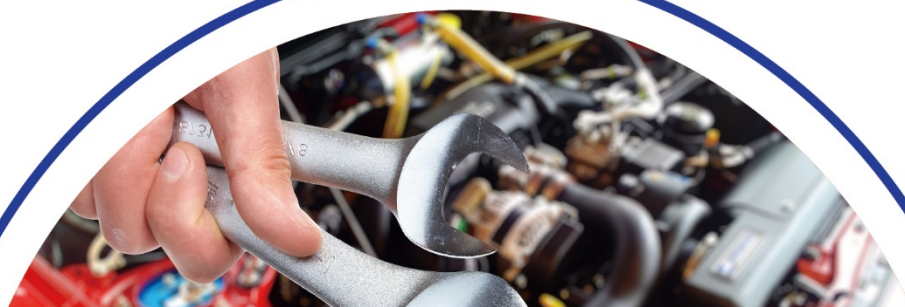




中国汽车维修行业协会
China Automotive Maintenance and Repair Trade Association

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

2019 年 3 月 20 日

进入 3 月中旬，“汽车维修质量服务月活动”的推进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。

★ 各地活动剪辑

★北京汽修会员企业参加“3·15”国际消费者权益日宣传咨询活动

3 月 15 日，为宣传 2019 年年主题“信用让消费更放心”，贯彻落实《消费者权益保护法》，北京汉青汽车销售服务有限公司积极参加房山工商分局、房山消协与相关理事单位、诚信服务承诺单位共同举办的两场“3·15”国际消费者权益日宣传咨询活动。

在活动中，房山工商分局局长张玉河与各理事单位领导向北京汉青公司等 10 家“2018 年度北京市诚信服务承诺”企业授牌。北京汉青公司还通过现场接待咨询、现场答疑、发放知识手册等环节，向房山区广大消费者宣传汽车销售与维修常识等消费、维权知识。



这次消费者活动现场参与人次共 1500 余人，发放宣传资料和纪念品共计 3

万余份。通过此次活动强化企业信用意识，树立房山区诚信经营榜样，引导消费者科学理性消费，进一步促进地区经济健康发展，共同营造安全放心消费环境。（北京汉青公司 魏凤华）

★北京汽车维修行业协会积极组织开展 2019 年”汽车维修质量服务月“活动

2月25日，北京汽修协会响应中国汽车维修行业协会的号召，向全市汽修企业发布《关于开展2019年”汽车维修质量服务月“活动的通知》。

通知提出，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，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。

通知要求，活动要力求贴近百姓，贴近企业实际；要以便民维修、科普咨询、政策宣传为具体活动内容，做到形式多样、成效明显；要以污染防控、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。

协会还将在活动期间积极宣传报道各单位活动进展情况，组织“用户爱车大讲堂”授牌单位交流活动，并开展放心汽修认证的宣传动员。（北京协会宣传培训部）



北京燕宝汽车销售公司开展汽车维修质量服务月宣传

★ 2018 年诚信服务企业表彰暨 2019-2021 年诚信服务企业创建活动启动仪式成功举行

2019 年 3 月 15 日，南昌市汽车维修与检测行业协会结合“3·15”汽车维修质量服务月活动，在江西交通职业技术学院举行 2018 年诚信服务企业表彰暨 2019-2021 年诚信服务企业创建活动启动仪式。

会议由南昌市汽车维修与检测行业协会主办，红谷滩新区汽车维修行业协会协办。参加本次会议有省、市行业领导，部分省、市大专院校领导，省、市主流媒体江西日报、江西广播电视台、江西交通广播、南昌日报，会员单位，出席本次会议 80 余人。

协会会长黄志纯提出，创建诚信服务企业活动是汽车维修行业的一件大事，是政府对行业的要求，是车主对我们的期待，更是本行业自身发展的需求。协会要把创建活动常态化，长抓不懈。并提议授表彰的企业，要发挥诚信服务企业典型示范引导作用，不负众望，再接再厉，做到“合法经营、诚信服务、提升品牌”，为人民群众提供更优质的服务，不断推进南昌市汽车维修行业信用体系工作向纵深发展。



