



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

# 汽车维修质量服务月 简报

2019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

2019年3月10日

“全国汽车维修质量服务月”活动作为一项已经开展了 17 年的全国汽车维修行业的传统项目，长期以来得到了全国各级行业主管部门、汽车维修行业协会、汽车维修企业等单位的积极参与和大力支持，是汽车维修行业展示好形象、弘扬正能量的一个重要窗口，在国家倡导和建立信用体系的今天，开展汽车维修质量服务月活动更显重要。为此，中国汽车维修行业协会决定在 2019 年 3 月份继续联合各级汽车维修行业协会和全国汽修诚信企业，开展“汽车维修质量服务月活动”。

为体现活动成效，本年度质量服务月活动增加了《汽车维修质量服务月活动调查表》的填报内容，希望各级协会和企业能够认真开展活动，以便民维修、科普咨询、政策宣传为具体活动内容；以污染防控、绿色维修为主要活动手段，体现科技引领、环境友好的行业创新理念。

### ★ 2019 年“汽车维修质量服务月活动”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。

## ★ 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。



The screenshot shows a website page with a blue header containing the logo and text '全国汽车维修行业 质量服务月'. Below the header is a blue banner with the text '活动介绍'. The main content area contains three paragraphs of text describing the activity's history and goals.

“汽车维修质量服务月”活动是由中国汽车维修行业协会牵头，联合地方汽车维修行业协会和全国汽车维修行业诚信企业共同开展的一项利民、便民公益活动，也是“3.15”消费者权益保护日重要的配套活动之一。自2002年开始，该项活动已连续开展了15年。

“汽车维修质量服务月”活动的开展符合党和政府倡导的社会主义核心价值观，符合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》的有关精神。充分体现了广大汽车维修企业和从业人员高度的社会责任感和良好的职业素养。也是汽车维修行业继承和发扬优良传统，弘扬正能量，承诺于民，推进诚信建设，树立良好社会形象的具体举措。15年来，这项由中国汽车维修行业协会发起，各地方维协共同组织参与的公益活动旨在通过现场多元化的宣传、解惑、义诊、维修活动，达到增长消费者用车、修车的专业知识，解决修车遇到的问题，维护消费者的权益，提高参与企业的知名度和与车主之间互信度的目的。多年来，活动始终紧跟政策导向，倾听百姓呼声，把握市场需求，与时俱进，形式多样，内容丰富，规模不断扩大，不仅受到社会公众普遍关注，也得到了政府主管部门的肯定和赞扬。社会影响力巨大。

“汽车维修质量服务月”活动已成为中国汽车维修行业协会“知名品牌”。中国维协将在不断总结、完善的基础上把此项利国利民的公益活动长久地开展下去。为促进汽车维修企业提高维修质量，提升服务水平，增强行业自律，维护消费者权益，为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而努力。

## ★ 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〔2019〕07号）》后，各地协会积极响应，广泛开展了2019年“汽车维修质量服务月”活动。其中郑州、西安、广东佛山、上海、西宁等地分别发出了相关通知和已开展了活动。具体活动开展如下：

## ☆ 郑州市机动车修配行业协会召开 2019 年“机动车质量服务月”活动动员会

为确保 2019 年“机动车维修质量服务月”活动扎实有效的开展，2019 年 3 月 6 日，郑州市机动车修配行业协会召开 2019 年“机动车质量服务月”活动动员会。会议就郑州市 2019 年“机动车维修质量服务月”活动方案进行了部署，要求协会会员单位积极参与，采取进社区贴近百姓服务百姓的开展活动，维修企业要“诚信经营、合法经营”，坚持公平竞争，保护消费者合法权益，提升便民服务意识；同时就郑州市绿色汽修（喷烤漆房）当前面临的困难进行了讨论，提出将向政府有关部门反映汽车维修企业的实际困难，通过合理化建议和制订相关标准等措施，全面提升机动车维修行业喷漆技术和工艺水平，促进本市机动车维修行业发展规范化、绿色化、安全化、高质化。市交通运输局综合运输处段胜勇处长受邀参加了会议，并对本市 2019 年“机动车维修质量服务月”活动提出三点要求：一是抓重点，打造企业诚信品牌；二是抓根本，提高机动车维修质量；三是抓服务，提升技术水平和便民服务意识。协会会长胡长乐、副会长孙立、秘书长吴寒以及副会长单位代表参加，会议由秘书长吴寒主持。

会后大家一致认为协会应以 2019 年“机动车维修质量服务月”活动为契机，大力培育服务意识、弘扬企业服务精神，号召全市维修企业开展丰富多彩的“机动车维修质量服务月”活动，提升维修企业服务能力和水平，促进维修企业健康可持续发展。



## ☆上海市

## 上海市启动开展 2019 年汽车维修质量服务月活动

为响应中修协《关于开展 2019 年汽车维修质量服务月活动》的倡议，上海市城市交通运输管理处会同上海市汽车维修行业协会于 2018 年 12 月 21 日联合下发了《关于开展 2019 年度“汽车维修质量服务月活动”的通知》（沪运管汽 2018〕45 号），发布了 2019 年的汽车维修质量服务月活动方案。

