

“汽车维修质量服务月”活动

简 报

第 3 期

中国汽车维修行业协会

2016 年 3 月 31 日

今年的“汽车维修质量服务月”活动在中国汽车维修行业协会及各地协会、行业主管部门的周密部署、精心组织下，遍及大多数大中城市，及区县、乡镇，以诚信企业为骨干的汽车维修企业踊跃参加，有更多的从业人员、管理者加入其中，以实际行动传承了我会倡导的“汽车维修质量服务月”活动的好传统、好做法，立足本职，践行社会主义核心价值观。体现了几个新特点：一是主管部门、协会空前重视，相关部门配合得力。二是此起彼伏，广泛开展。一些往年不太突出的地区今年异军突起，引人注目。三是结合实际，与当地的“315”活动紧密结合，亮点频出，硕果累累。前两期简报以各地活动掠影、诚信企业风采、媒体报道等版块展现全国活动盛况。本期简报将补充展示近期各地本次活动的成果汇报，以及一些地区优秀企业的相关活动展示，以及部分政府网站、大众媒体对本年度“汽车维修质量服务月”活动的报道。

★各地活动掠影

北京市

北京汽车维修行业协会为宣传报道“汽车维修质量服务月”活动，专门编辑了3期《“汽车维修质量服务月”活动简报》，以大量文字、图片信息集中展示了北京市各汽车维修企业开展活动的情况。在第三期《简报》中报道了活动的相关总结情况。今年北京市的“汽车维修质量服务月”活动，有以下三大特点。一是广泛发动，全面宣传。二是企业领导重视，组织得力。三是形式多样，丰富多彩。北京市47家全国诚信企业向全市同行发出倡议，坚持诚信经营，不断改进服务，努力提高服务质量，提升客户的满意度。又通过网站、微信群、信息简报等多种方式广泛下发质量服务月的工作安排，号召大家结合本单位的实际，对内加强员工教育，练好内功，提高服务质量，对外广泛宣传，运用多种形式开展好质量服务活动。并总结得出：“汽车维修质量服务月”活动虽然结束了，但是服务工作是没有止境的。北京汽修行业协会将继续以十部委《指导意见》为主线，加强行业的诚信建设，积极引导企业加强自律，不断提高服务质量和服务水平，提高客户满意度，为首都的经济建设做出贡献。



吉林省

吉林省汽车维修行业协会印发了《关于全省开展汽车维修质量服务月活动情况的通报》，全面总结了开展活动的情况，归纳了几个特点和存在的问题、不足。《通报》宣扬了表现突出的地市及其事例，对十几个单位分别颁发了开展参与活动一二三等奖，或最佳组织奖、最佳宣传奖、优秀组织奖。为本次活动画上了圆满的句号。



吉林省洮南市运输管理所开展活动现场

吉林省汽车维修行业协会

吉汽修协[2016]2号

吉林省汽车维修行业协会关于全省开展汽车维修质量服务月活动情况的通报

各会员单位、长春市机动车维修行业协会：

根据中国汽车维修行业协会《关于开展2016年“汽车维修质量服务月”活动的通知》（中汽修协字[2016]5号）文件精神，为贯彻落实交通运输部颁发的《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号令《道路运输车辆技术管理

2016年度3.15活动表彰单位名单

获得参与活动奖励的单位：

一等奖：白山市运输管理处

二等奖：辽源市运输管理处、松原市地方道路运输管理处

三等奖：白城市运输管理处、通化市运输管理处、铁岭市公路运输管理处、延吉市运输管理处

获得最佳组织奖的单位：

白山市运输管理处

获得最佳宣传奖的单位：

白山市浑江区运输管理所

辽源市运输管理处

获得优秀组织奖的单位：

铁岭市公路运输管理处、松原市运输管理处、洮南市运输管理所、公主岭运输管理所

广东省

佛山市禅城区交通运输协会积极开展2016年“汽车维修质量服务月”活动。充分发挥2013-2014年度获得全国诚信企业的示范带头作用，组织区内11家获得3A级以上信誉的一二类维修企业，推出一系列便民服务举措。



