

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

各省、市汽车维修行业协会、协会会员单位、全国汽车维修行业诚信企业各分支机构，协会分支机构：

“全国汽车维修质量服务月”活动已经持续开展了16年，在各地行业主管部门、汽车维修行业协会、汽车维修企业等单位的大力支持和积极参与下，此项活动现已成为遍及全国、惠及百姓、弘扬正气、提升形象的行业亮点。正是我们持之以恒的努力，不仅收获了广大消费者的认可和赞誉，也得到了交通运输部等行业主管部门的充分肯定。

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，我们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。为此，协会决定向全国汽车维修企业发出倡议，继续联合各地汽车维修行业协会和全国汽修诚信企业在今年3月开展“汽车维修质量服务月活动”。

本活动要以下社区、下街道、下企业的主要活动方式，力求贴近百姓生活，贴进企业实际；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。

协会秘书处将在3月10日、20日、31日编辑三期简报，报送中央和国家机关工作委员会、民政部和交通运输部，同时提供给有关新闻媒体。请各相关单位将开展活动的信息（图文并茂）及时提供给我会秘书处，我们将在简报和协会官网专栏中刊载。

为鼓励各地汽车维修行业协会深入开展此次“汽车维修质量服务月”活动，活动结束后将根据各地汽车维修行业协会报送的材料，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年会上予以表彰。

中国汽车维修行业协会联系方式：

地址：北京市丰台区莲花池南里24号中盐大厦A座808室，100055；

电话：010-63313302 传真：010-64410962；

活动专用邮箱：camra63313302@sina.com

附件：1. 2019年“汽车维修质量服务月”活动方案

2. 倡议书

3. 倡议单位名单

4. 活动统计调查表

中国汽车维修行业协会

2019年1月30日

附件 1

2019 年“汽车维修质量服务月”活动方案

一、指导思想

突出服务定位，发挥创新思想，优化便民措施，提升服务质量；强化“汽车维修质量服务月”活动社会品牌；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。

二、组织措施

（一）协会主导

各地协会应充分发挥行业主导作用，充分调动汽车维修企业的积极性。结合实际，制定活动方案，协商明确牵头单位，周密策划，分工合作，发挥大中小企业的各自优势，组织必要的人力、物力，协调行动。

（二）活动宣传

1. 统一宣传形象

统一使用“汽车维修质量服务月”活动的名称，展示协调一致的形象。除街头活动外，应在本单位服务店面、车间始终张贴有关活动的内容，包括宣传、承诺、常识等，有声有色，充分营造服务月活动的氛围。

2. 宣传行业政策、标准

（1）各地维修协会及维修企业要利用活动契机，推行维修标准化、规范化作业。以《道路运输车辆技术管理规定》、《机动车维修管理规定》、《机动车维修业开业条件》、《汽车维护、检测、诊断技术规范》、《机动车维修服务规范》等政令、标准为准绳，开展规

范化维修服务，提升服务质量和水平；积极开展宣贯团体标准《放心汽修认证评价规范》工作，建立新形势下的汽修服务质量和信用管理体系。

（2）各地维修行业协会及维修企业应借此机会向公众宣传《汽车维修技术信息公开管理办法》和建立汽车电子健康档案的重要意义，普及相关政策和知识。

3. 宣传报道

（1）利用各类媒体进行宣传，鼓励各相关单位利用“微信公众号”、等新媒体对活动进行宣传报道，扩大宣传范围。

（2）各地协会要对本地区积极开展活动且成效显著的单位和个人给予宣扬、鼓励，让各方面的积极性受到激励和保护，以利于今后活动的可持续发展；让诚信务实的企业出名、出彩，更受消费者的青睐。

（三）内容要求

1. 鼓励各地开展形式多样的公益服务活动。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；推广“车大夫”、“义诊”等成熟经验，创新更多的服务形式。

2. 历届评选的全国诚信企业要率先垂范，主动联合当地汽车维修企业积极响应倡议，以诚信经营和确保质量的服务理念为指导，充分利用活动契机，树立企业形象，打造企业品牌。鼓励汽车维修连锁企业充分发挥点多面广的优势，创新服务，展现品牌引领作用。

3. 各地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。针对汽车维修服务方面存在的各种不规范、

不透明、不诚信问题，提出看得见、摸得着、有名有实、切实可行的措施，有针对性地提高维修质量和服务水平。

4. 要利用好“3.15”前后消费者反映、投诉比较集中的难得时机，与本地区“消费者协会”一起，关注消费者呼声，重视消费者评价的作用，推动汽修企业的诚信建设；开展满意度调查，制定量化指标，作为质量信誉考核的重要内容，促进诚信建设。

