

# 中国汽车维修行业协会文件

中汽修协字〔2022〕04号

## 中国汽车维修行业协会关于开展 2022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、汽车维修企业会员、全国汽车维修诚信企业：

为贯彻《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》精神，发扬汽车维修行业的优良传统，中国汽车维修行业协会（简称我会）定于今年3月份继续在全国汽车维修行业内开展“汽车维修质量服务月”活动，并联合各省、市汽车维修行业协会及全国汽车维修诚信企业向全国汽车维修企业发出《倡议书》，号召各地汽车维修企业共同向广大客户做出优质服务承诺，促进行业健康发展。现将有关事宜通知如下：

### 一、活动组织

（一）本次活动由我会牵头，联合全国各省市汽车维修行业协会（共92家，见附件3）和全国汽车维修诚信企业组织发起；各地汽车维修企业和相关单位负责具体实施。

（二）活动时间：2022年3月

(三) 活动主题: 打造透明修车·共促消费公平

(四) 媒体支持: 中国交通报

中国汽车维修融媒体中心

汽车维护与修理杂志社

汽车维修相关行业媒体、自媒体

## 二、总体要求

(一) 积极践行《全国汽车维修行业行为规范公约》，突出汽车维修业作为重要的民生服务业的定位，体现汽车维修企业紧跟形势实现行业高质量发展要求，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) 打造“汽车维修质量服务月”活动社会品牌。不断提高维修质量，提升服务水平，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。

(三) 发挥行业协会的主导作用，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“3.15 国际消费者权益日”，又不要限于仅“3.15”一天的活动，要让“质量服务月”名副其实。

(五) 做好活动宣传报道工作。各参与单位应及时编辑上报各地质量服务月活动信息，我会将以简报形式对富有成效的各地活动进行宣传报道，同时刊发在官网、公众号，或呈报行业主管



机关，对于在此次活动中表现突出、反响良好的各类参与主体及其事迹将进行表扬、宣传和推广。

### 三、活动策划

（一）线上举办活动启动仪式。由我会在3月1日组织各地汽车维修行业协会和全国汽车维修诚信企业代表，通过网络直播平台共同启动“汽车维修质量服务月”活动。

（二）制定活动方案，组织活动开展。建议各地行业协会充分发挥各自资源优势，结合本地区特点制定具体活动方案，积极组织会员开展各种惠民活动，组织行业企业专家利用网络直播平台开展汽车维修咨询服务，为广大汽车消费者答疑解惑；号召汽车维修企业为客户主动提供免费车辆消毒服务、赠送安全有效的防疫用品、车辆消毒产品等；指导企业采取有效措施和防疫标准程序，保护企业员工、客户的安全和健康，统筹做好防疫、安全生产与汽车维修质量服务。

（三）利用活动开展，树立企业形象。建议历届当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发挥点多面广优势，创新服务，展现品牌引领作用。

（四）推行维修标准化和规范化作业。建议各行业协会、维修企业要利用活动契机，做好行业法规、标准的宣贯工作，积极推行维修标准化、规范化作业。以《道路运输车辆技术管理规定》

(交通运输部令 2019 年 19 号)、《机动车维修管理规定》(交通运输部令 2021 年 18 号)、《汽车维修业开业条件》(GB/T16739)、《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)等法规、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。

(五)加强活动宣传报道。建议各地协会主动邀请当地各类媒体加强对活动开展宣传报道,对本地区积极开展活动且成效显著的单位和个人给予宣传、鼓励,让各方积极性受到激励和保护,让诚信务实的企业出名、出彩,更受消费者的青睐,促进活动的可持续发展;企业应利用新媒体积极做好线上宣传工作,同时积极开展线下宣传,在本单位服务店面、车间显要位置悬挂活动横幅,营造服务月活动氛围,确保活动有声有色开展。

(六)鉴于春节假期上班时距 3 月的工作时日不多,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。

#### 四、联系方式

联系人:协会行业发展部 冯延坤

联系电话:010-63313302、手机13910901631

邮箱:2512591@qq.com(接收活动进展信息)

#### 附件

1. 全国汽车维修行业行为规范公约
2. 汽车维修质量服务月活动倡议书

3. 汽车维修质量服务月活动倡议单位名单
4. 汽车维修质量服务月活动开展情况统计表



## 附件 1

# 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，不得擅自减少作业项目，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。

## 附件 2

# 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，确保使用经认证的合格的配件。

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。

## 汽车维修质量服务月活动倡议单位名单

1. 中国汽车维修行业协会
2. 北京汽车维修行业协会
3. 天津市汽车维修检测行业协会
4. 河北省汽车维修行业协会
5. 河北省道路运输协会
6. 石家庄市机动车维修协会
7. 唐山市汽车维修协会
8. 山西省道路运输协会
9. 山西省汽车维修行业协会
10. 内蒙古汽车行业协会
11. 呼和浩特市机动车维修检测行业协会
12. 辽宁省道路运输协会维修与检测分会
13. 沈阳市机动车维修配件行业协会
14. 大连市机动车辆维修行业协会
15. 营口市汽车美容行业协会
16. 吉林省汽车维修行业协会
17. 黑龙江省汽车维修与检测行业协会
18. 上海市汽车维修行业协会
19. 南京汽车维修行业协会
20. 苏州市机动车维修行业协会
21. 无锡市机动车维修行业协会