协会副会长王朋宣读了南昌市汽车维修与检测行业协会关于《授予 2018 年度诚信服务企业表彰决定》，全市共有 27 家汽车维修企业荣获 2018 年度“诚

信服务企业”称号。

协会秘书长章强宣读了南昌市汽车行业诚信服务企业倡议书，获奖企业代表作了诚信服务的承诺发言。

★ 共铸诚信服务，创享心悦体验

2019“3·15”车企诚信服务联合声明发布会在京举办



2019年3月13日下午，由中国汽车维修行业协会支持，汽车与驾驶维修传媒和搜狐汽车联合发起、主办的2019“3·15”车企诚信服务联合声明发布会在北京雅辰悦居酒店成功举办。

本次活动共有国内知名的24家汽车企业，共32个品牌发布诚信服务联合声明，旨在“共铸诚信服务，创享心悦体验”。

对车企而言，汽车售后服务质量已经成为提升用户关系和满意度的重要指标，而做好用户体验的重要性不言而喻。大部分车企在推出各具特色的服务项目时，也增加了很多人性化的服务措施与用户关怀内容。与此同时，移动互联时代，汽车消费环境在不断互联化、移动化、智能化、社交化，越来越多

的用户希望通过更便捷、更多样、更个性的渠道、平台及形式，来满足自身的需求和体验。

如果说诚信是服务的根本，那么更加注重用户“感心”的服务体验将是车企售后服务的下一步努力方向。在“用户为王，体验至上”的时代，用户体验的愉悦度正代表着用户对车企所提供服务的满意程度，在整个服务过程中，用户的体验是否愉快，将直接影响到企业口碑和后续消费的延续，用户体验势必将成为企业维系存量用户的关键因素之一。因此，在今年的联合声明中，“创享心悦体验”成为另一个倡导的重要主题，其目的就是让广大消费者深切感受到这 24 家车企将致力于不断创新服务模式、提升服务体验，让越来越多的用户通过诚信服务而倍感“心悦”。

“3·15”车企诚信服务联合声明 共铸诚信服务，创享心悦体验

尊敬的广大车主朋友们：

以真诚之心，行信义服务，是车企共同努力的目标。为了让您在用车生活中更加放心、愉悦地享受高品质的专业售后服务，我们将携手共铸行业诚信服务体系，共创感心愉悦服务体验，并在 2019 年“3·15”国际消费者权益日即将到来之际，联合作出如下声明：

共铸诚信服务——

我们将持续坚守诚信服务“八大承诺”，为广大车主提供值得信赖的售后服务。

- 一、对客户的服务，做到遵章守法，履行约定，诚实守信，合法经营。
- 二、对服务的过程，做到统一标准，严格流程，规范操作，确保质量。
- 三、对服务的收费，做到价格透明，项目公开，沟通充分，定价合理。
- 四、对配件的使用，做到按需推荐，杜绝假冒，原厂配件，售后保障。
- 五、对车辆的维保，做到全面检测，专业维护，及时修复，保证品质。
- 六、对客户的态度，做到亲切热情，客户至上，快速响应，有问必答。

七、对服务的设施，做到环境舒适，重视体验，设备专业，车间整洁。

八、对社会的责任，做到肩负责任，接受监督，回馈客户，回报社会。

联合声明企业:

一汽-大众汽车有限公司大众品牌

一汽轿车销售有限公司

上汽大众汽车有限公司（大众品牌、斯柯达品牌）

上汽通用汽车有限公司

广汽三菱汽车有限公司

广汽本田汽车销售有限公司（广汽 Honda、广汽 Acura）

广汽传祺汽车销售有限公司

比亚迪汽车销售有限公司

长安马自达汽车有限公司

长城汽车集团（哈弗、WEY、长城皮卡、欧拉）

东风小康汽车有限公司（东风风光品牌）

东风日产乘用车公司

东风本田汽车有限公司

东风汽车集团股份有限公司乘用车公司

东风雷诺汽车有限公司

北京汽车销售有限公司

北京现代汽车有限公司

北京新能源汽车营销有限公司

安徽奇瑞汽车销售有限公司

重庆长安铃木汽车有限公司

神龙汽车有限公司（东风标致、东风雪铁龙）

爱驰汽车有限公司

浙江吉利控股集团汽车销售有限公司（吉利品牌）

捷豹路虎中国和奇瑞捷豹路虎联合市场销售与服务机构

（以上企业按名称笔画顺序排列）

★ 平安大众汽修连锁响应号召，积极开展汽车质量服务月活动！

为了迎合党的“十九大”精神，积极响应总书记的号召，以“充分满足广大人民群众对美好生活的向往”为努力目标，平安大众汽修连锁结合中国汽车维修行业协会的倡议，在3.15消费者权益日来临之际，开展了为期一月的“汽车维修质量服务月”活动。



