



2023年全国汽车维修行业 质量服务月活动

专题报道

— 第一期 —



中国汽车维修行业协会制作

全国汽车维修行业质量服务月活动

简报

2023 年第 1 期

中国汽车维修行业协会

2023 年 3 月 13 日

“全国汽车维修行业质量服务月”活动作为一项已连续开展了 21 年行业公益项目，长期以来得到了各级行业主管部门、行业协会、汽车维修企业等单位的大力支持和积极响应，已经成为广大汽车维修企业、从业人员和行业组织展示行业良好形象、弘扬优良传统、以优质服务惠民利民的一个重要窗口。在国家大力推进社会经济发展新阶段的时期，提振行业持续发展的坚定信心，坚持开展汽车维修质量服务月活动更显重要。

2023 年 2 月协会发布《关于开展 2023 年全国汽车维修行业质量服务月活动的通知》（中汽修协字【2023】06 号文件）以来，各地行业管理部门、行业组织、维修企业纷纷响应通知精神，积极落实活动要求，践行行规行约，在全国掀起了开展“质量服务月活动”的热潮。截止到 3 月上旬，协会秘书处已陆续收到 37 家来自各地行业组织、超过 70 个汽车维修企业的活动动态信息稿件。从内容看，热情参与、形式多样、活动扎实、反响热烈，充分体现了活动参与单位个

人对行业的挚爱和服务民生的责任感。

✧ 质量服务月活动通知内容摘要

2023年全国汽车维修质量服务月活动由中国汽车维修行业协会牵头，联合93家全国地方汽修行业协会、全国汽车维修诚信企业共同举办，《活动通知》确定了本次活动的主题为“提振信心·共创满意汽车生活”，并向全行业提出活动倡议。

《活动通知》活动目标提出了提振市场发展信心，打造“汽车维修质量服务月”活动社会品牌，突出汽车维修业作为“重要的民生服务业”的定位，积极践行《全国汽车维修行业行为规范公约》，为相关消费者提供更加诚信透明、经济优质、便捷周到、满意度高的汽车维修服务，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。

《活动通知》对活动要求提出了四点要求，（一）各地行业协会通过发挥资源优势，制定本地区具体活动方案。积极组织会员开展提振市场信心，促进消费者满意的主题内容设计，组织宣传各种优惠便民活动。（二）参与单位统一使用“汽车维修质量服务月”活动名称，展示协调一致的形象。（三）各行业协会、维修企业可以利用活动契机，做好行业法规、标准的宣贯工作，积极推行维修标准化、作业规范化。（四）历届获得表彰的全国诚信企业应率

先垂范，主动联合当地汽车维修企业积极响应倡议。）

《通知》中对活动宣传工作提出了落实措施，（一）加强宣传力度，拓展宣传渠道。通过公开宣传开展质量服务月活动通知，及时收集和编辑上报质量服务月活动信息。各地应邀请各类媒体对活动进行广泛宣传报道。（二）做好活动展示工作，充分营造服务月活动氛围。

汽车维修质量服务月倡议书

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，服务程序透明，不得擅自增减作业项目，维护客户正当权益。

4. 满意服务。积极保持换位思考、相互尊重、互谅互让、温暖和谐的服务氛围，形成“凝聚透明让消费者更满意”行动。

5. 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。

6. 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。

7. 依法经营。遵守国家法律、法规和规章，端正经营行为。

8. 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。

9. 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。

10. 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。

11. 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。

全国汽车维修行业行为规范公约

为加强汽车维修行业精神文明建设，建立汽车维修行业诚信机制，营造良好的汽车维修市场经济秩序，切实维护车辆所有人的合法权益，制定全国汽车维修行业行为规范公约。汽车维修业户共同遵守，自觉执行，相互监督。

（一） 守法经营接受监督

遵守国家法律、法规和规章，端正经营行为，全面公开汽车维修作业规范、收费标准、监督电话；严格按照国家有关规定合理结算费用，依法开具发票。自觉接受行政监督、舆论监督、社会监督。

