

“汽车维修质量服务月” 活 动 简 报

2017年第三期



“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

2017 年 3 月 31 日

随着“汽车维修质量服务月”活动在各地的深入开展，各地汽车维修企业通过丰富多彩的活动，使广大车主得到实惠，汽车维修行业展示了新的精神面貌，受到了广大车主的欢迎。

■ 各地活动剪辑

◇ 北京

➤ 卡思调查 2016 年表彰会暨 2017 年启动培训班在北京召开

3 月 29 日，中国汽车维修行业协会汽车制造企业售后服务工作委员会，在北京召开了中国汽车售后服务客户满意度 CAACS（简称“卡思调查”）2016 年度表彰会，并举办 2017 年启动培训班。会议由中国汽车维修行业协会盖方副秘书长主持，中国汽车维修行业协会陈琦会长、各省市行业管理部门、各地维修协会、汽车类院校等 20 余家卡思调查执行单位参加了会议。卡思调查是中国汽车维修行业协会在全国范围内进行的汽车 4S 体系和快修连锁体系的售后服务客户满意度调查研究活动，严格依据《汽车售后服务客户满意度评价方法》（JT/T 900—2014）执行，从 2009 年开始，迄今已经开展了 7 次，该调查报告对于提升维修企业售后服务水平发挥了重要作用。



➤ 北京汽修行业协会召开“汽车用户爱车养车大讲堂”公益活动研讨交流会

3 月 17 日下午，北京汽修行业协会在北京巴士海依捷公司召开“汽车用户爱车养车大讲堂”公益活动研讨交流会。17 家“汽车用户爱车养车大讲堂”活动的定点单位在会上参加了会议并进行了经验交流。一年来，这些单位充分发挥本企业的技术服务优势，有计划地为汽车用户开设汽车知识大讲堂，开展了丰富多彩的活动。北京汽车维修行业协会表示：“汽车用户爱车养车大讲堂”将成为北京汽修行业的一个传统服务项目，协会每年都要在诚信企业中选择一批单位作为大讲堂活动的

定点单位，逐年发展。推广大讲堂活动的成功的经验并推出行业的大工匠，亮出诚信服务的名片。协会还要通过组织知名汽修专家作指导，推广“汽车用户爱车养车大讲堂”活动，把大讲堂活动向汽车综合维修企业和远郊区县延伸和普及，为客户提供高质量的服务，不断提高客户满意度，传播行业的正能量。



➤ 北京汽修行业广泛开展签署服务质量承诺书活动

在今年“汽车维修质量服务月”活动中，北京汽车维修行业协会号召全市汽车维修企业开展“向社会及广大消费者主动承诺”的活动，并在行业主管部门的大力支持下，组织全市汽修企业在承诺书上签字。协会的号召得到了汽车服务企业的广泛支持和响应。在通知下发 10 天的时间里，协会不仅已经收到了本会会员单位的承诺书签字文件，而且还收到了近 300 家非会员单位的承诺书签字回执。

许多企业将承诺书通过各种形式公布在各企业的客户休息区和经营场所，自觉接受客户的监督。同时，企业积极开展职工教育，热情待客，诚信经营，规范服务，切实提高服务质量。



◇ 广东

➤ 广州市机动车维修行业探索“互联网+阳光汽修”模式——“如约爱车”平台正式上线

2017 年 3 月 15 日上午，广州市机动车维修行业协会隆重举行“如约爱车”平台上线暨“3·15”行业诚信宣传活动，正式上线推出提供“互联网+汽车维修”服务的“如约爱车”平台。平台 500 余家上线企业代表均到场参加。该平台是广州市交通行业主管部门适应当前汽车维修行业供给侧结构性改革，以跨越式创新思维实现传统产业与互联网信息技术的融合的需要，指导广州市机动车维修行业协会按照“预约订制、阳光汽修、诚信联盟”的指导思想，组织建设和运营的汽车维修保养综合服务移动平台。

目前平台可以实现的功能包括一键预约维修、一键预约保养、一键联络应急救援，同时还具备车检报告、汽车电子健康档案、服务评价等。平台对接市交通部门信息管理系统，可供车主查询辨别持证维修企业，汽车电子健康档案和维修数据接入后台监管，实现维修过程阳光透明，维修质量可依法追溯。平台整合上线企业，组建“广州市汽车维修企业诚信联盟”，签订诚信联盟自律服务

公约，承诺诚信服务，接受行业协会的自律监督和维修纠纷仲裁，并实行严格的准入和退出管理机制。上线企业包含历年以来获得广州市诚优服务称号的企业，以及获得全国诚优服务称号的企业。目前，平台已上线近 500 家优质维修企业，将全力为广大消费者提供诚信、优质、便捷、安心的汽车维修保养服务。