本次活动开展周期为一个月，共分为两个部分，前期主要围绕为广大车主消费者提供车辆安全升级为目标，为广大车主消费者免费发放车用安全应急包，后期则围绕前期活动宣传到店的客户，邀约其进店从而体验我们的高性价比汽车维修服务。



尊重消费者权益是每一个诚信企业肩负的重要使命，平安大众汽修连锁一直以来都秉承“用心对车、关怀到人”为企业经营理念，用心改进服务细节，努力打造标准化的作业流程，以诚实、守

信为最高经营原则，致力于为车主消费者打造放心、透明的消费环境，保护消费者权益，也正因如此，平安大众汽修连锁被多次授予为全国汽车维修行业诚信企业。

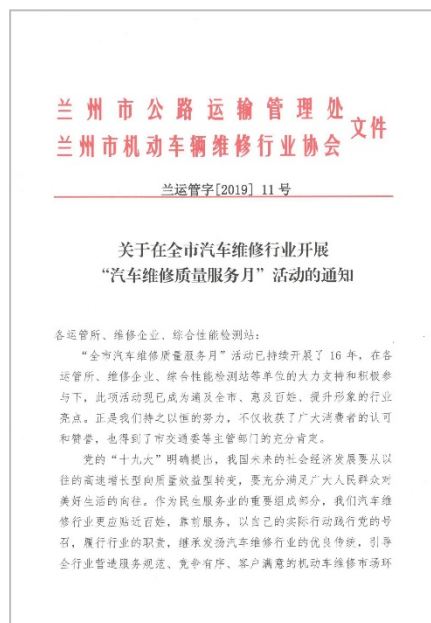


3月7日-11日，短短五天的时间里，将近9000余名车主，进店领取了车载应急工具包，该应急包涵盖：应急灭火器、应急搭火线、应急警示牌、应急拖车绳、应急安全锤等共计六样应急工具，该套应急工具可以在车主驾乘过程中，车辆出现应急事件的情况下，提高车主的人身及财产安全，从而真正意义上为车主提高安全保证。

活动原定派送目标8000套，但是在活动进行的第四天，也就是3月10日下午，8000份礼品已经被车主领取完毕，为了维护消费者的权益，同时也为了履行平安大众汽修诚实守信的经营原则，又紧急调拨礼品1000份，再次投入发放，活动最终在3月11日下午18点圆满结束，活动共计为郑州市8831位车主派发了安全应急工具包。

本次活动的顺利开展，体现了平安大众汽修连锁为保护消费者权益所做的不懈努力和贡献，平安大众汽修连锁也会继续响应党和总书记的号召，继续提升和完善服务流程，为河南汽修行业的规范与进步贡献力量。

★ 兰州市运管处、兰州市机动车辆维修行业协会 开展“汽车维修质量服务月”活动



根据中国汽车维修行业协会文件中汽修协字〔2019〕7 号《关于开展 2019 年“汽车维修质量服务月”活动的通知》精神，在“3-15”国际消费者权益日即将到来之际，兰州市运管处、兰州市机动车辆维修行业协会联合发文，决定 3 月份继续在全市汽车维修行业开展“汽车维修质量服务月”活动，这也是我市连续 16 年开展此项活动。活动应在历年成功做法和成果的基础上，以宣传贯彻交通运输部等十部委颁发的《指导意见》为主线，以突出汽车

维修作为“重要的民生服务业”的新定位，体现汽车维修企业紧跟形势，转型升级，努力实现从服务粗放型向服务品质型的转变。本此活动要以下街道、下社区、下企业的主要活动方式，力求贴近百姓生活，贴近民生实际；要以便民维修、科普咨询、政策宣传为具体活动内容，做到形式多样、成效明显；要以污染防控、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。为人民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。充分利用广播、电视、报纸、网络等媒体，引导全行业共同营造服务规范、竞争有序、诚实守信、客户满意的机动车维修市场环境。利用这一契机，树立企业形象，打造企业品牌。