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〔2019〕34号

## 关于开展 2019 年度“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：

根据中国汽车维修行业协会《关于开展 2019 年“汽车维修质量服务月”活动的通知》（中汽修协〔2019〕7号）精神，市运管处、市汽修行业协会决定 3 月份在本市汽车维修行业开展 2019 年度“汽车维修质量服务月”（以下简称“质量服务月”）活动。现将活动安排通知如下：

## 一、活动目的

以贯彻《关于促进汽车维修业转型升级 提升服务质量的指导意见》为主线，努力打造“质量服务月”活动社会品牌，深化“3.15 国际消费者权益日”（以下简称“3.15 权益日”）活动，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依法经营、规范服务、竞争有序、服务满意的汽车维修市场

- 1 -

## 上海市运管处与市汽修协会联合召开“汽车维修质量服务月”活动专题会议



3 月 7 日，上海市运管处与市汽修协会在上海莱克汽车维修有限公司召开 2019 年度“汽车维修质量服务月”活动专题会议。

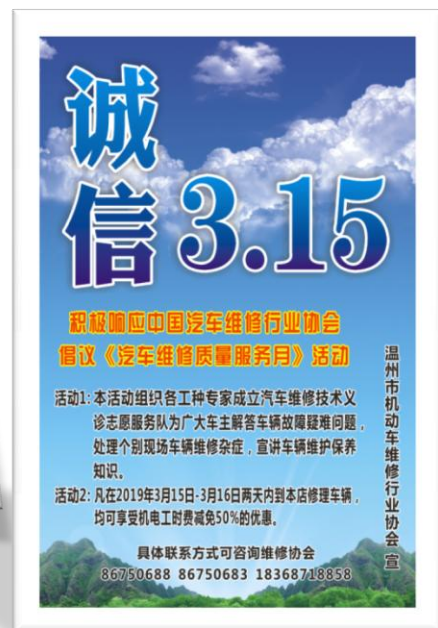
参加专题会议的有各区运管部门领导和 60 多家 3A 企业以及本市 34 家汽修行业的全国

诚信单位。汽修协会总结了 2018 年度“汽车维修质量服务月”活动开展情况，对 2019 年度的“汽车维修质量服务月”活动进行了部署。上海东昌汽车服务有限公司曹卫杰总经理，代表本市 34 家全国诚信单位宣读了向全市汽修企业发出的倡议书。市运管处汽车服务部顾学海副主任，总结了上海市机动车维修公共服务网站上线以来的运行情况，并对“汽车维修质量服务月”活动与汽修网的紧密对接提出了明确要求：各企业应制定活动方案，做到人员分工明确、落实措施明确，达到目标明确、时间节点明确；并做好总结和汇报，数据统计要准

确，经验总结要全面，上报材料要及时。本次活动将利用汽修网上线运行一周年的大好契机，将活动与汽修网及时对接、准确对接，充分发挥汽修网的巨大优势，为活动开展注入新的活力。专题会议由市运管处汽车服务部汽修科王定文科科长主持，市运管处李波副处长到会指导并讲话。

### ☆ 温州市机动车维修行业协会开展2019年“汽车维修质量服务月”活动

温州市机动车维修行业协会积极落实中维协“汽车维修质量服务月活动”方案，树立维修行业良好形象，要求各会员企业在醒目位置张贴活动横幅，开展便民优惠、优质服务活动。



### ☆ 西宁市机动车维修检测行业协会积极部署“汽车维修质量服务月”活动



西宁市机动车维修检测行业协会在西宁市运管处的安排下积极动员各维修检测企业按照关于开展2019年“汽车维修质量服务月”活动的通知精神，充分调动汽车维修企业的积极性，结合各企业的时间情况制定相应的活动方案，先由各企业内部开展此项活动的

培训，让员工充分了解和掌握活动的内容及要点，并在服务区张贴活动内容，



充分营造服务月活动的氛围。



### ☆ 佛山市禅城区交通运输协会

为响应中维协关于开展 2019 年汽车维修质量服务月活动，佛山市禅城区交通运输协会倡导了 22 家会员单位积极参与，以“抓质量，促服务、树形象，全面提升企业服务水平”为主题，服务广大车主，便民维修。参与的 22 家企业在 3 月 1 日前纷纷挂一协会统一印制的服务月横幅，每家企业公示服务项目，如免费检查车辆故障、更换机油、空调格项目工时费按八折收取等优惠服务，为了跟踪行业的服务质量，协会支部王桂华书记带队到每一家服务企业进行走访，调查车主反馈情况。以增强服务意识、提高服务水平。





### ☆ 西安市机动车服务行业协会进行质量服务月的宣贯和布置工作

西安市机动车服务行业协会积极响应中国汽车维修行业协会关于开展 2019 年“汽车维修质量服务月活动”的号召，决定于 3 月 15 日—4 月 15 日期间在全市开展汽车维修质量服务月活动，并成立了以张光民会长为组长，常小平副会长等为副组长的活动领导小组，发布通知对活动提出了具体要求。

