

“汽车维修质量服务月”活动

简 报

第 1 期

中国汽车维修行业协会

2016 年 3 月 10 日

今年的“汽车维修质量服务月”活动，是我会牵头、联合地方汽车维修行业协会 78 家和 2013-2014 年度全国汽车维修行业诚信企业 884 家开展的重要活动，已是行业连续第 14 年的传统项目，伴随形势发展，不断融入新内容，展现新亮点。在党和政府倡导社会主义核心价值观的新形势下，交通运输部等十部委联合发布的《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，为行业的健康发展指明了方向，新颁布的《道路运输车辆技术管理规定》（交通运输部令 2016 年 1 号）等文件为提高质量和服务提供了新的规范。在“两会”召开的阳春 3 月，“3.15 国际消费者权益日”前后，广大汽车维修从业人员通过我们的活动，共同向广大消费者做出承诺，弘扬正能量，发扬优良传统，推进诚信建设，进一步提升行业的社会形象，方向正确，前途广阔。各地维修行业协会、主管部门、诚信企业以及成千上万的企业提前策划，竞相“亮剑”，汽车维修质量服务月活动的队伍已经冲出起跑线。

★ 我会对今年活动的安排和要求：

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《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）、《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739）、《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）等规章、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。

★ 倡议书（2016年版）

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。

2016年3月1日

★ 我会网站开辟专栏

中国汽车维修行业协会网站专门开辟了“汽车维修质量服务月活动”专栏，集中报道各地开展活动的信息和图片。



★ 各地活动扫描

春节后上班，我会的通知正在赶印，几个省行业主管部门和行业协会就主动催促，希望尽早见到通知内容，尽早开始布置。我们立即响应，在书面文件邮寄之前，立即将文件的扫描版在协会网站和 qq 群发布，让大家第一时间开始行动。

接着，吉林、北京、广东、江西、上海等省市所属市（地区）、县（区）行业主管部门和行业协会等陆续从网站和 qq 群中传来本地启动活动的相关情况。其中——

吉林保持发扬传统作风，一马当先，先声夺人

在以往历次的汽车维修质量月活动中，吉林省总是以“行动快、动员广，有声势、收效大”走在全国的前列。在今天的活动中，更是保持和发扬了传统作风，一马当先，先声夺人！

早在 2 月 22 日，吉林省汽车维修行业协会以“吉汽修协[2016]01 号”文向全省各市、州发出《吉林省汽车维修行业协会关于开展机动车维修质量服务月活动的通知》时，不是只对中汽维协的文件照抄转发，

吉林省汽车维修行业协会

吉汽修协[2016]01 号

吉林省汽车维修行业协会关于开展 机动车维修质量服务月活动的通知

各会员单位、长春市机动车维修行业协会：
为贯彻交通运输部颁发的《机动车维修管理规定》（交通运输部 2015 年 17 号令）和交通运输部 2016 年 1 号部令《道路运输车辆技术管理规定》，结合中国汽车维修行业协会《关于开展 2016 年“汽车维修服务月”活动的通知》（中汽修协[2016]5 号）文件精神，深入贯彻落实交通运输部等

而是在确立全省开展活动是“服务社会、诚信为本、转型升级、健康发展”的主题后，在转发中汽维协文件的行文中体现了真抓实干，不走过场，列述了诸多明细。如：

一是在规定的活动时间内，进一步细化了活动的范围：全省机动车维修企业、检测机构和相关院校及

机动车维修管理机构的会员单位；

二是在明确本次活动在中国汽车维修行业协会的统一指导下开展，除执行相关规定外，要求各地严格遵循交通运输行业标准《机动车维修服务规范》和省地方标准《汽车维修服务质量规范》确定的诚信企业考核指标体系和要求做好行业自律，企业要主动对



照标准做好自我审核，查找不符项目，认真做好整改工作；

三是联合了长春市机动车维修行业协会和长春、吉林、四平、辽源、通化、白山、松原、白城、延边等市州和长白山管委会的行业主管部门（管理局、处）以及本省的骨干汽车维修企业和汽车配件产销企业共 36 家单位向全省机动车维修行业发出了《机动车维修行业优质诚信服务倡议书》和《汽车综合性能检测规范服务倡议书》，要求各地企业按此执行照办。

吉林省白山市浑江运输管理所动员会

四是强调活动的总结和信息上报工作。请各市、州和长白山管委会运输管理处（局）每旬上报“机动车维修质量服务月”活动的信息不少于 1 篇，分别于 3 月 8 日、18 日、28 日前以电子信箱形式报送至省汽车维修行业协会。并以地区为单位对辖区机动车维修服务质量月活动情况进行总结，于 3 月 25 日前报给省汽车维修行业协会；

五是活动结束后，将以地区为单位评出参与活动的一、二、三等奖，评选出参与活动的最佳组织奖和最佳宣传奖，并对积极参与活动的企业颁发“315 活动创新奖”和“315 活动贡献奖”。

继而，“吉汽修协[2016]01 号”文迅速传到各市州和长白山管委会一各区市县一各机动车维修企业、检测机构和相关院校及机动车维修管理机构的会员单位，长春、白山、松原、延边等市州的基层单位率先行动，纷纷围绕活动主题，开展起“维修服务走进社区”（包括较大的乡镇）、“汽车维修上门服务”等活动，在全省行业掀起汽车维修质量月活动的热潮。



