



“

中国汽车维修行业协会 2021年全国汽车维修行业质量 服务月活动专题报道

”

第二期



扫描二维码，关注我们

全国汽车维修行业质量服务月活动

简 报

第 2 期

中国汽车维修行业协会

2021 年 3 月 22 日

阳春三月，春意盎然。在各地行管、行业协会和汽修企业的支持和共同努力下，“汽车维修质量服务月活动”已在全国各地如火如荼开展，并在 3.15 国际消费者权益保护日期间将活动推向了高潮。各地电台、电视台、报纸杂志、新媒体等也进行了及时跟踪报道，资讯信息从全国各地纷纷传来。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、放心修车等温暖服务理念必将在全国汽车维修行业中开花结果。

上海市汽车维修行业协会活动情况

一、 召开动员大会

3 月 5 日下午，上海市道运中心和汽修行业协会联合召开了“2021 年汽车维修质量服务月活动动员大会”，出席



会议的有市道运局运输服务处、市道运中心汽修科、市汽修行业协会、蓝速公司等负责人和各区汽修科科长以及 100 余家企业负责

人。

二、 35 家全国诚信企业率先向社会公示惠民便民服务举措

上海市 35 家全国诚信企业率先垂范，以诚信经营和优质服务理念为指导，通过长三角车生活平台、公众号、微信群和易拉宝、展板、电子屏等向社会公众公示贴近民意、贴近车主、贴近实效推出惠民便民服务举措。

三、 车畅行响应及时、积极行动、推进服务月活动落到实处

上海车畅行挚信汽车服务有限公司一制定方案，业结合实际制定了活动方案，细化了活动内容，紧贴民意，实实在在为车主提供惠民便民的服务项目，热心为车主排忧解难。



二统一部署，召集各门店主管进行部署，并要求

各门店根据活动方案，层层落实与推进。三发动员工积极参与，要求员工必须思想统一，严格按照活动要求为车主排忧解难，以最佳的方式服务好车主，为自己、为企业、为行业赢口碑。

四、 云峰众旭、云峰金山积极参与金山区质量服务月活动



3月13日-3月15日在金山万达广场由金山区消保委、区交通委、区市场监管局和区交通运输事业发展中心组织开展2021年“3.15”系列活动。上海云峰众旭汽车销售

服务有限公司、上海云峰金山汽车发展有限公司等 10 余家 4S 店参与

“2021 年汽车维修质量服务月暨汽车 4S 店业务技能大赛”。通过内场的理论比赛提升了员工的服务礼仪、服务理念；而外场的技术交流比赛，由区技术专家团队对一线服务技师的能力水平进行了评比，并互相切磋交流，达成了行业对新能源汽车诊断的服务规范和维修共识。

五、 佳葆汽修在崇明区万达广场设立咨询服务点

3 月 15 日在崇明万达广场举办的“上海市崇明区 2021 年“3.15”国际消费者权益日主题活动”中，上海佳葆汽车修理厂代表崇明汽修行业并会同崇明区道路运输管理机构



共同设立了咨询服务台，代表汽修行业接受车主的监督、投诉和技术咨询。本次活动通过发放资料手册（150 份）、发放洗车券（100 张）、宣传展板、现场咨询形式（咨询 30 余人次），向众多车主提供服务，为车主排忧解难，赢得了车主好评。

（图文来源：上海市汽车维修行业协会秘书处）

云南省汽车维修行业协会已收到 19 家企业活动简讯稿

截止到 3 月 19 日，云南省汽车维修行业协会已收到 19 家企业举办“凝聚力量让汽车服务温暖放心”为主题的 2021 年汽车维修行业质量服务月活动的书面简讯稿件。这些汽修企业的名单如下：

- (1) 大理州宏星汽车服务有限责任公司
- (2) 云南大奇创怡汽车技术服务有限公司
- (3) 云南红河交通运输集团有限公司个旧汽车大修厂

- (4) 临沧泰源诚信汽车服务有限公司
- (5) 文山胜峰汽车有限责任公司
- (6) 砚山县领航优创汽车养护有限公司
- (7) 丽江秋成汽车维修服务有限公司
- (8) 临沧雄昌汽车修理有限公司
- (9) 大理阿鹏有限责任公司
- (10) 景东嘉鑫汽车修理厂
- (11) 弥勒市宏峰汽车修理厂
- (12) 云南辰华汽车服务有限公司
- (13) 云县祥汽车综合服务有限公司
- (14) 云南众誉汽车维修服务有限公司
- (15) 云南安合汽车服务有限公司
- (16) 云南天开南隅汽车服务有限公司
- (17) 蒙自百援恒兴汽车服务中心
- (18) 盈江县三桠汽车销售服务有限公司
- (19) 祥云腾发汽车销售服务有限公司

