

中汽修协字〔2016〕 号

## 关于印发《2016年汽车维修质量服务月 活动总结》和活动《简报》的通知

各地方汽车维修行业协会、各维修企业会员单位：

2016年汽车维修质量服务月活动已于3月底圆满结束。现将《2016年汽车维修质量服务月活动总结》和活动《简报》（1—3期）印发给你们，望认真做好本地、本单位开展活动的总结，查找不足，提出改进措施，把今后的活动办得更好。

- 附件：1、《2016年汽车维修质量服务月活动总结》  
2、《汽车维修质量服务月活动简报》1—3期

中国汽车维修行业协会

2016年5月 日

---

抄 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。

抄 送：各省、自治区、直辖市道路运输管理局（处）、各会员单位。

## 2016 年汽车维修质量服务月活动总结

由中国汽车维修行业协会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）共同发起的、在全国汽车维修行业开展的“汽车维修质量服务月”活动已经结束，这是我会连续第 14 次于每年 3 月份举办的系列活动。在各级行业主管部门、各地汽车维修行业协会的热情支持、精心组织下，广大汽车维修企业踊跃参加，在多年来形成的好传统、好做法基础上，今年的活动重点是宣传贯彻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《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）等文件精神，活动有所创新，促进了汽车维修企业的质量服务水平的提升，收到了良好的社会效果。现就有关情况做如下总结：

### 一、 主要成绩和特点

#### （一） 范围拓展，有所延伸

今年 2 月 4 日，我会发出了《关于开展 2016 年“汽车维修质量服务月”活动的通知》，提出了今年活动的安排及有关要求；并联合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，向全国汽车维修企业发出了《倡议书》。据不完全统计，此项活动得到了全国 20 多个省、自治区、直辖市及所属县级以上城市汽车维修行业协会和行业管理部门的积极响应，继续保持了较大的覆盖面。

其中，活动开展较好地区的共性特点：一是有关单位高度重视，领导带头。各单位以本次活动作为汽修行业提升服务质量、推动企业转型发展、营造良好消费环境的载体；行业主管部门、协会与基层党政负责人，真抓实干，身体力行，或投入人力物力，或亲临现场组织协调，与消费者直接交流，从各方面对活动给予了很大支持。二是分工协作，密切配合。各地结合实际，分别由行业协会或主管部门牵头，下发通知，召开动员会议，

认真布置，组织协调；企业根据我会《通知》制定方案，做出具体安排，投入人力物力，立足日常的汽修业务开展活动。及时报送信息；不少单位进行了总结，逐年提高。吉林省汽车维修行业协会发布通报总结、点评了全省各地市开展活动的情况及存在的问题，公布了 2016 年度表彰单位。三是参加范围，不断拓展。在往年的基础上，各地参加活动的汽修企业和有关单位有所增加，一些往年开展活动规模和声势不大的省区市今年异军突起，引人瞩目，形成了此伏彼起的态势，湖南、四川、黑龙江等省区今年开展活动形势喜人；有的地区通过层层贯彻，延伸新的区、乡、镇，参加的企业比往年增多。

(二) 推陈出新，亮点频出。今年的活动传承了历年活动逐步形成的好做法、好经验，认真贯彻落实了《指导意见》精神，以“诚信为本、保证质量、节能减排、绿色维修”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，突出体现汽车维修企业转型升级，提升服务质量，努力向服务品质型转变；各地提出了很多新概念、新口号，为活动增添了新的元素。3月初陆续在各地全面铺开，在“3.15 国际消费者权益日”，将活动推向高潮，开展了一系列丰富多彩的活动项目，除在车间、厂区布置活动宣传横幅、标牌外，很多管理部门和汽修企业在街头设置活动现场，发放宣传资料，接受咨询等，让社会大众看到了汽车维修行业的新风貌。历届汽车维修诚信企业在各地的活动中发挥了模范带头作用。广东省道路运输协会印发了《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，揭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。新疆阿勒泰地区组织了辖区维修企业代表对全国汽车维修诚信企业——北屯市欣辉汽车服务有限公司进行观摩学习。黑龙江省佳木斯、农垦系统行业主管部门狠抓质量，将开展活动成果纳入年底考核。

