



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

2024年汽车维修行业 质量服务月活动

简 报 第一期

中国汽车维修行业协会制作

汽车维修行业质量服务月活动

简报

2024 年第 1 期

中国汽车维修行业协会

2024 年 3 月 12 日

汽车维修行业质量服务月活动，作为一项已连续开展了 22 年行业公益项目，由中国汽车维修行业协会牵头主办，联合地方行业协会、部分行管和相关汽修企业共同举行，长期以来得到了各机构、部门、企业及协会分支机构等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汽修行业良好形象、弘扬优良传统、以优质服务惠民利民的一个重要窗口。在全面推进汽修行业高质量发展时期，落实我会 2024 年工作要点，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。

2024 年 2 月我会发布《关于开展 2024 年汽车维修行业质量服务月活动的通知》（中汽修协字〔2024〕09 号文件）以来，各地行业管理部门、行业组织、维修企业和分支机构纷纷响应通知精神，积极落实活动要求，践行行规行约，在全国范围掀起了开展“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 35 家来自各地行业组织、超过 168 个汽车维修企业的活动动态信息稿件，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。

一、 质量服务月活动文件通知内容摘要

2024年汽车维修质量服务月活动由中国汽车维修行业协会

中国汽车维修行业协会文件

中汽协协字〔2024〕09号

关于开展 2024 年汽车维修行业 质量服务月活动的通知

各有关单位：

为贯彻商务部、交通运输部等九部委《关于推动汽车后市场高质量发展的指导意见》要求，持续提升汽车维修行业服务质量和水平，推进行业信用体系建设，提振汽车服务消费信心，经研究，定于3月份继续开展2024年度汽车维修质量服务月活动，具体安排如下：

一、活动组织

（一）主办单位：本次活动由中国汽车维修行业协会联合全国各地汽车维修行业协会、相关行业主管部门和部分汽车维修连锁机构共同举办（详见：附件1）。

（二）参与单位

1. 中国汽车维修行业协会维修企业会员及部分汽车维修连锁机构；

- 1 -

会牵头，联合103家地方汽修行业协会、部分行管和汽车维修诚信企业共同举办，《活动通知》确定本次活动的主题为“阳光维修 让用车生活更轻松”，并向全行业发出活动倡议。

《活动通知》对活动目标提出宣传和推广阳光维修服务理念，进一步

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的定位，积极践行《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）各联合

举办单位通过发挥资源优势，制定本地区具体活动方案。。

(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、汽车连锁机构和协会分支机构可以利用活动契机，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)历届获得表彰的诚信企业应率先垂范，主动联合当地行业协会和汽车维修企业积极响应倡议。(五)做好活动情况统计汇总工作。

《活动通知》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。各有关单位应利用新媒体积极做好线上宣传工作，同时在线下积极宣传，在本单位服务店面、车间显要位置悬挂活动横幅，确保活动有声有色，充分营造服务月活动氛围。

二、 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汽车维修行业诚信企业共同向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。

三、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、帮新局面。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。

四、 有关地区启动质量服务月活动情况

自协会发布开展 2024 年汽车维修行业质量服务月活动文件通知后，各地方协会、行管和我会分支机构积极响应，截至 3 月上旬，已有 24 个地方省市行业协会或主管部门分别发布或转发了“开展 2024 年质量服务月”文件通知。（名单排名不分先后）

1. 北京汽车维修行业协会
2. 西安市机动车服务行业协会
3. 佛山市禅城区交通运输协会
4. 张家港维修行业协会
5. 盐城市汽车维修行业协会
6. 上海市道路运输事业发展中心
7. 上海市汽车维修行业协会
8. 云南省汽车维修行业协会

