



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

2022年全国汽车维修行业 质量服务月活动简报

第一期

全国汽车维修行业质量服务月活动 简报

第 1 期

中国汽车维修行业协会

2022 年 3 月 11 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 20 年的全行业传统公益项目，长期以来得到了行业各级主管部门、行业协会、汽车维修企业等单位的大力支持和积极响应，已成为广大汽车维修企业和从业人员展示行业良好形象、弘扬优良传统、以优质服务惠民利民的一个重要窗口。在国家大力推进行业信用体系建设的今天，坚持开展汽车维修质量服务月活动更显重要。

自 2022 年 1 月 28 日协会发布《关于开展 2022 年全国汽车维修行业质量服务月活动的通知》（中汽修协字【2022】04 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“汽车维修行业质量服务月活动”的热潮。协会秘书处已陆续收到来自各地行业组织、维修企业的活动动态信息稿件。从内容看，形式多样、活动扎实、反响热烈，充分体现了活动主办方和参与单位对行业的挚爱和服务民生的责任感。

◇ 2022 年汽车维修质量服务月活动通知内容摘要

《通知》指出，2022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92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，《通知》确定了本次活动的主题为“打造透明修车·共促消费公平”，并向全行业提出活动倡议。《通知》同时对活动提出总体要求：一是要积极践行全国汽车维修行业行为规范公约；二是要打造“汽车维修质量服务月活动”社会品牌；三是要发挥行业主导作用，充分调动各方积极性；四是统一活动名称，展示一致形象；五是要做好活动的宣传报道。（附：《汽车维修质量服务倡议书》、《全国汽车维修行业行为规范公约》）

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。

✧ 举办 2022 年全国汽车维修质量服务月活动启动仪式

2022 年 3 月 1 日，2022 年全国汽车维修质量服务月活动启动仪式通过线上直播的形式，在《汽车维护与修



理》杂志社（中国汽车维修融媒体中心）直播间——汽车维护与修理视频号平台进行直播。

中国汽车维修行业协会张延华会长在启动仪式上致辞。他表示，汽车维修质量服务月活动开展 20 年来，活动影响力不断提升，社会效益显著，已成为全国汽车维修行业信用体系建设的重要抓手，充分展示了汽车维修行业诚信经营、质量至上的价值追求，提升了行业在广大消费者心目中的形象，维护了广大消费者的合法权益，赢得了广大消费者良好

的口碑，得到了各级行业管理部门和广大车主的充分肯定。他号召汽车维修行业同仁，牢记“为广大人民群众提供放心满意的汽车维修服务”的宗旨，积极参与、协同配合，将汽车维修质量服务月活动作为推进行业高质量发展的重要载体，在全行业形成讲诚实、守信誉、求质量、重服务的良好氛围，让行业“天天都是 315，月月都是服务月”。



中国汽车维修行业协会张延华会长启动会上讲话

启动仪式上播出了由 130 余个地方协会和维修企业录制的短视频合集，视频中，广大汽修行业同仁纷纷以饱满昂扬的状态宣布积极开展汽车维修质量服务月活动，为广大汽车消费者提供优质放心的汽车维修服务，视频充分展示了新时代汽车维修行业的精神面貌，让人感到激情澎湃，热血沸腾！

启动仪式的直播受到了各地汽车维修行业协会和汽车维修诚信企业的大力支持和广泛关注，累计 1600 余人收看了直播，收到留言 180 余条。各地协会和诚信企业参与活动热情高涨，活动影响力空前。

◇ 江苏盐城举行“汽车维修质量服务月”启动仪式



为紧扣“3.15 国际消费者权益日”主题，充分发扬汽车维修行业的优良传统，营造良好的汽车维修市场秩序，全面提升维修企业的社会

责任感和使命感，3月1日，盐城市交通运输局、市交通运输综合行政执法支队、市汽车维修行业协会联合举行“盐城汽车维修质量服务月”活动启动仪式。市汽车维修行业协会会长王均军及有关协会负责人参加了启动仪式，常务副会长兼秘书长华广勇致辞，市骨干维修企业和维修技师代表分别代表企业和从业人员发言，市交通运输综合行政执法支队副支队长孙根山宣布活动开始。

启动仪式现场组织集中宣传服务，为到场汽车消费者发放“新车购买注意事项、车辆三包、汽车保养、驾驶技巧、行车注意事项、汽车实用小知识”等一系列宣传资料和车用小礼品，为广大车主提供免费车辆内饰清洗消毒、免费车辆检测及故障诊断等便民活动。

◇ 南宁德孚汽车服务有限公司开展质量服务月活动

2022年3月7日，为积极响应中国汽车维修行业协会、

南宁市机动车维修行业协会关于开展“汽车维修质量服务月”活动号召，南宁德孚汽车服务有限公司开展以“争创最佳汽修服务单位，争当最佳汽修服务标兵”为主题的“汽车维修质量服务月”活动。