1、参加活动的各汽修企业根据各自实际，

在厂区、车间悬挂和张贴宣传横幅标语，通过网络、微信、短信、电话等方式，向用户发布各项便民惠民服务活动的信息。其中佛山市佛建汽车服务有限公司、佛山市禅城区新周达汽车维修部以及佛山大来有限公司汽车维修服务中心等多家企业承诺在质量服务月中提供车主：全车32项检测免费、更换机油、机油格免工时费、维修工时费8折的优惠服务，各汽修单位还结合3.15消费者服务日，为广大汽车用户提供讲解辨别真伪汽车配件及用品的常识，提高消费者防范意识；讲解汽车日常使用维护常识、安全行车知识等活动。

2、3月15日，协会负责人出席了佛山市消委会和佛山



电视台共同举办的“新消费新维权”主题大型现场洽谈活动。

3、3月18日，协会推送优质3A诚信企业参加佛山电台“924够意思”汽车排行榜服务榜评选。活动经由佛山市交通运输协会、市消费者协会、市价格协会专家评定和考核，以及广大车主投票考量，禅城区交通运输协会的三家企业荣获优秀服务大奖和专修服务大奖。

湖南省

湘潭市“汽车维修质量服务月”活动，由市运管处和市汽车维修协会在市建设路口步步高广场前坪举行。湘潭市2013—2014年度被授予全国、省、市“汽车维修诚信企业”称号的企业共37家维修企业参加。



江西省

江西省汽车维修企业广泛开展汽车维修质量服务月活动，省协会提交的5批信息、图片，从多个侧面反映了活动盛况。



广汇新余运通公司开展车主爱车课堂、开展春季38项全车免费检测，很受欢迎。

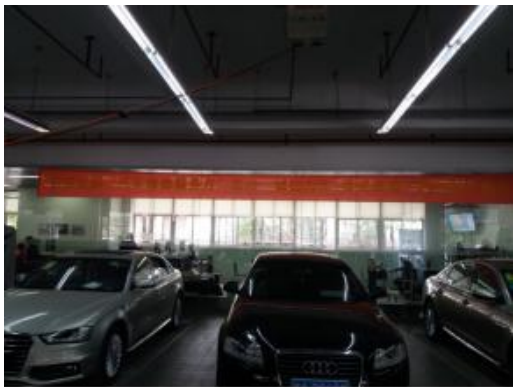


新余长运汽修公司、新余中大汽修公司、军安汽车修理公司活动图片

广西壮族自治区

南宁市共有 103 家维修企业参加活动，悬挂宣传横幅，开展汽车知识讲座、便民汽车咨询会等多种形式的服务活动。此次活动的开展，有利于进一步增强我市维修企业服务意识，提高服务质量，树立行业形象。

广西钜荣汽车销售服务有限公司组织开展了奥迪爱车讲堂专场活动。活动期间分 4 批次邀约客户对公司的服务进行体验，每



批次 20~25 人。组织用户参观车间专用工位，通过直接接车工位操作展示、绿色钣喷车间等。

广西瑞帆汽车销售服务有限公司服务前台安排人员主动邀约首次到店保养的新客户参观服务站，介绍服务流程，参观服务设施，增进与客户的相互了解和信任，体现公司在维修方面的规范、透明和诚信，本次活动共邀约接待首次到店客户 90 多批。通过开展活动，让客户更加深入地了解了汽车常识和维修过程，揭开了汽车维修过程的神秘面纱，增进了企业与客户之间的信任感。



黑龙江省

牡丹江中信恒业汽车销售服务有限公司承诺“旧件展示、旧件带走”，增设真假件展示架，方便客户识别真假件。常用工时备件价格公示。



汽车维修保养备件价格公示表

品牌	A4L	A6L-C6	A6L-C7	Q3	Q5	Q7	A8	A1	A3	A5	A7	备注
机油	380	380	380	380	380	380	380	380	380	380	380	
机油滤	143	97	143	143	143	164	97	83	131	131	97	
空气滤	289	197	219	154	289	215	426	236	232	289	268	
空调滤内	390	196	337	76	289	244	438	174	161	390	438	
空调滤外	96	263	98	—	96	—	204	—	—	—	277	
汽油滤	503	138	1071	339	1064	1020	751	2244	2223	503	4206	
火花塞	171	171	171	171	171	170	142	174	176	176	142	
汽油添加剂	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
玻璃水-40	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	
冷却液	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	