9. 南京汽车维修行业协会
10. 西宁市机动车维修检测行业协会
11. 天津市汽车维修检测行业协
12. 浙江省汽车服务行业协会
13. 青岛市道路运输行业协会
14. 南宁市汽车维修行业协会
15. 厦门市汽车维修行业协会
16. 云南省汽车摩托车后市场行业协会
17. 合肥市维修行业协会
18. 黑龙江省汽车维修与检测行业协会
19. 中山市机动车维修行业协会
20. 郑州市机动车维修行业协会
21. 安徽省汽车维修行业协会
22. 湖南省道路运输管理局
23. 湖南省汽车维修与检测行业协会
24. 湘潭市交通运输综合行政执法支队
25. 湘潭市汽车维修行业协会
26. 山西省汽车维修行业协会
27. 济南市汽车维修行业协会
28. 中国汽车维修行业协会配件工作委员会
29. 中国汽车维修行业协会连锁工作委员会
30. 中国汽车维修行业协会汽车养护装饰美容工作委员会
31. 中国汽车维修行业协会汽车信息工作委员会
32. 杭州小拇指汽车科技服务有限公司（连锁机构）
33. 上海阑途信息技术有限公司（连锁机构，途虎养车）
34. 广州华胜企业管理服务有限公司（连锁机构）

35. 北汽广行信息技术有限公司（连锁机构，京东养车）

五、 部分地方协会启动组织服务质量月活动相关文件

北京汽车维修行业协会

北汽修协字[2024] 1 号

云南省汽车维修行业协会

云汽修协【2024】第 02 号

2024 年

南京汽车维修行业协会文件

宁汽修协字[2024]2 号

上海市道路运输事业发展中心
上海市汽车维修行业协会

2024 年

青島市道路运输协会文件

2024 年

黑龙江省汽车维修与检测行业协会文件

黑汽修协字（2024）2 号

关于开展 2024 年黑龙江省汽车维修行业
质量服务月活动的通知

各会员单位、汽车维修企业：

为贯彻商务部、交通运输部等九部委《关于推动汽车后市场高质量发展的指导意见》要求，持续提升汽车维修行业服务质量和水平，推进行业信用体系建设，提振汽车服务消费信心，根据中汽协《关于开展 2024 年汽车维修行业质量服务月活动的通知》要求，黑龙江省汽车维修与检测行业协会组织我省汽车维修企业参加“全国汽车维修行业质量服务月活动”，具体事项通知如下：

一、活动组织

（一）本次活动由黑龙江省汽车维修与检测行业协会与相关行业主管部门共同组织，全国诚信企业和全省信用评价

西宁市机动车维修检测行业协会

宁维协字【2024】001 号

各汽车维修企业：
根据《
关于开展
通知转发
将活动开展
秘书处。
协会秘书
公司名+2
联系人：

主题词：
抄报：各

湖南省道路运输管理局
湖南省汽车维修与检测行业协会 文件

湘运管车管发〔2024〕10 号

关于开

各市州道
各会员单位
为持
用体系建
优良传统
部署安排
定于今年
省汽车维修
下：

一、

湘潭市交通运输综合行政执法支队
湘潭市汽车维修行业协会

关

各维修企
为持
系建设，
根据交通
省汽车维修
行政执法支
车维修行
现将活动
一、
行《全国
实际，开
“3.15 国
动内容应
二、
积极做好
挂横幅，
三、

各有关
为
车后市
维修行
振汽车
2024 年
一
(一
(二
1.
修企业
2.
3.
4.

中山市机动车维修行业协会

中维协【2024】笺字第01号

云南省汽车摩托车后市场行业协会

省协会〔2024〕01 号

关于开展 2024 年汽车维修行业
质量服务月活动的通知

浙江省汽车服务行业协会文件

浙汽服〔2024〕1 号

关于开展 2024 年浙江省汽车维修行业
质量服务月活动的通知

各地市汽车维修协会、各会员单位：

为贯彻商务部、交通运输部等九部委《关于推动汽车后市场高质量发展的指导意见》要求，持续提升汽车维修行业服务质量和水平，推进行业信用体系建设，提振汽车服务消费信心，根据《中汽修协字〔2024〕09 号》文件要求，经研究，决定在 3 月份开展“浙江省汽车维修质量服务月活动”，活动由浙江省汽车服务行业协会牵头，联合省内各地市汽车维修行业协会、会员单位及获评汽车维修行业诚信企业单位共同参与，具体通知如下：

六、 部分维修企业质量服务月活动掠影



上海东昌质量服务月活动



云南福源汽修活动现场



云南汽摩协会活动现场



禅城协会活动现场



盐城市汽车维修行业协会

2024 年汽车维修行业质量服务月活动简报（第一期）



云南汽摩协会活动现场



禅城协会活动现场



东台市活动现场



张家港汇众活动现场