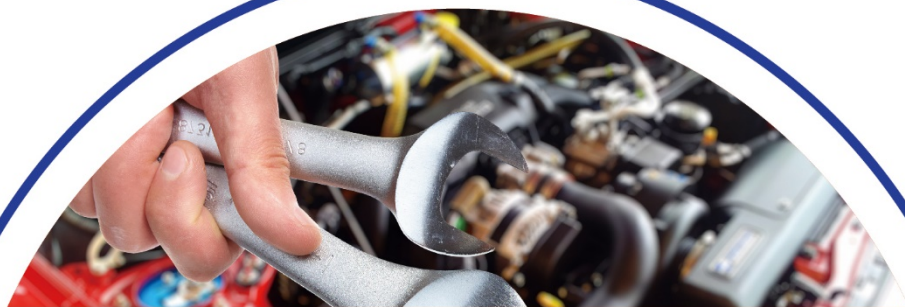




中国汽车维修行业协会
China Automotive Maintenance and Repair Trade Association

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

2019 年 3 月 31 日

本年度质量服务月不断创新优质服务形式，丰富优质服务内涵，以客户满意为至高奖励，努力提高汽修服务质量，提升服务档次，展示良好的服务形象，建立优质服务长效机制，形成良好服务文化体系，为汽修行业服务质量提供了持久动力。

各地传来了图文并茂的精彩活动内容。

★北京汽修协会组织汽车维修质量服务月大讲堂培训

3 月 28 日下午，北京汽车维修行业协会在协会大会议室 2019 年组织汽车维修质量服务月大讲堂培训。参加培训活动的 45 家会员单位的 50 人参加了培训。

去年全年，协会授牌的 30 家企业共组织大讲堂活动 205 场，同比增加 86 场，参加客户 5700 人，同比增加 2300 人，讲座主题达 164 个，同比增加 75 个。大讲堂活动呈现出三个



显著的特点：一是，活动的对象更加精准，效果更加扎实。二是，活动的内容更加丰富，形式更加新颖。三是，活动的范围不断扩大，影响更加广泛。通过大讲堂活动培育和树立北京汽修行业的品牌。协会向北京首汽腾鹏汽车销售服务有限公司等 10 家会员单位授予“用户爱车养车大讲堂”标牌。

接着，协会特邀相关专家为大家进行了主题为《标准化课堂 专业化服务》、放心汽修认证的重要性和作用与诚信企业评选的关系，以及 I/M 站推广

进程。

★吉林石油装备技术工程服务有限公司开展维修质量服务月活动总结

吉林石装工程公司开展了主题为“诚信为本、保证质量、绿色维修、转型升级”的维修质量服务月活动，包括汽车销售维修服务有限公司、加藤工程机械及起重机维修服务中心、一汽轻卡维修服务站、重汽维修服务站、检测及表面处理中心以及物资经销公司，以轻、中、重型、轿车及配件一体化维修服务体系，以优质快捷的服务为客户提供的可靠的生产保障。

各单位组织员工在工余时间开展技术培训，学习维修技术、常见故障诊断及排除、车辆维护常识等，同时针对典型故障案例进行质量分析讨论，大大提升员工的技术水平，从而更好的为广大客户服务。

3.15 维修质量服务月活动使公司在维修接待、进厂检验、合同签订、维修作业、完工检验、车辆交接、价格结算以及服务追踪等环节规范要求，形成一套科学的标准化、规范化的服务流程和长效机制，营造诚信、透明、放心的消费环境，更加注重消费者的“口碑”，提升服务意识和管理水平。

★兰州市汽修企业“质量服务月”活动现场

兰州协会积极组织会员单位开展社公益活动，倡导诚信经营、展示行业新风采，树立维修企业品牌形象。



★上海武宁南路安吉汽车生活广场举办“爱车讲堂”