附件 2

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 2015-2016 年度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，不得擅自增减作业项目，维护客户正当权益。
- 4、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。
- 5、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。
- 6、依法经营。遵守国家法律、法规和规章，端正经营行为。
- 7、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。
- 8、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。
- 9、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。
- 10、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。

附件 3

倡 议 单 位 名 单

1. 安徽省汽车维修行业协会
2. 北京汽车维修行业协会
3. 北京市怀柔区道路运输协会
4. 福建省机动车维修行业协会
5. 厦门市汽车维修协会
6. 甘肃省机动车环保检测行业协会
7. 兰州市机动车辆维修行业协会
8. 广东省道路运输协会机动车维修检测分会
9. 广东省汽车售后服务行业协会
10. 广州市机动车维修行业协会
11. 广州市机动车维修行业协会检测工作委员会
12. 深圳市汽车维修行业协会
13. 东莞市汽车维修行业协会
14. 东莞市汽车行业协会
15. 佛山市禅城区交通运输协会
16. 佛山市南海区机动车维修行业协会
17. 佛山市顺德区机动车维修协会
18. 江门市交通运输行业协会
19. 中山市机动车维修与驾驶员培训行业协会
20. 珠海市汽车摩托车销售维修行业协会
21. 广西柳州市汽车维修行业协会
22. 南宁市机动车维修行业协会
23. 海口市机动车维修检测行业协会
24. 三亚市机动车维修与检测协会
25. 河北省汽车维修行业协会
26. 石家庄市机动车维修协会
27. 唐山市汽车维修协会

28. 河南省道路运输协会机动车维修和检测工作委员会
29. 郑州市机动车修配行业协会
30. 黑龙江省汽车维修与检测行业协会
31. 湖北省运输与物流协会机动车维修救援与检测分会
32. 湖南省汽车维修与检测行业协会
33. 长沙市汽车维修行业协会
34. 湘潭市汽车维修协会
35. 衡阳市机动车辆维修技术协会
36. 吉林省汽车维修行业协会
37. 南京汽车维修行业协会
38. 苏州市机动车维修行业协会
39. 无锡市机动车维修行业协会
40. 常州市机动车维修行业协会
41. 淮安市汽车维修行业协会
42. 江苏张家港市维修行业协会
43. 连云港市汽车维修协会
44. 盐城市汽车维修行业协会
45. 张家港市机动车维修行业协会
46. 江西省汽车维修行业协会
47. 南昌市汽车维修与检测行业协会
48. 辽宁省道路运输协会汽车维修专业委员会
49. 大连市机动车辆维修行业协会
50. 沈阳市机动车维修配件行业协会
51. 内蒙古汽车行业协会
52. 呼和浩特市机动车维修检测行业协会
53. 西宁市机动车维修检测行业协会
54. 山西省道路运输协会
55. 山东省汽车维修与检测行业协会
56. 济南市汽车维修行业协会

57. 青岛市道路运输协会机动车维修与检测分会
58. 陕西省道路运输协会汽车维修检测分会
59. 西安市机动车服务行业协会
60. 上海市汽车维修行业协会
61. 上海市机动车环境治理技术协会
62. 成都市汽车维修行业协会
63. 天津市汽车后市场行业协会
64. 乌鲁木齐市交通运输协会运输、维修、装卸专委会
65. 云南省汽车摩托车后市场行业协会
66. 云南省汽车维修行业协会
67. 浙江省汽车维修行业协会
68. 宁波市机动车维修行业协会
69. 温州市机动车维修行业协会
70. 湖州市汽车维修行业协会
71. 义乌市机动车维修配件行业协会
72. 重庆市道路运输协会
73. 重庆市汽车维护与修理行业协会

附件 4

《汽车维修质量服务月》活动调查表

（请各地协会在 3 月底活动结束后填报）

协会名称		
活动 成果 统计	活动覆盖面	本省（市）_____个城市（区、县）。
	活动方式	门店服务 <input type="checkbox"/> 下社区/街道 <input type="checkbox"/> 下企业 <input type="checkbox"/> （可多选）
	参与企业数量	（____）家企业参与活动
	活动组织规模	>100 人（____）次，总人次（____）； 30-100 人（____）次，总人次（____）； <30 人（____）次，总人次（____）；
	处理投诉	受理投诉（____）次，已结案（____）次。
	宣传、报道情况	活动宣传横幅（____）条次 报刊报道（____）条次 电台、电视台报道（____）次 新媒体宣传和网站宣传（____）条次
消费者 对汽车 维修行 业满意 度调查	服务接待满意度	1-5 分，选择（____）分
	维修环境	1-5 分，选择（____）分
	维修便捷性	1-5 分，选择（____）分
	工时费价格	1-5 分，选择（____）分
	维修配件性价比	1-5 分，选择（____）分
	投诉渠道便捷性	1-5 分，选择（____）分
其他 意见		

填报人姓名职务： 联系电话：