企业开展形式多样的公益服务活动，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。

◇湖南

湘潭市

3月6日，湘潭市汽车维修行业协会召开“汽车维修质量服务月”活动启动会。市交通局运管处、协会领导及部分“诚信企业”代表30余人参加了会议。



会议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》精神，结合湘潭市维修行业的实际情况对“质量活动月”作了周密的部署，并向全市维修企业发出《倡议书》。活动期间，全市100余家一、二类维修企业都已悬挂起宣传横幅、滚动式宣传栏、制作宣传标语，掀起浓厚的维修质量服务氛围。

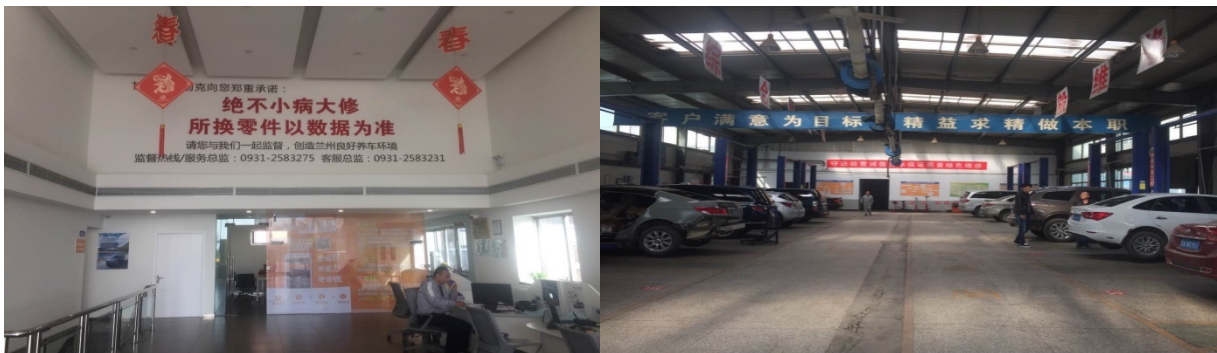


“3.15 国际消费者权益日”活动在湘潭市义乌小商品市场大厅举行，市道路运输管理处、市汽车维修行业协会联合 39 家荣获 2015-2016 年度湘潭市汽车维修行业诚信企业一起参加此次活动。活动当日，现场接受咨询 8 人，发放各种宣传资料 260 多份。同时，市运管处和协会一起开展明查暗访活动，上门对 10 多家维修企业的服务承诺、文明生产、收费标准、绿色维修等情况进行检查，切实维护消费者的合法权益。

◇甘肃

兰州市

甘肃赛亚作为甘肃省唯一一家连续五届获得“全国汽车行业协会诚信企业”的维修企业，2018 年 3 月积极响应“汽车维修质量服务月活动”，开展了多项有益于客户的便民服务活动，实施“上门维修服务”、“上汽通用别克关怀体验日”，拉近与客户距离，提升服务质量；设置真假配件展示柜、消费者权益知识展架，发放安心保 60 天质保承诺书，提高客户防伪意识和维权意识。



3 月份，甘肃赛亚组织服务队奔波两百多公里，历时 4 天为服务金昌客户，免费检查车辆 80 余台，为客户节省了费用，解决了故障，获得当地客户好评。



临夏州

为进一步加强临夏州机动车维修行业诚信体系建设，提高汽车维修企业服务水平和维修质量，增强广大汽车用户依法维权和明白消费意识，为汽车用户提供诚信透明、经济优质、便捷周到、满意度高的汽车维修服务，在“3.15 国际消费者权益日”来临之际，全州运管部门组织机动车维修企业开展“汽车维修质量服务月”宣传活动。

各县市运管分局根据州运管局的统一安排，结合“3.15 国际消费者权益日”活动，

组织辖区内机动车维修企业设立咨询服务点，开展了 2018 年“汽车维修质量服务月”宣传活动。在活动现场，运政人员开展维修企业选择、维修质量保证、合同签订和机动车维修纠纷投诉方面的咨询服务。通过发放《甘肃省道路运输条例》、《汽车维修业开业条件》、《机动车维修管理规定》等宣传资料，大力宣传机动车维修法律法规；机动车维修企业技术人员现场讲解如何辨别真伪汽车配件知识、用车方面存在的疑难问题、汽车日常维护常识、安全行车知识和机动车维修技术，开展汽车故障免费义诊及修车。

在此次宣传活动中，全州共设立宣传咨询点 10 处，义务咨询 800 多人次，发放宣传资料 2700 多份，免费义诊机动车 62 辆。通过开展宣传活动，进一步增进了维修企业与消费者之间的亲和力，拉近车主与维修企业的距离，营造服务规范、竞争有序、客户满意的汽车维修市场环境。

永昌县

根据国家、省、市、县《关于开展 2018 年“汽车维修质量服务月”活动的通知》，永昌县运管所积极参与全县 3.15 维权活动。运管所共抽调工作人员 4 名，组织辖区二类维修企业 10 家参加了维权活动，并将 3 月份作为“汽车维修质量服务月”开展维修服务活动。