汽车日常保养工时价格公示表

品牌	A1	A3	A6L	A5	A6L	A7	A1	A3	A5	A7	备注
换油保养	939.00	449.00	449.00	449.00	449.00	939.00	939.00	939.00	939.00	939.00	
更换空气滤	88.00	40.00	88.00	88.00	88.00	88.00	88.00	88.00	88.00	88.00	
更换机油滤	48.00	—	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00	
更换空气滤	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00	
更换汽油滤	443.00	169.00	927.00	927.00	927.00	443.00	443.00	443.00	443.00	443.00	
更换火花塞四缸/六缸	243.00	200.00	220.00	243.00	220.00	243.00	243.00	243.00	243.00	243.00	
更换制动油	928.00	928.00	928.00	928.00	928.00	928.00	928.00	928.00	928.00	928.00	
更换助力油	245.00	245.00	245.00	245.00	245.00	245.00	245.00	245.00	245.00	245.00	
更换变速箱油	308.00	—	308.00	308.00	308.00	308.00	308.00	308.00	308.00	308.00	
清洗节气门四缸/六缸	352.00	352.00	352.00	352.00	352.00	1225.00	1225.00	352.00	352.00	1225.00	
清洗燃油系统四缸/六缸	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	

★诚信企业风采

北汽出租集团汽修分公司党委书记围绕李克强总理提出的“工匠精神”，开展形式多样的活动。

北京方向华晨汽车销售服务有限公司领导高度重视，全员动员，提高认识，强化制度，狠抓落实。该公司召开质量服务月讲评会，魏韵风总经理就提高客户满意度从5个方面提出了具体要求。（右图）



北京三元桥丰田店以宣传贯彻《指导意见》为主线，无论是维修接待，还是车间的维修服务水平都做到了零投诉。

北京森华创业丰田店把服务月活动落实到每个部门，有目标，有措施。

勤和别克店就在强化员工服务意识培训的同时，定期召开质量分析会，针对维修中的问题开展分析，并根据客户的需要，积极开展汽车故障诊断和维修过程中的讲解和介绍，为客户提供对车辆故障和养护更加直观的感受。

上海市宝山北部汽车检测维修有限公司所属企业以“新消费，我做主”为主题，充分利用宝北公司各个服务窗口开展了行之有效的“3.15”国际消费者权益日系列活动，为本次“汽车维修质量服务月”活动的成功开展打下坚实基础，

在综合检测线、安检线车间悬挂横幅，营业厅专门设立咨询台，针对客户集中反映的问题以及疑难问题，我们的技术负责人给予详细地解答，活动期间对每天前5名客户的检测费用给予9折的优惠，减免费用；免费为客户洗车90辆次，受到了客户的肯定。



在博杰江淮服务站，采用网络宣传、悬挂横幅、摆放“3.15”展架，现场设置投诉箱、意见簿、投诉电话、安排专业人员接待客户，为客户提供咨询、答疑服务。此次活动中，共接待客户车辆40辆次，工时费优惠约8000元，赠送机油20桶，免费电脑检测车辆10辆，为消费者解决车辆漏油、车辆无法进档、行驶跑偏、怠速易熄火等现场问题排查及现场解答等。



在比亚迪售后服务站，开展了“用心、专心、诚心、细心、真心”系列服务活动，着力表现“五心服务用户放心”的主题思想，由服务经理及专业技师为客户解答一系列关于车辆使用及维护、消费中各类问题，让客户明明白白消费，同时提升他们自身对于车辆基本常识的理解，有效解决客户心中的疑问及顾虑，从而达到放心消费，同时还提供免费检测、免费洗车、工时优惠、备件优惠等。

“3.15”活动，自3月14日—19日，共接待客户250



余人次，发放小礼品 250 余份，免费提供服务项目 10 余项，共计费用 18000 余元。达到了“消费纠纷不出门”，“消费纠纷无投诉”，实现了“消费纠纷限期解决”的企业管理目标。

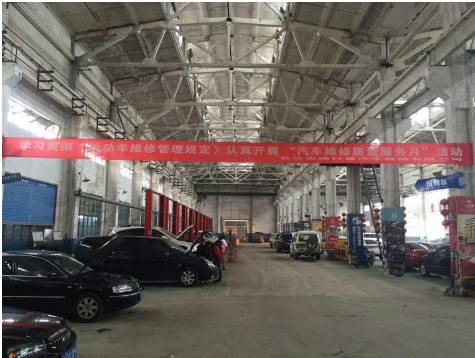
在本次“汽车维修质量服务月”活动的总结会上，总经理要求：“汽车维修质量服务月”活动不能仅仅局限于某一天或者是某个时间段，而是要切切实实体现在工作中的每一天，自觉维护客户权益，这是我们的责任，也是最客户最真诚的承诺。