(资讯来源：云南省汽车维修行业协会)

大理宏星公司开展质量服务月活动

成立于 1999 年的大理州宏星汽车服务有限责任公司位于大理市下关镇，一类汽车维修企业，多家主机厂授权汽车特约维修服务站，大理州党政机关、多家企事业单位定点维修企业。该企业近年来多

次分别受到各级政府、行管和协会授予的不同等级和类型的荣誉（证书），是当地“精神文明窗口单位”和“优质服务企业”称号的企业。

该公司从3月1日起响应中国汽车维修行业协会和云南省地方相关行业协会开展“凝聚力量让汽车服务温暖放心”为主题的系列活动，其活动的主要内容：开展全体员工法律、法规和业务知识教育培训；强化管理，进一步端正服务态度，提升服务品质，深入社区开展“服务进小区”活动；进一步规范服务流程，开展“行车安全、呵护爱车”回馈新老客户活动。



以此次活动为契机，公司以“内强素质，外塑形象”为总体要求，全体员工发扬团结拼搏、自强不息、求真务实和锐意进取的精神，以企业构建劳动关系和谐企业为主题，把“诚信待人、认真做事”的行为准则，“以人为本、客户至上”的服务理念，“讲诚信、重品质、

求进步”的经营宗旨，“求真务实、廉洁高效、勤俭智慧、和谐发展”的和谐企业精神，“爱岗敬业、精益求精”的工作作风和“激情、友爱、奉献”的工作态度全面融入企业文化建设活动之中，紧紧抓住企业实现大发展的有利时机，全方位拓展企业文化理念，使文化理念展示在环境中，渗透在制度里，体现在领导者的经营思路中，融汇在职工的思想行动上，切实加强全体员工的道德建设，强化全员文明养成教育，全力打造新机制、新水平、新形象和新发展的企业。

（图文来源：云南省汽车维修行业协会）

西安市机动车服务行业开展“3.15”质量服务月活动

自觉接受监督、不擅自减少作业项目、不使用假冒伪劣配件……在“3.15”国际消费者权益日到来之际，西安市机动车服务行业协会响应中国汽车维修



行业协会号召，在西安市机动车服务行业开展“全国汽车维修行业质量服务月”活动，提升行业服务水平。

协会倡议各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。召开客户座谈会、走访消费者，充分听取汽车消费者对于企业服务的建议，改进汽车维修服务方面存在的各种不规范、不透明、不诚信问题，有针对性地提高维修质量和服务水平。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，创新更多服务形式。

活动月期间，协会将组织专家组、工作人员深入企业检查活动开展落实情况，活动结束后，将根据各企业报送的材料和活动开展情况，对活动中的创新模式以及涌现出的先进集体和个人在协会会议上予以表彰。对活动月期间违反国家相关规定、弄虚作假、欺诈用户等行为将严肃处理。

(图文来源：西安市机动车服务行业协会)

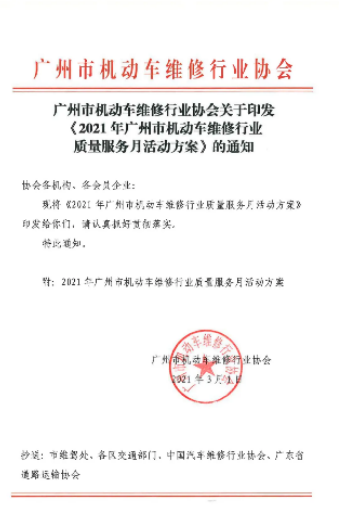
广州市机动车维修行业协会发布质量服务月活动方案

广州市机动车维修行业协会响应中国汽车维修行业协会号召，发出开展“全国汽车维修行业质量活动月”活动议案。提出三个要求：

- 提高行业服务质量和核心竞争力
- 坚持质量第一和消费引领，推动行业向精细和高品质转变
- 服务消费环境有效改善，消费者满意度显著提高

一、广泛动员，积极引导广大企业参与全市机动车维修行业质量服务月活动

充分发挥协会 378 家省放心消费承诺单位、市放心消费共建单位消费维权示范引领和先锋带头作用，调动广大会员企业踊跃参加行业质量服务月活动；主动协调各级交通管理部门，动员号