3月23日的上午，上海名流汽车售后服务有限公司在武宁南路安吉汽车生活广场举办了“爱车讲堂”，本次爱车讲堂邀请了人保集团的专业人士为诸位

客户详细讲解了保险的相关事务，同时特邀有经验丰富的维修技师，耐心解答客户在使用车辆时遇到的问题与困惑。



维修技师为大家一一详细解答。

关于保险与续保事务和实地参观维修保养与钣喷车间，不少人都表示自己在之前的保养中都不知道自己的车辆是如何保养维护的。能有机会能更近距离的接触自己的爱车的保养过，近距离接触之后，大家也对汽车维护保养更加放心，更加安心。

这次的爱车讲堂共分为3大板块，第一大板块就是由主持人向我们介绍关于车辆养护与维修的专业知识，比如车辆各零件的养护周期、如何判断自己的爱车需要进行保养维护等内容。大家都听得十分认真，并提出了许多自己在行车过程中遇到的问题。这些问题都由维修技师为大家一一详细解答。

★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举办

本次活动由辽宁省道路运输协会主办，辽宁省道路运输协会维修与检测分会、沈阳广播电视台 FM98.6

《汽车小辣椒》栏目组、辽宁汽车配件联合会、沈阳机动车维修配件行业协会、沈阳汽车流通协会、《汽车维修技师》杂志社、51汽车人才网共同协办。



“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。

★沈阳机动车维修配件行业协会“放心修车享优惠，提升质量创品牌”活动

活动启动仪式上，企业代表和专家委员会代表分别作了表态发言。企业代表庄严承诺要以优质、诚信、放心的服务和品质，为广大沈城车主提供更为优惠、便捷、可靠的维修服务；专家委员会代表庄严承诺要严格遵守活动规则，尊重承托修双方，尊重事实，尽心尽责，公开透明，公正调解，秉公裁决，让裁决结果经得起时间与良心的检验。全体参会代表在活动承诺书上郑重签名，要为沈阳汽车维修行业的健康蓬勃发展不遗余力的贡献出自己的一份力量。

协会希望能通过开展本次活动，有效提升企业维修质量和服务水平，不断提高行业诚信品牌的公信力，让广大车主享受到高性价比的优质服务，鼓励广大车主积极行使监督权，参与消费评价，培树一批维修质量过硬、服务水平较高的品牌修理厂，营造和谐、诚信、安全的行业氛围，引领行业树立新风正气，为沈阳经济社会发展贡献力量。



★湘潭市汽车维修行业协会积极开展 2019 年“汽车维修质量服务月”活动

2月28日下午，湘潭市汽修协会和部分全国、省、市诚信企业负责人，召开了2019年“汽车维修质量服务月”活动启动大会，会后协会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》，并通过会员微信平台滚动转发，让全市各汽修企业都知道开展“汽



车维修质量服务月”活动的信息。全市 100 余家维修企业积极响应，根据各自情况，分别悬挂起宣传横幅、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”活动当日，协会副会长组成两组一起上门对 20 多家维修企业的服务承诺、规范服务、文明生产、绿色维修等情况进行检查，要求企业以质量服务月为契机，积极传播我们行业的正能量，提高全行业的诚信经营意识，高质量、高标准为客户修好车，服务好，为行业的发展作贡献。

★重庆市道路运输协会召开 2019 年汽车维修质量服务月专题工作会

重庆市道协召开机动车维修专委会专题工作会，研究和落实开展 2019 年“汽车维修质量服务月”活动的相关事宜。各区县道协（维协）负责人、专委会主任、副主任以及市道协相关部门负责人出席会议。要求各区县道（维）协，要充分发挥行业协会主导作用，以自己的实际行动履行行业的职责，积极开展形式多样的宣传活动和公益服务活动，结合实际，开拓创新，发挥各自的优势和特长，把活动搞得更有特色，切实推进新形势下汽修企业的创新服务和诚信建设。