长沙志成行健汽车维修有限公司组织各部门的人员进行“服务与质量”的专题培训，加强内部员工在工作中对汽车维修“服务与质量”的学习，并深入了解“汽车维修质量服务月”活动的要求及倡议，做好每一天、每一个客户的优质服务。

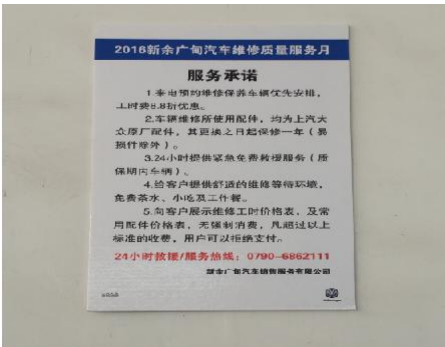
活动期间，公司遵照倡议书的承诺，为到厂的每一个客户提供免费车辆清洗、免费行车安全检查、市内 24 小时免费施救等优惠活动，并在公司的四个分厂和一个快处快赔中心分别设立了质量月的“服务咨询台”，在咨询台提供机油、轮胎等汽车维修保养基础知识的宣传资料和样品，引导客户合理消费、理性维修。

3 月 13 日，长沙志成参与并协办了“天天 3.15 诚信行天下”的公益活动，在活动现场对汽车易损件的新旧样品进行展示，向广大消费者讲解怎样辨别真伪车配件和“三无”汽车配件。公司技术专家、汽车维修工程师徐广平与参会的其它单位技术专家一起，现场对消费者关心的问题解疑答惑，得到大家的好评。

长春市成邦汽车销售服务有限公司白山分公司按照白山市浑江运输管理所关于认真开展“汽车维修质量服务月”活动的要求，围绕“服务社会、诚信为本、转型升级、健康发展”的服务月活动的主题开展了以下宣传活动：做维修保养的车辆进行免费检测服务、讲解日常汽车使用及保养常识、辨别真伪汽车配件及用品的常识等贯彻执行“一规范十制度”落实维修服务“五公开”。



新余广甸汽车销售服务有限公司在进厂门口、维修通道、车间等醒目处挂横幅、树标语；组织人员在城北高新区区政府旁、分宜等地开展义诊、咨询等上门活动；抽调精干专业技术人员到现场解答有关汽车维修方面的专业问题。



★媒体报道扫描

“汽车维修质量服务月”活动期间，各地结合多样化的宣传渠道、新旧媒体，全方位、多角度，深入报道，影响广泛，声势浩大，在消费者心中，营造出本届“汽车维修服务质量月”活动良好的

社会舆论氛围。无论是政府官网，维修企业自身媒体、还是大众媒体都做到对活动进行及时、客观的报道，为活动影响的扩散和效果的持续起到了重要作用。社交媒体的关注为越来越多的消费者了解、参与“汽车维修服务质量月”活动奠定了基础。

➤ 各地政府重视程度提高 积极报道辖区活动情况。全国各地政府网站、职能部门网站、协会网站均积极宣传本届“汽车维修质量服务月”活动，引导各地企业积极参与。

甘肃省道路运输管理局报道了兰州市全面启动 2016 年度“汽车维修质量服务月”活动，将全力打造企业诚信经营和优质服务品牌。

吉林省松原市人民政府报道了长岭县积极开展“汽车维修质量服务月”活动的整体情况。

吉林交通运输厅子站报道了浑江开展“3.15 汽车维修质量服务月”活动概况。

中国桥梁网路桥资讯报道了辽源运管处开展“汽车维修质量服务月”活动的具体安排事项。

上海市青浦区建设和管理委员会官网以“区运管所开展机动车维修行业‘3.15 国际消费者权益日’和‘汽车维修质量服务月’活动”为题报道了青浦区的具体开展情况和成果。

江西省安福县人民政府网：该网站报道了安福县 3 月 15 日“国际消费者权益日”前后，该县启动以“诚信修车、放心消费”为主题的“汽车维修质量服务月”活动。

新疆维吾尔自治区青河县人民政府网：为进一步树立维修行业形象，打造维修行业诚信品牌，青河县道路运输管理局利用“3·15”活动日组织辖区内 4 家二类维修企业开展“汽车维修质量服务月”宣传活动。