召全市其他汽车维修企业积极参与，形成行业联动、全面推进的工作格局。

二、推动企业加强对消费者权益保护理念和企业文化的培养，营造安全放心的消费环境

大力宣贯《全国汽车维修行业行为规范公约》和《汽车维修质量月倡议书》，鼓励企业作出优质服务承诺，推动服务质量信息公开；加强从业人员服务意识和职业素养培训，提高服务能力和服务水平，更好地保障消费者权益、提振消费者信心。

三、传递行业正能量，聚焦行业消费热点，把温暖、安全、便利带给消费者

宣传协会“放心汽修伴你行”电台节目音频资料，普及消费者关心的热点保养知识，引导正确消费；组织协会领导和会员企业接受电视台采访，宣传放心消费创建活动，向社会传递行业富有成效的“温暖活动”，树立行业践行社会责任、提振消费信心、共建和谐消费环境的正面形象。

四、坚持优良传统，开展诚信服务单位创建活动，推进我市机动车维修行业诚信体系建设

启动 2020-2021 年度广州市机动车维修行业协会创建诚信优质服务单位活动，将诚优创建活动与质量服务月、放心消费共建活动有机结合，有力动员行业力量参与行业自律建设，营造和谐、诚信、安全、节能的行业氛围。

五、加大工作宣传，建立长效机制

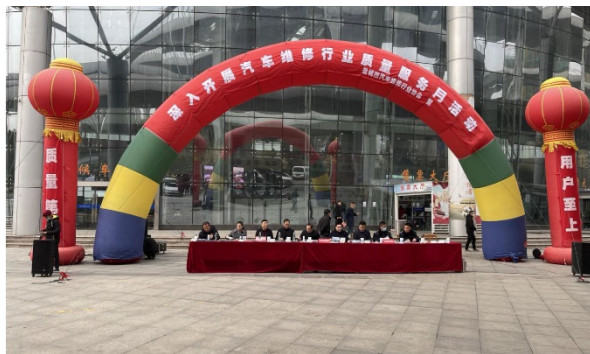
做好质量服务月活动宣传引导工作，充分利用协会网站、微信公众号、自媒体等传播媒介，宣传行业企业在活动中表现突出、反响良好的事迹，营造良好的社会舆论范围；及时发掘、总结和推广典型经验，指导帮扶企业建立服务质量提升的长效工作机制。



（图文来源：广东省道路运输协会）

盐城市汽车维修行业协会开展线下宣传活动

为将汽车维修质量服务活动推向高潮，盐城市汽车维修行业协会于3月15日，借国际消费者权益日这一契机，在市区五星车站站前广场举办线



下集中宣传活动。让广大市民实实在在感受到“汽车维修行业质量服务月”的活动氛围，现场还组织了大市区6家全市汽车维修“十佳诚信企业”的代表，进行车辆免费清洗消毒、故障诊断、讲解汽车知识，发放汽车“三包”、购买新车注意事项、汽车保养常识等一系列宣传材料。盐城市交通运输局运输管理处副处长胡拆峰、市交通运输综合行政执法支队副支队长孙根山、副大队长肖学南、副大队长周正东、盐城市汽车维修行业协会会长王均军、常务副会长华广勇、副

会长王苏华、徐万奎等相关领导出席了本次活动。盐城市广播电视台对此次活动进行跟踪报道。

活动现场人流攒动，市民踊跃参与、反响积极，出席活动的领导和专家耐心为前来咨询的车主及市民释疑解惑、发放汽车实用小知识、高速开车小常识等宣传资料，邀请车主填写“汽车维修行业客户满意度调查表”，同时告诉车主平时可以在盐城市汽车维修行业协会的网站（www.ycqxxh.com）中的“技术咨询”栏目咨询汽车方面的问题，也可在“诉求建议”栏目中为本市维修行业的发展提供宝贵的意见和建议。

盐城东昌雷克萨斯汽车销售服务有限公司、盐城市精工汽车维修服务有限公司、盐城市亿嘉通汽车服务有限公司、江苏悦达嘉华汽车销售服务有限公司、盐城之星汽车有限公司、盐城华兴汽车销售服务有限公司组织各自企业内的技术骨干现场为车主及市民朋友们提供技术咨询、车辆消毒、故障诊断、宣传企业优惠措施等服务，吸引了大量的过往群众，并赠送钥匙扣、收纳箱、空调清洗剂等实用性极强的礼品，受到了过往群众的一致好评。