北京以诚信企业为骨干，为“汽车维修质量服务月”活动大造声势

2 月 23 日，北京汽车维修行业协会召开“2016



年汽车维修质量服务月”活动启动大会。协会副秘书长连忠政、侯金凤与各部门负责人和首汽修理公司等四十

余家全国诚信企业的负责人和“爱岗敬业的汽修楷模”张平、侯振芳、任红安等出席会议。会议提出今年的活动月以宣传贯彻《指导意见》为主线，突出汽车维修业作为“重要的民生服务业”定位、体现行业紧跟形势、转型升级。协会在对全市活动作出详尽的部署中，以全市 48 家 2013—2014 年度全国汽车维修诚信企业为骨干，共同向全市汽修行业发出《倡议书》：积极弘扬社会主义核心价值观，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，接受社会监督。以宣传、展示 2013-2014 年度全国汽修行业诚信企业、特别是连续几届获奖企业的诚信建设成果，以提升行业的整体形象。

会后，协会即将“活动月”文件和《倡议书》下发到全体会员单位、并通过电子邮件和微信转发到非会员单位，让全市同行业都知晓信息，参与活动。获全国诚信企业称号的**北汽出租集团修理分公司、北京祥**



龙博瑞集团及下属各单位、北京凯威富福汽车销售服务有限公司、北京金冠奔驰汽车服务有限公司、北京



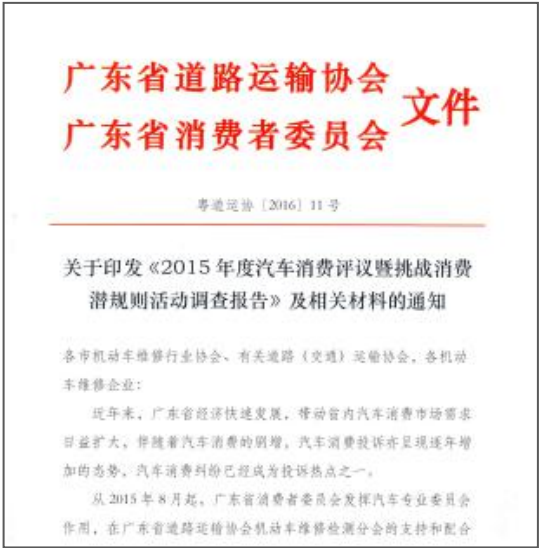
运通博裕丰田汽车销售服务有限公司、北京森华丰田汽车销售服务有限公司，以及中汽雷日汽车服务有限公司等诸多企业立即行动起来，纷纷制定计划，开展员工培训，进行广泛宣传。3月2日，北京祥龙博瑞陆鼎店即组织店内主管及窗口人员学习协会活动月文件、《反垄断法》及做好3·15消费者权益保障日期间相关工作的通知等，要求员工以质量服务月为契机，严格执行并提升对广大客户的“一次性修复承诺”。

广东、重庆、江西等地陆续传来信息，各地积极响应中国汽车维修行业协会开展 2016 年“汽车维修

质量服务月”活动，行业组织通过网站、微信平台发布、电话跟进等方式，及时对基层维修企业参与活动进行宣导，让众多基层维修企业快速行动起来。

广东省

广东省道路运输协会 2 月 19 日转发了中国汽车维修行业协会的通知，同时印发了《2015 年汽车消费评议暨挑战消费潜规则活动调查报告》及相关材料（48 页）。公布了该协会和省消费者委员会共同对两千多名消费者的问卷调查情况，包括对汽车售后服务及维修保养服务、“三包”服务等内容，有数字、有图表、有分析，披露了若干侵害消费者合法权益的潜规则，归纳了建议和消费提示，请专家和律师针对十个方面的潜规则进行了点评。内容密切配合我们的汽车维修质量服务月活动，正当其时。



佛山市禅城区交通运输协会充分发挥全国诚信企业的示范带头作用，发动骨干企业佛山市佛建汽车服务有限公司和佛山市禅城区新周达汽车维修部等 11 家汽车维修服务企业积极响应参与。各企业，根据自身的特点和季节性汽车服务特性，以诚信优质，提高服务质量，提升服务水平为宗旨，针对车主制定出可行的优质服务项目和优惠措施。



重庆市

连续三届被评为全国汽车维修诚信企业的**重庆华成汽车维修有限公司**在修理车间和公司周边悬挂活动横幅，营造了浓烈氛围。



江西省

江西省汽车维修行业协会在向全省汽车维修企业的发文中强调因地制宜采取各种切实可行措施，开展形式多样的便民服务；图为华宏公司的活动现场。



上海市、新疆哈密地区、江苏省无锡市等地将“3·15 国际消费者权益日”和“汽车维修质量服务月”有机结合，联袂开展；**重庆巫溪县**要求将此活动作为汽车行业践行社会主义核心价值观，逐步提高行业口碑；**浙江舟山定海区**开展汽车免费义诊咨询等新颖、多样的惠民活动；各地活动开展得如火如荼。我们相信，此次服务月活动一定能够取得圆满成功！

报：冯正霖副部长，刘小明党组成员、司长，部办公厅、运输服务司、法制司、人事教育司、社团党委。
送：协会各团体会员单位、各相关媒体。