★ 无锡市机动车辆维修行业协会开展“汽车维修质量服务月”活动简报

为了进一步提高汽修维修行业的服务质量，弘扬诚实守信、合法经营的行业风气，无锡市机动车辆维修行业协会以“3·15 国际消费者权益日”为契机，各市区协会分支组织、会员单位积极组织全市机动车维修会员企业开展了丰富

多彩的活动，将此次活动推向了高潮。

市协会

为加快推进维修行业诚信建设，切实推动维修行业转型升级，大力提升服务质量和水平。在无锡市交通运输管理部门的指导下，无锡市机动车维修行业协会联合无锡市交通广播电台于今日在无锡太湖博览中心中心开展了 3.15-3.17 为期三天的“诚信 315，我们在行动”大型车大夫义诊公益活动。

义诊活动的首天就受到热心车主的大力追捧，现场车大夫专家们为闻讯赶来的车主进行车辆检测，排故解难，同时为车主朋友在车辆维护和保养上存在任何疑难杂症进行咨询和问诊。同时，为了响应中央“绿色发展”理念的具体行动号召，活动现场还向车主介绍了未来汽修行业绿色汽修的新工艺，新技术，新材料，以及了解绿色汽修对废水、废油、废气的处理方式，使车主深入了解绿色汽修给人们和环境带来的益处。

此外，全市汽车维修企业以各种形式开展“3.15 汽车维修质量服务月”活动，通过活动向广大消费者做出诚信经营承诺，引导行业健康发展，营造良好的市场氛围。



锡山区分支机构

为纪念“3.15”国际消费者权益日，锡山区汽车维修行业管理处联合锡山区汽车维修行业协会积极开展“3.15 国际消费者权益日大型宣传、咨询、投诉、服务活动”，强化“汽车维修质量服务月”活动社会品牌，以“爱特@车服”、关注“无锡修车网”天天“3.15”等实际行动营造服务规范、竞争有序、客户满意的汽车维修市场环境，进一步提高我区机动车维修行业服务质量和水平，同时向广大群众发放“创新兴业新福路，宜居乐活新锡山”公交导乘宣传册，方便群众出行。



会员单位：

无锡安贵禧 3.15 关爱活动小结

电话邀约 96 个用户，微信邀约 145 个用户，邀请函邀约 10 个用户，活动中累计用户进厂台次 155 台，本次活动免费检查车辆 225 台。

本着“顾客至上、诚信服务”的服务宗旨，组织员工进行服务质量现场培训，为进厂客户提供标准和优质的服务，坚决做到“315”无投诉、无质量问题。

无锡久隆 3.15 关爱活动小结

电话邀约 105 个用户，微信邀约 85 个用户，活动中累计用户进厂台次 120 台，本次活动免费检查车辆 205 台。

结合了“3.15 国际消费者权益日”的宣传活动，贯彻了无锡市 2019 机动车维修质量服务月”活动的指导思想和目标，首先通过厂内宣传，在 3.15 当天派出技术负责人、修理技术骨干等员工，到大型停车场，物流公司等，为驾驶员

朋友免费检查车辆、讲解汽车养护知识。

★ 辽宁省汽车维修行业信用体系建设暨“好门店 好服务”诚信创建活动启动仪式在沈阳举办

2019年3月15日，辽宁省汽车维修行业信用体系建设暨“好门店 好服务”诚信创建活动启动仪式在沈阳市交通局行业培训中心举办，汽车后市场厂家代表共计100余人参加了此次活动。

仪式上，陈雷主任介绍了“好门店 好服务”诚信创建活动的具体参与方式与后期的工作思路，

该活动通过企业自愿申请、自愿加入，根据申请内容由官方平台生成企业介绍黄页与《辽宁省汽车维修服务行业诚信公约企业认证证书》，消费



者通过扫描证书上的二维码进行修车点评，根据点评结果，定期评选出诚信、优质的企业。另外，在后期工作中，对于已加入平台的维修企业，定期提供免费培训、技术咨询、人才输送等服务，通过该活动帮助企业做大做强。