此次活动现场解答群众咨询 330 余次，免费为车主故障诊断、内饰消毒 90 余次，发放宣传彩页 6000 余份，现场邀请 160 名车主填写了“汽车维修行业客户满意度调查表”，通过多途径、多角度、多方式的服务，切实提升广大车主及市民朋友们对汽修行业的整体满意度。

（图文来源：盐城市汽车维修行业协会）

湖南省发布十大典型案例



3月15日，湖南省汽车维修质量投诉与纠纷调解中心(湖南省汽车维修与检测行业协会)发布“2020年十大典型案例”，帮助消费者处理汽车维修服

务过程中的纠纷，引导企业合规守法维修作业，维护消费者合法权益。

案例一：事故车更换大灯

案例二：新车无法上牌，是新车还是二手？

案例三：胎压报警系统持续故障

案例四：新车持续现故障，车主要求退换车

案例五：事故车送修

案例六：刚买的新车发动机便出现故障，能退车吗？

案例七：油漆面出现气泡，修理店该如何维修吗？

案例八：电池故障抛锚，保修期内应不应该免费维修

案例九：保修期内车门生锈

案例十：保养后车辆漏油

(图文来源：湖南省汽车维修与检测行业协会)

宁波开展《我为车狂》3.15 消费维权特别节目活动

3.15 国际消费者权益日，
FM93.9 宁波交通广播《我为车狂》节目，联合宁波市公路与运输管理中心、宁波市机动车维



修行业协会、宁波市消费者权益保护委员会，携手全城 373 家汽车维修企业为您带来 3.15 特别节目——“畅通汽车消费，守护用车安全”。现场同步开启音视频直播，帮助听友解决有车生活的维权纠纷。出席活动的嘉宾：



洪磊 宁波市公路与运输管理中心



龚颖 宁波市消费者权益保护委员会



何南炎 宁波市交通科学技术研究所所长
宁波市机动车维修行业协会专家委员会主任

处理投诉 现场维权

10:00—11:00 的节目直播中，共接到维权热线 10 个，涉及汽车 4S 店投诉 3 个；网约车问题 4 个；汽车修理厂维权 3 个。节目现场均一一受理、处理。在节目直播过程中，同步连线了宁



波金桥上汽大通 4S 店的郑经理及上汽大通全国客服。4S 店的郑经理表示，车子的故障原因不在于车子本身，而是因为在于车主是否使用了不合格的汽油

或柴油导致了碳颗粒过多。

（图文来源：宁波市机动车维修行业协会）

佛山市佛建汽车服务有限公司活动简讯

佛山市佛建汽车服务有限公司响应中国汽车维修行业协会的号召，按照佛山市禅城区交通运输协会的具体计划部署，积极开展为期一个月的“凝聚力量让汽修服务温暖放心”主题活动。



一、积极践行《全国汽车维修行业行为规范公约》，为广大汽车消费者提供优质、透明的温暖维修服务。

二、利用新媒体积极做好线上宣传工作，积极派发现场宣传单张，在厂区显要位置悬挂活动横幅，为温暖放心优质服务活动造势。

三、围绕主题“凝聚力量让汽修服务温暖放心”，使用公众号、企业微信、客户端等新媒体手段适时发布每天温暖放心服务信息，并公布开展多项优惠服务，内容包括免工时更换、免费检

查、折扣工时费、除菌消毒等优惠服务。

四、不折不扣落实协会温暖放心的基本要求：①为每一位客户提供一个热茶和一条消毒纸巾的服务；②承诺并践行维修服务零投诉，把客户的满意度提升作核心指标。

（图文来源：佛山禅城区交通运输协会）

齐齐哈尔市龙沙区安顺路小拇指汽车服务中心开展活动

齐齐哈尔市龙沙区安顺路小拇指汽车服务中心积极响应倡议，结合当前防疫和店面实际运营状况，开展一个月系列“有特色、有健康、有温度”的惠民服务活动。

一、推出“养车无忧 A 款年卡”。客户只需要 128 元就可以享受全年免费补胎、添加机油、防冻液、玻璃水、更换遥控器电池和清洗节气门活动。



二、开展“新春特惠季，养车全无忧”宣传月活动，并在企业微信公众号发布。针对储值客户推出免费倒胎、免费动平衡、免费换油和免费指定项目除碳等服务；同时，提供轮胎和汽车内饰清洗两款特价商品供车主自主选择。



三、开展车内杀毒除菌下基层活动。3月初，组织 4 人车内杀毒除菌小分队到部分国企和政府单位开展定点杀毒除菌。

（图文来源：黑龙江省汽车维修与检测行业协会）