（二） 诚信为本公平竞争

坚持诚信为本，以优质服务、用户满意为宗旨参与市场竞争。公证签定并忠实履行汽车维修合同，服务程序透明，不擅自减少作业项目，不使用假冒伪劣配件，不作虚假广告宣传。

（三） 尊重客户热忱服务

牢固树立“质量第一，客户至上”的观念，从业人员持证上岗，亮牌服务，举止文明；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；努力满足客户要求，维护客户正当权益。

（四） 弘扬职业道德建设精神文明

发展企业文化，建立服务品牌。倡导爱岗敬业精神，树

立团队合作意识。充分调动企业员工积极性，开创奋发向上的比、学、赶、帮新居面。开展服务规范化达标活动，树立行业新风尚。

（五） 规范操作保证质量

建立健全汽车维修质量保证体系，全面贯彻执行国家标准、行业标准和企业标准，认真做好汽车维修检验记录，按规定签发汽车维修出厂合格证，及时受理客户投诉，承担质量保证责任。

（六） 文明生产保护环境

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；实现作业现场安静；维修工具、机件、场地、人身清洁；工具、机件、油水不落地。

（七） 自我管理自我发展

自觉抵制非法行为，勇于同侵害行业利益的行为作斗争，捍卫行业合法权益；通过正常渠道反映企业的意见与要求，不断提升行业整体素质。

（八） 科技兴业开拓创新

确立科技兴业新思路，积极推广应用汽车维修新技术、新工艺、新材料、新设备；更新管理理念，优化企业管理，增强市场竞争能力；加强行业培训与交流，开展业内的横向联合与协作，加速行业技术进步。

◇ **地方行业协会或主管部门发布或转发《活动通知》**

自协会发布开展 2023 年全国汽车维修行业质量服务月活动文件通知后，各地方协会积极响应，截至 3 月上旬，已有 37 个地方省市行业协会或主管部门分别发布或转发了“开展 2023 年质量服务月”文件通知。（名单排名不分先后）

1. 西安市机动车维修行业协会
2. 广东佛山市禅城区交通运输协会
3. 云南省汽车维修行业协会
4. 南京汽车维修行业协会
5. 浙江省汽车服务行业协会
6. 佛山市顺德区机动车维修协会
7. 郑州市机动车修配行业协会
8. 盐城市汽车维修行业协会
9. 安徽省汽车维修行业协会
10. 云南省汽车摩托车后市场行业协会
11. 南宁市机动车维修行业协会
12. 黑龙江省汽车维修与检测行业协会
13. 西宁市机动车维修检测行业协会
14. 昆山市汽车维修行业协会
15. 北京汽车维修行业协会
16. 济南市汽车维修行业协会

17. 上海市汽车维修行业协会
18. 柳州市汽车维修行业协会
19. 吉林省汽车维修行业协会
20. 青岛道协机动车维修与检测分会
21. 合肥市汽车维修行业协会
22. 江西省汽车维修行业协会
23. 淮安市汽车维修驾培行业协会
24. 四川汽车行业协会
25. 南通市汽车维修行业协会
26. 南通市交通运输局
27. 青岛市汽车维修行业协会
28. 济南市机动车维修与检测行业协会
29. 山西省汽车维修行业协会
30. 湖南省汽车维修与检测行业协会与省运管局（联合发文）
31. 连云港市汽车维修协会
32. 天津市汽车维修与检测行业协会
33. 河南省道路运输协会机动车维修和检测工委
34. 辽宁省道路运输协会
35. 天津市汽车维修检测行业协会
36. 深圳市汽车维修行业协会

2023 年全国汽车维修行业质量服务月活动简报（第一期）

◇ 部分地方行业协会或维修企业启动活动掠影



东至县靓车饰界汽车销售服务有限公司



安徽银利达汽车服务有限公司



淮南煤矿锦程工贸运输公司



天津市汽车维修与检测行业协会



佛山市禅城区交通运输协会



宣城市车友缘汽车服务有限公司