► 佛山市汽车维修质量服务月活动火热进行中

阳春三月，为贯彻交通运输部指示精神、响应中国汽车维修行业协会关于开展“汽车维修质量服务月”活动的号召，发扬汽车维修行业的优良传统，佛山市禅城区交通运输协会属下的 17 家会员单位立足厂内的维修作业和服务月活动，各企业推出一系列酬宾惠民项目，为车主提供诚信优质、便捷周到的汽车维修服务，尽心尽力为打造“汽车维修质量服务月”活动社会品牌作贡献。



◇ 广西

► 南宁市汽车维修企业脚踏实地，深入落实汽车维修质量服务月活动

在南宁市汽车维修行业协会的组织下，南宁市各汽车维修企业积极参与活动：南宁市宏冠汽车修配厂、南宁市新谊进口汽车维修中心有限公司埌东分公司、广西超大南宁江南汽车修理厂、广西桂爵汽车销售服务有限公司、广西鑫广达长久汽车销售服务有限公司、南宁市车之缘汽车服务有限公司、南宁市民华汽车修理厂、南宁市群海修理厂、南宁市通驰汽车修理厂、南宁天顺汽车维修厂等几十家企业按照制定好的企业汽车维修质量服务月活动方案脚踏实地，真抓实干，将汽车维修质量服务月活动推向高潮。通过质量服务月活动，不断发现工作中的不足，提高服务质量，以透明修车、诚信服务为目标，为车主提供服务，不仅使客户满意度得以提升，同时也使企业自身的服务能

力得到了升华。

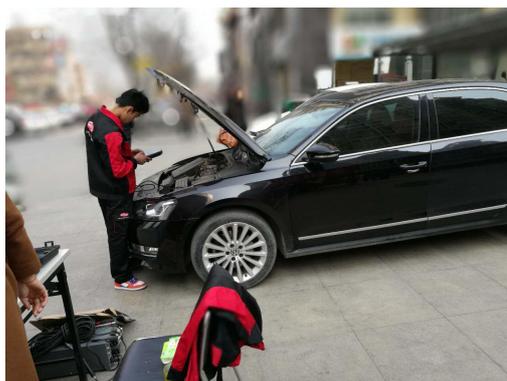
◇ 河南

➤ 郑州市机动车修配行业协会开展“机动车维修质量服务月”活动

郑州市机动车修配行业协会从 2017 年 3 月 1 日启动了“机动车维修质量服务月”活动。活动以“绿色汽修、诚信汽修、品牌汽修”为主题，组织维修企业进入社区、广场，利用现场解答、悬挂横幅、网络宣传等形式对活动进行宣传，为现场车主免费提供车辆检测服务，帮助车主了解汽车维修常识、安全行车知识、汽车常见维修保养问题。活动还推出了实名认证微信公众号（ZZSXPXH），利用“互联网+汽修”提升维修企业创新力、生产力和服务水平，将优秀的维修企业和广告信息推荐给车主，形成以互联网为基础设施和要素发展的新形态，促进行业稳定可持续发展。

➤ 新乡市宇鑫汽车修理有限公司走进社区，开展义诊活动。

3 月 18 日，新乡市宇鑫汽车修理有限公司走进新乡市星海假日王府小区，为小区业主开展了“汽车维修质量服务月-社区汽车义诊”活动。活动为小区内平时上班繁忙的业主们提供 42 项全车检查服务，使业主能休息时候还能了解爱车的安全情况。据了解，该公司的汽车义诊活动也是该市首家进入社区开展活动的维修企业。



◇ 江西

➤ 江西省运管局、维修行业协会参加 3.15 宣传咨询活动

为宣传新《消费者权益保障法》和新《江西省实施（消法）办法》实施以来的维权亮点，3 月 15 日，省运管局、省汽车维修协会参加 2017 年江西南昌 3.15 国家消费者权益日宣传咨询活动。通



过设置宣传展板，图文并茂地为过往群众宣传汽车维修相关知识。

➤ 华宏一汽-大众“汽车维修质量服务月”活动

为响应江西省汽车维修行业协会的号召，华宏一汽-大众于3月1日-31日开展“诚信经营 透明消费 规范服务”为主题的“汽车维修质量服务月”活动。旨在为人民群众提供更加诚信透明、经济优质、快捷周到的汽车维修服务；提高汽车维修服务能力和服务水平。

该公司通过各种举措，提升客户满意度水平。目前已形成“4小时钣喷快修，超时免单”、三年常规保养免费、网上预约、在线套餐销售等特色服务及客户增值服务，真正做到让广大车主省心放心。



➤ 吉水运管所积极开展“3.15 维修质量服务月”活动

3月15日，吉水运管所在县人民广场开展了以“强化品牌意识、规范队伍建设、推动维修行业健康发展”为主题的宣传咨询活动，并邀请县电视台参与。

在活动现场，设立了咨询台，全县二类以上汽车维修龙头企业 and 诚信企业8家开展义诊和技术咨询服务，此次活动发放各类宣传资料1000余份，宣传展板10块，整理出集中反映的意见6条，接待前来咨询的群众100余人次。