山东省邹城政务网发布了该市交通运输局扎实开展“3.15 汽车维修质量服务月”活动得相关情况。

湖南省长沙市 2016 年“汽车维修质量服务月”活动一枝独秀 引媒体广泛关注。活动赢得了包括：**人民网、新浪、搜狐、红网长沙、中国网、湖南网、湖北网、今日头条**等数十个媒体的关注与报道，活动影响力在全国独占鳌头。一方面，大众媒体的关注为湖南长沙 2016 年“汽车维修质量服务月”活动的宣传起到了积极作用，另一方面，表明国内各大媒体对“汽车维修质量服务月”活动的重视程度逐渐提高，倡导行业新风尚德呼声越来越高。

➤ 维修企业网站结合自身特色 树立企业形象赢得消费者

北京运通博裕丰田汽车销售服务有限公司网站上发布了 2016 年“汽车维修质量服务月”活动的相关情况，践行行业标准，树立良好企业形象。

无锡中威丰田公司企业官网上刊登了以“我诚信你选择：315 汽车维修质量服务月”为题的活动相关内容。

北京乐驰经贸有限公司官网上发布了《汽车维修质量服务月》倡议书，积极参与本届活动。

➤ 大众媒体踊跃报道 营造更加广泛的社会效应

中国汽车维修行业协会网站专门在首页显著位置开辟汽车维修质量服务月活动专栏，配合汽车维修质量服务月活动



在全国各地的进行，及时刊登了有关文件和各地的新闻报道，包括每期《简报》。

《汽车维护与修理》杂志社官网转发了北京汽车维修行业协会发布的协会召开 2016 年“汽车维修质量服务月”活动启动大会的内容。

太湖网报道了无锡滨湖区运管处组织开展“汽车维修质量服务月”活动。

贵阳网·黔资讯转发了**中国江苏网**3月16日报道的江苏无锡市“汽修质量服务月”活动启动的消息。

邵阳新闻网报道了城步开展“机动车维修质量服务月”活动的具体内容和成果。

驾驶员继续教育学院转发了**中国交通新闻网**刊载的“吉林松源运管处组织 15 户企业参加‘汽车维修质量服务月’宣传活动”的新闻。

东方网转载了**宜兴日报**报道的：“宜兴启动汽车维修质量服务月活动”的简讯。

威海网·威海晚报报道了市交通运输局召开全市二类以上维修企业会议进行专题部署，43 家维修企业、12 家汽车 4S 店参与此次活动。

网易新闻转发了**交通运输部网站**的新闻：重庆南川区开展 2016 年“汽车维修质量服务月”活动。

湘南在线报道了湘潭汽修行业开展 2016 年“汽车维修质量服务月”活动。

➤ 引起社交媒体关注 成为讨论新话题

百度杭州吧、星辰论坛网友转发了湖南省 2016 年“汽车维修服务质量月”启动的消息。

吉林省龙井市交通运输局官方微博报道了该市 2016 年“汽车维修服务质量月”的情况。

结束语：通过我们的 3 期简报，今年活动的广泛程度可见一斑。本次“汽车维修质量服务月”活动的信息还有很多，限于篇幅，我们无法一一摘录。今年的活动传承了十几年来的好传统，通过各省自治区直辖市及所属地市、县区行业管理部门和协会的有力动员、组织之下，众多维修企业纷纷行动起来，宣传、落实新部令，应用新技术，采取多种形式，服务广大消费者，弘扬正能量，在各地形成了此伏彼起、百花争艳的良好氛围，收到了良好的社会效果。通过活动的开展，必将进一步促进了汽车维修的质量服务水平，促进行业的健康发展。希望今后的活动能够年年有新的进步！

由于我会人力有限，3、4 月份工作繁忙，不能及时进行编辑工作，我们委托《汽车维修报》编辑部的同志协助开展这 3 期简报的编辑工作。在此，谨表示衷心地感谢！

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。