庆阳市

2 月 28 日下午，庆阳市道路运输管理局在市局五楼会议室组织召开了全市“汽车维修质量服务月”活动动员大会，机务维修科主持会议，市局分管领导、市道路运输协会、庆阳市汽车商会、各县（区）运管局主管维修业务的分管领导、股室负责人以及全市二类以上维修企业负责人共 90 余人参加了会议。



天水市

天水市运管局开展“3.15”宣传活动此次活动主要是组织行业管理人员和维修技术人员设立咨询服务点，大力宣贯机动车维修法律法规，开展现场技术咨询服务活动，对维修企业选择、维修质量保证、合同签订、故障纠纷处理等车主关心的问题以及汽车用户在机动车维修经营许可、投诉渠道等方面的问题进行解答，普及维护修理常识。并借此机会积极宣传和推广全省汽车维修电子健康档案信息服务平台及配套的微信公众号、手机 APP，进一步加快推进我市汽车维修业转型升级科学发展。



◇江苏

苏州市

正值“3.15”国际消费者权益日，江苏车大夫苏州中心站携手市运管处党员志愿者，在苏州中心世纪广场开展了以“品质消费 美好生活”为主题的志愿服务活动。现场，车大夫专家们与市运管处党员志愿者通过发放宣传资料、为车主提供咨询服务等方式，向广大车主宣传了汽车维修服务和质量纠纷调解常识，并耐心解答了车主在用车、养车、修车方面的问题，吸引了一大批市民驻足咨询。



◇青海

西宁市

西宁市各维修企业为进一步提高汽车维修服务水平和服务质量，确保各方合法权益，为公众提供一个良好的消费环境，积极开展维修质量服务月活动。



西宁市公交集团有限责任公司客车厂



青海青鹏机动车贸易有限公司

★微笑服务，诚信经营——Fix Auto 大师钣喷为您服务保驾护航

中国汽车维修行业协会和中国汽车维修行业协会连锁经营工作委员会积极倡导，Fix Auto 大师钣喷积极响应，在旗下门店认真开展“汽车维修质量服务月”活动，严格遵照协会要求，并对广大车主做出承诺：

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



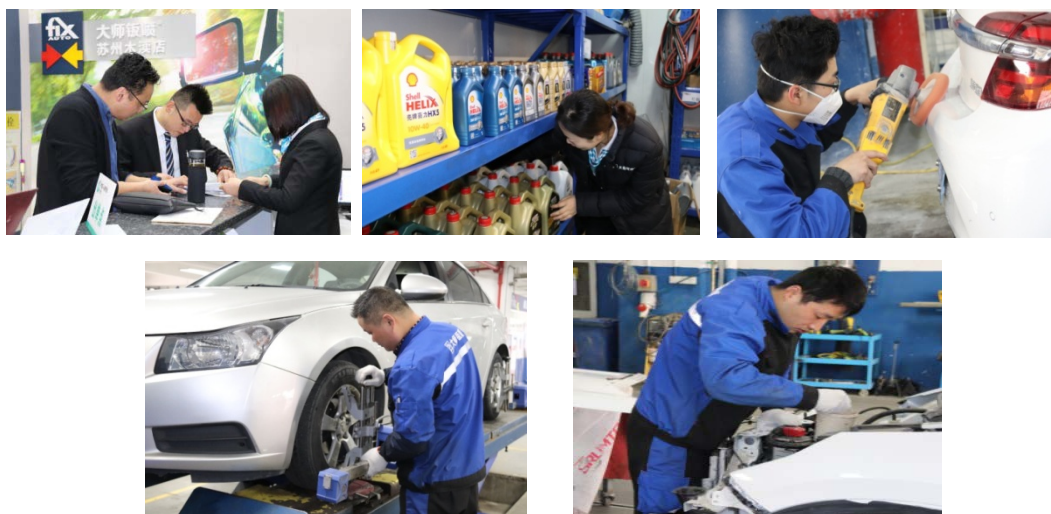
为切实践行协会活动指导纲领，Fix Auto 大师钣喷在“汽车维修质量服务月”期间主要集中开展“5355”计划：

“五个一”：对服务对象一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯热水暖心、一颗诚心办事、一声再见相送；

“三规范”：规范员工着装、规范文明服务用语、规范办公服务环境；

“五个好”：说好每一句话，接听好每一个电话，接待好每一位客户，耐心解释好每一次咨询，干好每一天工作；

“五不让”：不让客户在我这里受到冷落，不让工作差错在我这里发生，不让工作事项因我而延误，不让不良风气在我这里出现，不让公司形象因我而受到损害。



Fix Auto 大师钣喷坚持专业、优质、高效、环保的客户服务体验，切实践行自己的使命，建立诚信维修体系，通过标准化 SOP 作业承诺钣喷维修终身质保，并且作为保险公司服务的延伸，为客户提供高质量的事后维修服务，以诚待客、以信开市，打造强大的汽车后市场连锁品牌。我们期待更多同仁与车主对我们进行监督指导，共同打造诚信的汽车后市场维修生态。

为期一个月的“全国汽车维修质量服务月活动”已近尾声，但是“诚信修车，消费无忧”将永远作为我们的服务理念在行业中秉承，在此汽车维修行业面临转型升级的重要时期，相信我们只要继续坚守全心全意为百姓服务的宗旨，行业必将迎来辉煌的明天！

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。