公司主动开展“汽车空调免费清洗”服务活动，每天限额前 5 名客户，据统计，活动当天除前 5 位车主外，已有 20 余名车主开展此项服务，得到了现场车主



的一致好评。公司负责人表示，该项活动将持续开展至 2022 年 3 月 31 日。

✧ 济南市举行“质量服务月”启动仪式，并表彰 2020-2021 年度全国汽车维修诚信企业

3 月 2 日，济南市机动车维修与检测行业协会在济南市召开了 2022 年济南市机动车维修行业工作会议，同时举行



了“济南市机动车维修行业质量服务月活动启动仪式”，启动仪式围绕活动主题：打造透明修车、共促消费公平，结合“3.15 国际消费者权

益日”，提出营造良好的汽车维修市场秩序，充分加强行业自律，以行业协会牵头开展，全面提升济南市维修企业的社会服务责任。济南市交通运输局运输管理处崔勇处长到会进行动员致辞并部署工作要求，行业协会会长崔振华作了开展质量服务月工作动员报告。

会上，济南市交通局和协会对获得“全国汽车维修行业诚信企业”单位进行了现场表彰和授牌仪式，要求获奖单位弘扬带头作用，在全行业树立良好形象和榜样，以全国汽车维修诚信企业引领全市机动车维修行业开展好“打造透明修车，共促消费公平”质量服务月，开展质量第一、用户至上，诚信为本、守法经营的汽修市场环境。

会议中邀请山东省环保厅危废管理处处长进行了环保讲座“维修企业危废怎样处理”。



大会由行业协会秘书长傅岩主持，全市一、二类维修企业 160 余家参加了会议。协会副会长张静燕、

吴相胜、王强、吴蒙、韩万海等全体负责人班子参加了会议，市属九个区、县交通局维修管理所所长、二个区、县汽车维修行业协会负责人同时参加活动仪式。

◇ 郑州市启动质量服务月活动



2022 年 3 月 1 日，郑州市机动车修配行业协会启动机动车维修质量服务月活动，活动以“打造透明修车·

共促消费公平”为主题。

郑州市机动车修配行业协会党支部书记、会长胡长乐带领全体员工观看了中国汽车维修行业协会维修质量服务月线上启动仪式。仪式上，常务理事单位、全国汽车维修行业诚信企业中鑫之宝汽车服务有限公司发出：“追求卓越、服务万家，中鑫之宝汽车服务有限公司致力成为最受客户信赖的汽车服务连锁企业，在质量服务月期间将竭诚为您提供优质服务”口号。

仪式后，秘书长吴寒宣读了郑州市机动车维修业服务中心、郑州市机动车修配行业协会《关于开展 2022 年机动车维修质量服务月活动的通知》，希望全市维修企业利用公众号、企业微信、短视频等新媒体手段发布质量服务月活动信息。





为车主宣传机动车防疫知识，开展现场咨询、开办维修知识讲座、开展车辆清洁消毒服务、提倡工时费

优惠等活动。引领机动车维修过程中形成换位思考、相互尊重、互谅互让、沟通细致，形成讲诚实，守信誉、求质量、重服务的良好氛围。让维修行业天天都是 3·15，月月都是服务月，让车主享受更加舒心、放心、省心的机动车维修服务。

通过质量服务月活动的开展，引导全市维修企业弘扬行业优良传统，规范诚信经营行为，推进行业诚信建设，提升行业社会形象。为广大车主提供放心、满意的汽车维修服务，充分展示机动车维修行业诚信经营、质量至上的价值追求，促进行业健康绿色可持续发展。

✧ 40 个省市汽车维修行业协会发布或转发活动《通知》

自中国汽车维修行业协会发布开展 2022 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 月初，已有 40 个地方省市行业协会分别发布或转发了“开展 2022 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. 郑州机动车修配行业协会

3. 合肥市汽车维修行业协会
4. 南京汽车维修行业协会
5. 浙江省汽车服务行业协会
6. 云南省汽车维修行业协会
7. 西安市机动车服务行业协会
8. 安徽省汽车维修行业协会
9. 温州市机动车维修行业协会
10. 西宁市机动车维修检测行业协会
11. 佛山市禅城区交通运输协会
12. 江西省汽车维修行业协会
13. 黑龙江省汽车维修与检测行业协会
14. 重庆市道路运输协会
15. 青岛市道协机动车维修与检测分会
16. 南昌市汽车维修与检测行业协会
17. 上海市汽车维修行业协会
18. 常州市机动车维修行业协会
19. 河南省道路运输协会机动车维修和检测工委
20. 山西省汽车维修行业协会
21. 湖南省汽车维修与检测行业协会
22. 成都市汽车维修行业协会
23. 昆山市机动车维修行业协会
24. 苏州机动车维修行业协会

25. 天津市汽车维修与检测行业协会
26. 湖北省运输与物流协会机动车维修与检测专业委员会
27. 云南省汽车摩托车后市场行业协会
28. 淮安市汽车维修驾培行业协会
29. 柳州市汽车维修行业协会
30. 海口市机动车维修检测行业协会
31. 广东中山市机动车维修行业协会
32. 南宁市机动车维修行业协会
33. 义乌市机动车维修配件行业协会
34. 陕西省道路运输协会
35. 山东省道路运输协会
36. 青岛市汽车维修行业协会
37. 辽宁省道路运输协会
38. 济南机动车维修与检测行业协会
39. 吉林省汽车维修行业协会
40. 辽宁省道协维修检测分会