

中国汽车维修行业协会文件

中汽修协字〔2016〕5号

关于开展2016年“汽车维修质量服务月” 活动的通知

各地方汽车维修行业协会、各汽车维修企业会员单位、2013-2014年度全国汽车维修行业诚信企业：

为深入贯彻落实2014年9月交通运输部等十部委联合印发的《关于促进汽车维修业转型升级 提升服务质量的指导意见》（以下简称《指导意见》）和全国机动车维修工作会议精神，继承发扬汽车维修行业的优良传统，我会决定于今年3月份在全国汽车维修行业再次开展“汽车维修质量服务月”活动。联合各地方汽车维修行业协会（共78家）和2013-2014年度全国汽车维修行业诚信企业（共884家）向全国汽车维修企业发出《倡议书》（附新版），诚邀各地、各类汽车维修企业，共同向广大客户做出优质服务承诺，以开展活动促进行业健康发展。现将活动安排和要求通知如下：

一、今年的活动应在多年来的基础上，以宣传贯彻《指导意见》为主线，以突出汽车维修业作为“重要的民生服务业”的新定位；体现汽车维修企业紧跟形势，转型升级，努力实现从服务粗放型向服务品质型的转变；宣传、展示2013-2014年度全国汽车维修行业诚信企业、特别是连续几届获奖的企业的诚信建设成果；为人民群众提供更加诚信透明、经济优质、便捷周到、满意度高的汽车维修服务。

二、将开展这一活动作为汽车维修行业践行社会主义核心价值观、弘扬正能量的实际行动。克服“作秀”的偏向，让“汽车维修质量服务月”

成为社会“知名品牌”，发扬传统，取长补短，有所创新，不断深化。获奖的全国汽车维修行业诚信企业应当发挥标杆、带头作用；通过开展活动，促进汽车维修企业不断提高维修质量，提升服务水平，发挥引导行业自律、增强行风建设的作用。以坚持不懈的行动，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。

三、充分调动各方面的积极性，各地结合实际，协商明确牵头单位，周密策划，分工合作。发挥行业协会的主导作用，或依靠各地政府主管部门；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。

四、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。既要配合“315 国际消费者权益日”，又不要满足于仅“315”一天上街搞活动，要让“质量服务月”名副其实。活动内容应包括 3 月份全月的安排，结合实际，因地制宜，制定可行计划，建议：

（一）除街头活动外，3 月份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。

（二）3 月份全月，汽车维修企业主要立足厂内、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。

（三）各维修企业要利用活动契机，推行维修标准化、规范化作业。以《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739）、道路运输车辆技术管理规定（交通运输部令 2016 年 1 号）、《机动车维修管理规定》（交通运输部令 2015 年第 17 号）、《汽车维护、检测、诊断技术规范》（GB/T18344）、《机动车维修服务规范》（JT/T816）等标准及车型维修技术资料为准绳，开展规范化维修服务，提升服务质量和水平。

（四）要利用好“315”前后消费者反映、投诉比较集中的难得时机，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；同时，为本地维修企业探索转型升级之路提供启发。

(五) 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。

(六) 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。

(七) 邀请当地各类媒体加强对活动的宣传报道力度。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。

(八) 鉴于今年春节后距3月初之间的工作日不多，特提请各地方汽车维修行业协会抓紧时间启动有关准备工作。

五、我会秘书处将在3月10日、20日、31日编辑三期简报，报送交通运输部，同时提供给有关新闻媒体。请各地汽车维修行业协会将你们开展活动的信息和照片及时提供给我会秘书处，以便编辑简报，广泛宣传。

协会联系方式：

地址：北京市朝阳区东三环北路三号幸福大厦A座1009室

邮编：100027 电话：010-64453178 转 801 E-mail: camra@vip.sina.com

附件：1、倡议书

2、倡议单位名单



抄送：各省、自治区、直辖市道路运输管理局（处）

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 2013-2014 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。

2016 年 3 月 1 日

倡 议 单 位 名 单

中国汽车维修行业协会
北京汽车维修行业协会
天津市汽车后市场行业协会
河北省汽车维修行业协会
石家庄市机动车维修协会
唐山市汽车维修协会
呼和浩特市机动车维修检测行业协会
辽宁省道路运输协会汽车维修专业委员会
沈阳市机动车维修配件行业协会
大连市机动车辆维修行业协会
吉林省汽车维修行业协会
长春市机动车维修行业协会
黑龙江省汽车维修与检测行业协会
上海市汽车维修行业协会
上海市嘉定区汽车维修与检测协会
江苏省交通运输协会汽车维修行业分会
南京汽车维修行业协会
苏州市机动车维修行业协会
无锡市机动车维修行业协会
常州市机动车维修行业协会
连云港市汽车维修协会
盐城市汽车维修行业协会
淮安市汽车维修行业协会
浙江省汽车维修行业协会
杭州市汽车维修行业联合会
宁波市机动车维修行业协会
温州市机动车维修行业协会
湖州市汽车维修行业协会
义乌市机动车维修配件行业协会
安徽省汽车维修行业协会
宣城市宣州区机动车维修行业协会
厦门市汽车维修协会
福建省机动车维修行业协会
江西省汽车维修行业协会
南昌市汽车维修与检测行业协会
山东省道路运输协会
济南市道路运输协会机动车维修检测分会
青岛市道路运输协会机动车维修与检测分会
莱芜市汽车维修行业协会
淄博市道路运输协会
邹城市汽车维修协会

菏泽机动车维修行业协会
河南省道路运输协会机动车维修和检测工作委员会
郑州市机动车修配行业协会
洛阳市道路运输协会机动车维修配件工作委员会
湖北省运输与物流协会机动车维修救援与检测分会
湖南省汽车维修与检测行业协会
长沙市汽车维修行业协会
湘潭市汽车维修协会
衡阳市机动车辆维修技术协会
湖南省岳阳市汽车维修行业协会
广东省道路运输协会
广东省汽车售后服务行业协会
广州市机动车维修行业协会
广州市机动车维修行业协会检测工作委员会
深圳市汽车维修行业协会
珠海市汽车摩托车销售维修行业协会
佛山市顺德区机动车维修协会
佛山市南海区机动车维修行业协会
佛山市禅城区交通运输协会
东莞市汽车维修行业协会
东莞市汽车行业协会
中山市机动车维修与驾驶员培训行业协会
江门市交通运输行业协会
南宁市机动车维修行业协会
桂林市道路运输协会机动车维修分会
广西柳州市汽车维修行业协会
海口市机动车维修检测行业协会
三亚市机动车维修与检测协会
重庆市道路运输协会汽车维修专委会
四川省汽车工程学会汽车维修技术专业委员会
成都市汽车维修行业协会
陕西省道路运输协会汽车维修检测分会
西安市机动车服务行业协会
兰州市机动车辆维修行业协会
张掖市机动车辆维修行业协会
西宁市机动车维修检测行业协会
乌鲁木齐市交通运输协会运输、维修、装卸专委会

2013-2014 年度全国汽车维修行业诚信企业（名单详见中国汽车维修行业协会网站公布的表彰决定：<http://www.camra.org.cn/zqx201542.pdf>）