➤ 宜春市运管局组织开展“汽车维修质量服务月”活动



宜春市运管局、宜春市道路运输行业协会于今年3月份在全市汽车维修企业中开展了“汽车维修质量服务月”活动。活动中，利用各类媒体加强活动的宣传报道，共张贴活动标语、悬挂宣传横幅80余幅。

经过此次活动，进一步树立企业形象，打造企业诚信品牌，以树立行业品牌为切入点，依法经营，推进行业技术进步，规范服务行为，努力提高机动车维修质量和服务质量，创造良好的维修市场环境。

◇ 辽宁

➤ 沈阳市汽车维修行业协会召开诚信经营启动大会

3月9日，沈阳市汽车维修行业协会在辽宁大厦召开诚信经营启动大会。来自全市各家4S店、特约服务站、快修连锁、综合修理厂的百余名汽车维修行业协会代表齐聚一堂，共同见证沈阳市汽车维修行业协会诚信经营启动大会的胜利启幕。本次会议主要为整顿行业内诚信问题，呼吁诚信经营，为消费者提供良好的用车体验。



◇ 湖南

➤ 湘潭市汽车维修行业协会积极组织开展“汽车维修质量服务月”活动

2月28日，湘潭市汽车维修行业协会和湘潭市交通局运管处在协会会议室召开了2017年“汽车维修质量服务月”活动启动会，市交通局运管处、协会领导及部分“诚信企业”代表参加了会议。

会议根据省运管局、省维修协会文件精神，以贯彻《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。结合本市维修行业的实际情况对“质量活动月”作了周密的部署，并向全市维修行业发出《倡议书》。会后，协会将“活动月”通知和《倡议书》下发到全市123家一、二类维修企业，让全市维修行业都知晓信息，参与活动。

活动期间，全市各维修企业积极响应，热情参加。他们分别在厂区、车间、门店悬挂横幅，滚动式宣传栏，制作宣传标语，营造良好活动氛围。

“3.15”国际消费者权益日，由市交通局运管处和协会牵头在市万达广场展厅举行大型系列活动。本次活动以“诚信维修，消费无忧”为主题。共接待客户80多次；发放各种宣传资料150余份；现场维权解答2人。有37家被授予全国、省、市汽车维修诚信企业参加了此次活动。湘潭日报、湘潭晚报等媒体对活动进行了详尽的报道。



◇ 江苏

➤ 虞城修车好青年开展诚信经营签约活动

2017年3月15日，维管老娘舅党建联盟在常熟老县场参加2017“3·15”国际消费者权益日广场咨询服务活动。常熟维管吴达同志作为交通系统团干部，积极发挥党组织联系青年群众的桥梁纽带作用，通过认真的前期准备，成功地开展了虞城修车好青年诚信经营签约活动，在机动车维修行业青年中真诚倡导诚信、尊重、规范、品牌、质量、公平、文明、绿色等经营理念，取得了良好的社会反响。



◇ 甘肃

➤ 临夏市运管局开展2017年“汽车维修质量服务月”活动

为进一步加强临夏市机动车维修行业诚信体系建设，提高机动车维修行业服务质量和维修水平，继续巩固好“临夏市机动车维修市场百日专项整治行动”的各项成果，切实为广大汽车用户提供方便及时、优质可靠、价格合理的维修服务。2017年3月22日，临夏市运管局组织辖区内机动车维修

企业设立咨询服务点，开展了 2017 年“汽车维修质量服务月”活动。在活动现场，悬挂横幅，对前来咨询的市民发放《机动车维修行业常识》、《汽车维修业开业条件》、《机动车维修管理规定》



等宣传资料，企业技术人员现场讲解了如何辨别真伪汽车配件、汽车日常保养、维护常识、安全行车等方面的专业知识，并在现场对汽车故障免费义诊。活动当天，共悬挂横幅 2 幅，展出板报 4 块，咨询 300 余人次，发放宣传资料 316 份，义诊机动车故障 23 辆次。通过此次活动，进一步增进了维修企业与汽车用户间的亲和力，提升了机动车维修企业的服务意识与质量意识。

为期一个月的“全国汽车维修质量服务月活动”已近尾声，但是“诚信修车，消费无忧”将永远作为我们的服务理念在行业中秉承，在此汽车维修行业面临转型升级的重要时期，相信我们只要继续坚守全心全意为百姓服务的宗旨，行业必将迎来辉煌的明天！



报：刘小明副部长，部办公厅、运输服务司、人事教育司、政策研究室、社团党委。

送：协会各团体会员单位、各相关媒体。