**附件2**

**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2015-2016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。**