部分地区协会发起了相关单位共同行动的项目。例如：北京汽车维修行业协会组织的“汽车维修服务质量服务月”公益活动——“汽车用户爱

车养车大讲堂”，每年都会授予一批会员单位“大讲堂”标牌，不断推动这项活动常规化、系统化、专业化。

(三) 兴利除弊，形成常态。不少地区的活动一方面倡导优质服务、另一方面痛打假冒伪劣，营造了扶正祛邪的氛围，让消费者拍手称快。湖南省汽车维修与检测协会组织的“天天3·15，诚信行天下——湖南省2016年汽车维修服务质量月”活动在长沙市举行，活动现场还将工商、质监等相关部门在平时执法检查行动中，处罚收缴而来的100多个品种的“三无”汽车配件，进行集中销毁。

按照我会关于要让“质量服务月”名副其实等要求，很多企业除街头活动外，3月份全月，众多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；利用活动契机，推行维修标准化、规范化作业。通过持续整月的活动，让消费者看到汽修企业提升服务质量有承诺，有恒心；同时，对年青一代汽车维修从业人员产生教育陶冶作用，让大家郑重的承诺不停留在口号，转化为持久不懈行动。

(四) 利用媒体，有力造势。多地行业主管部门和协会不仅认真组织活动；而且充分应用媒体网络等方式，及时报道活动的新闻和现场照片，向各家媒体投稿或在本单位的网站上刊载。北京汽车维修行业协会于3月14日在《新京报》刊登了给全市汽车维修企业的《北京汽车维修质量服务月活动倡议书》，共同向广大消费者做出郑重承诺。新疆乌鲁木齐、湖南长沙、江苏无锡、广东佛山等城市的活动与当地媒体联合举办，相关媒体记者直接对活动现场进行采访、报道。各地报刊、电视、政府网站等媒体对活动的状况进行了多角度的报道，给予了有力地支持，引起当地广大消费者和社会大众的普遍关注，也让广大参加者受到巨大鼓舞；利用现代互联网、微信等通信技术的信息传播非常活跃。

我秘书处积极搜集活动信息，掌握各地活动进展，先后编辑了3期《简报》，开辟了“各地活动扫描、诚信企业风采、媒体报道搜索”等栏目，分别于3月10、20和31日截稿，精选了各地具有典型性的信息和照片，印发给会员单位，并上报交通运输部有关领导和司局。我会网站及时发布了我会的通知，开设了“2016年度‘汽车维修质量服务月’活动专栏”，

陆续刊发了来自各省、自治区、直辖市提供的几十条活动信息，并全文刊登了我会编辑的各期《简报》。我会汽车维护与修理杂志社编辑的《汽车维修行业信息》也及时刊登了活动的报道。

## 二、存在问题和原因

今年的活动在部分地区仍存在一些共性和不足：

(一) 各地开展活动不平衡。尚有 10 余个省、自治区、直辖市几乎没有开展活动的信息或报道发出，往年开展活动较好的省区市有的今年没有提供信息；各省、自治区、直辖市范围内同样存在不平衡的问题。没有开展活动的地区往往缺乏牵头单位，动员力、执行力不足；或虽有布置，但响应者寥寥，抓落实下功夫不够；有的热情不再，缺乏后劲。

(二) 有些地方和单位对活动的策划不足。活动现场照片显示出选址、受众不恰当，或只挂了横幅、标语，但场面冷清，人气不旺，效果不佳，当地维修企业不积极，群众也看不到汽车维修行业的新气象。

(三) 照搬原有做法。部分地区的活动的内容和形式简单重复，缺乏创新；没有把握当前有利时机，融入新法规、新思路、新观念以及互联网技术，致使参加者逐渐失去兴趣和新鲜感。

(四) 忽视信息宣传工作。部分地区没有及时收集、提交活动的信息资料，致使基层的活动得不到宣扬和鼓励。

各地存在的不同问题的原因，需要各自总结、查找，引以为鉴。

今后，我会要再接再厉，要把大家共同的承诺融化到日常工作中去，转为自觉行动，贯穿于服务工作的始终，继往开来，坚持不懈，为交通运输事业和人民的福祉做出新的贡献！

中国汽车维修行业协会

2016 年 4 月 日