沙坪坝区活动致力于营造服务规范、竞争有序、客户满意的汽车维修市场环境，推动行业的健康发展，为维护消费者的合法权益，从消费者评价、规范结算费用、承诺服务质量等多方面着手，向客户提供上门接送车，网络和服务电话平台预约等定制和个性化服务，提高维修企业服务质量。

★常州市开展汽修质量服务月活动

常州市交通运输局、常州市机动车维修行业协会率汽车维修专家团参加在江南环球港举办的 3·15 新北专场活动，吸引很多市民前来咨询。当天，协会还给有需求的市民免费赠送了汽车维修便民手册。

常州市消费维权汽车维修专家团是由常州市消费者协会和市运管处等单位发起成立，成员为各方推选的行业精英和权威人士，是常州市消费维权公众参与模式和路劲的创新之策，也是联系消费者权益保护组织与消费者的重要桥梁、重要抓手。

常州市机动车维修行业协会副会长、市消费维权汽车维修专家团团长张春方表示“随着生产技术的提高，现在很多车辆都不容易进入大修，这就得益于平时的保养。所以平时的保养的确很重要，要避免维修中出现的纠纷问题，无论是商家还是顾客，都应该在维修前对于维修价格、维修质保期等相关内容双方都约定好，这样才不会事后发生矛盾。”

★云南省汽车维修行业协会举办 315 消费维权活动

随着汽车行业的高速增长，汽车已成为人民生活中基本的组成部分。但由于汽车维修消费维权相关法律法规相对滞后，市场监管和服务体系还不完善，特别是涉及汽车维修消费纠纷的专业性强，检测和鉴定部门少、费用高等问题，造成纠纷责任研判困难，严重影响了汽车消费者的合法权益，



导致汽车维修消费纠纷呈逐年递增趋势。



3月中旬云南协会与云南省消费者协会、918 交通之声、协会汽车消费纠纷调解专家委员会和云南汽车维修盘龙区人民调解委员会联合举办“315 主题宣传活动”，活动得到车行天下（北辰）维修广场和博宏律师事务所的支持。

★安徽中汽汽车维修有限公司组织开展“汽车维修质量诚信服务月”活动

“诚实守信、优质惠民”，在消费者权益日到来之际，为贯彻落实全国维修协会关于开展 2019 年度汽车“维修质量服务月”活动精神，努力营造中汽维修公司追求质量、人人关注质量的良好氛围，以“诚实守信、优质惠民”为主题。在 3.15 期间组织开展了“汽车维修质量诚信服务月”活动。

公司立即组织各部门负责人召开动员会，会上大家积极畅言，为活动集思广益。为确保把活动落实到位，以文件和部门例会的形式传达给每位员工，引

导全员融入到活动中来，努力形成“人人都知道、人人都重视、人人都参与、人人都作为”的良好服务氛围。

以“诚实守信”做好服务的同时，还不忘“优质惠民”，中汽维修公司针对在服务月期间前来关注咨询的车主，提供车辆常规项免费“体检”、免费代办理赔、免费代办年审、免费洗车等多项方便车主、让利车主的惠民内容。

通过此次质量服务月活动的开展，不仅使周边的群众对我公司有了进一步的了解关注，同时现场咨询过的车主也纷纷给予了热情的肯定，借用一位资深车主对我们活动现场的评述：“服务越来越接地气了，不错”！



★关注安全出行“汽车维修质量月”我们一路前行

行车安全关系着每一个交通参与者，更关系着每一个关心他们的家人。作为安全出行的保障，提升服务品质，做到让车主放心、安心，汽车维修企业任重而道远。

德能（北京）汽车服务有限公司旗下“金牌车服 - 社区综合服务体”作为快修快保进社区示范品牌，“我专心修车！您安心用车！我们就在您身边！”是他们的服务口号，他们以优质的服务、完善的操作流程、合格的产品，带入到社区当中，带入到广大车主的身边。



做到让车主放心、安心的诚信维修企业，不仅仅是靠相关政策和制度的

约束，更是需要德能众多的“汽车人”自律，共同提升我们的服务品质。