陈萌秘书长就辽宁省汽车维修行业现状、活动目前的进展、活动开展的意义等几方面发表讲话，陈萌秘书长指出，“好门店 好服务”活动的设计适应了当前汽车维修市场发展的需要，从诚信公约、消费者点评、诚信企业评比到平台后期拟开展的保险、人才输送、纠纷处理、配件厂商推荐等工作，可以说平台开发围绕诚信的基石设计出了特色，融合了共享发展的理念，并重点对维检分会如何围绕该活动开展后期工作提出了三点意见，一是积极扩大“好门店 好服务”诚信创建活动成员数量；二是活动开展要牢记该行业长远发展的根本是安全维修与绿色维修；三是诚信活动要强化作业标准、规范化。

沈阳市浑南区弗力曼换油中心李瑞波总经理作为维修企业代表就“诚信经营、诚信维修、诚信服务”进行了庄严宣誓。

“好门店 好服务”诚信创建活动掀起了省内汽车维修企业诚信经营的浪潮，推进了汽车维修行业向现代化服务业的转型发展。随着市场环境的改善、社会信用制度的日益健全，相信在广大维修企业努力下，一个以诚信为核心健康发展的新型汽车维修市场必将展现在广大消费者的面前。此次活动的开展，也充分发挥了行业协会在“引导、自律、服务”等方面的积极作用，为汽车维修行业诚信建设、“信用交通省”建设做出应有的贡献。

★ “3.15 权益日”上海汽修行业举行大型咨询宣传活动

为纪念一年一度的国际消费者权益日，优化汽修行业营商环境，引导消费者理性维修，宣传“上海汽修平台”和中消协“信用让消费者更放心”年主题，各运管机构在本市主要汽修企业聚集区域，立足实际，深化便民服务、公益服务、惠民服务项目等。

“3.15 权益日”，浦东新区交通运输管理署在置汇旭辉广场，闵行区交通运输管理署在仲盛世界商城广场，宝山区交通运输管理署在宝乐汇生活时尚中心，奉贤区交通运输管理署在大骏百货东广场，嘉定区交通运输管理署在上海中升之星汽车销售服务有限公司，青浦区交通运输管理署在青浦汽车检测修理中心有限公司，松江区交通运输管理署在西脉科司，市汽修协会在兆丰广场纷



纷设立咨询台，接待消费者咨询、受理投诉，发放消费维权宣传资料，上海汽修平台满意度调查问卷等，共服务近百名群众。



自3月15日起，本市575家汽修企业开展为期一个月的“惠民服务月”活动，提供免费技术状况诊断、优惠保养维修服务。作为修车的配套服务，部分企业还推出了免费接送车、免费洗车、免费空调检测、免费添加玻璃水等个性化惠民服务项目。上海汽修平台车大夫门诊则继续提供免费线上答疑。

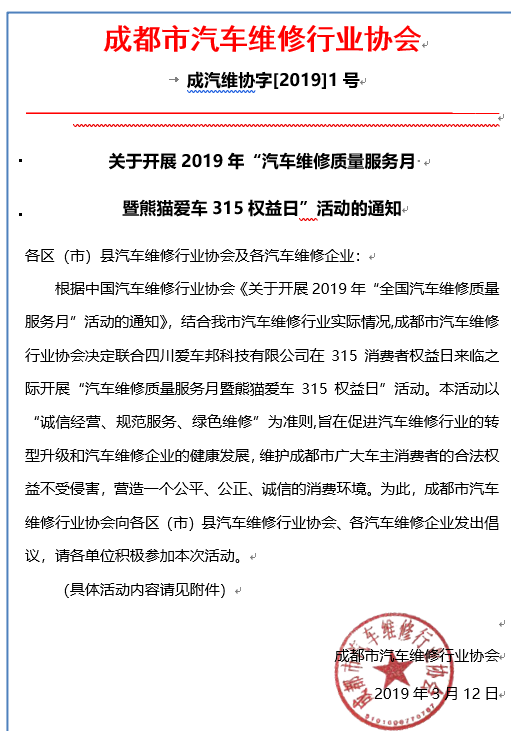
★ 其他地区和单位质量服务月掠影



温州协会质量服务月现场活动



西安协会质量服务月活动



成都协会推进质量服务月活动文件