22. 常州市机动车维修行业协会
23. 淮安市汽车维修行业协会
24. 连云港市汽车维修协会
25. 盐城市汽车维修行业协会
26. 张家港市机动车维修行业协会
27. 昆山市机动车维修行业协会
28. 浙江省汽车服务行业协会
29. 杭州市汽车维修行业协会
30. 宁波市机动车维修行业协会
31. 温州市机动车维修行业协会
32. 湖州市道路运输协会
33. 绍兴市汽车维修行业协会
34. 义乌市机动车维修配件行业协会
35. 嘉兴市汽车维修行业协会
36. 衢州市汽车维修行业协会
37. 台州市机动车维修与检测行业协会
38. 金华市道路运输协会
39. 舟山市汽车维修行业协会
40. 江西省汽车维修行业协会
41. 南昌市汽车维修与检测行业协会
42. 安徽省汽车维修行业协会
43. 合肥市汽车维修行业协会
44. 福建省机动车维修行业协会
45. 厦门市汽车维修协会
46. 山东省汽车维修与检测行业协会

47. 山东省道路运输协会
48. 济南市汽车维修行业协会
49. 济南市机动车维修与检测行业协会
50. 青岛市道路运输协会机动车维修与检测分会
51. 青岛市汽车维修行业协会
52. 邹城市汽车维修协会
53. 河南省道路运输协会机动车维修和检测工作委员会
54. 郑州市机动车修配行业协会
55. 湖北省运输与物流协会
56. 湖北省运输与物流协会协会维修与检测分会
57. 鄂州市道路运输协会
58. 湖南省汽车维修与检测行业协会
59. 长沙市汽车维修行业协会
60. 湘潭市汽车维修协会
61. 衡阳市机动车辆维修技术协会
62. 广东省道路运输协会机动车维修检测分会
63. 广东省汽车售后服务行业协会
64. 广州市机动车维修行业协会
65. 深圳市汽车维修行业协会
66. 东莞市汽车维修行业协会
67. 东莞市汽车行业协会
68. 佛山市禅城区交通运输协会
69. 佛山市南海区机动车维修行业协会
70. 佛山市顺德区机动车维修协会
71. 佛山市三水区交通运输协会

- 72. 江门市交通运输行业协会
- 73. 茂名市道路运输协会
- 74. 中山市机动车维修行业协会
- 75. 珠海市汽车摩托车销售维修行业协会
- 76. 四会市汽车摩托车维修行业协会
- 77. 柳州市汽车维修行业协会
- 78. 南宁市机动车维修行业协会
- 79. 海口市机动车维修检测行业协会
- 80. 三亚市机动车维修与检测协会
- 81. 重庆市道路运输协会
- 82. 重庆市汽车维护与修理行业协会
- 83. 成都市汽车维修行业协会
- 84. 贵州省汽车维修行业协会
- 85. 云南省汽车摩托车后市场行业协会
- 86. 云南省汽车维修行业协会
- 87. 陕西省道路运输协会汽车维修与检测分会
- 88. 西安市机动车服务行业协会
- 89. 兰州市机动车辆维修行业协会
- 90. 青海省道路运输协会汽车维修工作委员会
- 91. 西宁市机动车维修检测行业协会
- 92. 新疆维吾尔自治区道路运输协会



## 附件 4

## 汽车维修质量服务月活动开展情况统计表

(3 月底或活动结束后填报)

|                             |             |                                                                                                  |
|-----------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 协会/企业名称                     |             |                                                                                                  |
| 活动<br>成果<br>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(---);<br>30-100 人(---)次, 总人次(---);<br><30 人(---)次, 总人次(---);                   |
|                             | 处理投诉        | 受理投诉(----)次, 已结案(----)次。                                                                         |
|                             | 宣传、报道<br>情况 | 活动宣传横幅(---)条次<br>报刊报道(---)条次<br>电台、电视台报道(---)次<br>新媒体宣传和网站宣传(---)条次                              |
| 消费者对<br>汽车维修<br>行业满意<br>度调查 | 服务接待满意度     | (不满意) ① ② ③ ④ ⑤ (满意)                                                                             |
|                             | 维修环境        | (环境差) ① ② ③ ④ ⑤ (环境优美)                                                                           |
|                             | 维修便捷性       | (不方便) ① ② ③ ④ ⑤ (方便)                                                                             |
|                             | 工时费价格       | (不合理) ① ② ③ ④ ⑤ (合理)                                                                             |
|                             | 维修配件性价比     | (差) ① ② ③ ④ ⑤ (高)                                                                                |
|                             | 投诉渠道便捷性     | (不满意) ① ② ③ ④ ⑤ (满意)                                                                             |
| 其他意见                        |             |                                                                                                  |

填报人姓名

职务:

联系电话: