

天津市机动车维修管理处文件

津维管发〔2018〕6号

天津市机动车维修管理处关于开展 2018 年 “机动车维修质量服务月”活动的通知

各区交通（运管）局、处，滨海新区交通运输管理中心，东疆港区建交局，市区各工作站，各机动车维修企业：

为加强我市机动车维修行业诚信体系建设，维护广大消费者的合法权益，强化企业服务意识，规范服务行为，提高服务质量，营造放心的消费环境，树立良好的社会形象，促进我市机动车维修行业服务质量总体水平不断提高，以“3·15 国际消费者权益日”和“学雷锋志愿服务活动”为契机，我处将于 3 月份开展“机动车

维修质量服务月”活动。现将有关事宜通知如下：

一、指导思想

落实党的十九大精神，发扬学雷锋精神，立足民生服务业的基本定位，加快推动我市机动车维修行业转型升级，进一步强化维修企业诚信意识和服务意识，充分满足广大消费者对优质服务的需求，营造放心修车环境。

二、活动主题

诚信为本，服务至上，安全生产，绿色维修。

三、活动组织

市维管处牵头，各区管理部门共同配合，号召一、二类机动车维修企业积极参与，主动作为，服务大众，营造良好的活动氛围。各单位密切合作，各展所长，确保活动期间各项工作有序开展。

四、活动时间

2018年3月1日-3月31日

五、活动宣传

各单位要积极配合做好宣传造势工作，营造活动氛围，充分利用各大网站、微信公众平台、手机APP等媒体对本次活动进行宣传报道，扩大活动影响力，引导消费者选择质量信誉等级优的维修企业，激发企业守法经营、优质服务、开拓创新的积极性。

六、活动内容

（一）维修企业诚信签约活动

为给我市消费者创造良好的市场环境，让车主在维修过程中得到更加优质的服务，修得放心，修得安心，组织本市一、二类机动车维修企业签订《维修服务质量承诺书》。各区管理部门引导辖区内维修企业积极参与签约活动，做到覆盖面广，没有疏漏。

（二）组织开展“津城车大夫”学雷锋义诊活动

为培育和践行社会主义核心价值观，在行业内广泛开展学雷锋服务活动，组织“津城车大夫”进机关、进乡镇、进企业、进社区、进学校，面向广大车主介绍车辆保养和维修的基本常识，解答车主用车、修车问题，免费检测诊断车辆故障，给出维修建议，解决车主和维修企业信息不对称的问题，让消费者明明白白消费，化解社会矛盾。积极扩大“津城车大夫”公益服务品牌的宣传和影响力，在公交、地铁、机场等公共场所发放“津城车大夫”宣传资料，增强社会公众的认知度，更好的为人民群众提供诚信透明、质优价廉、便捷周到、满意度高的机动车维修服务。

（三）“车大夫”手机 APP 宣传活动

“车大夫”手机 APP 即将上线运营，以质量服务月为契机进行宣传，扩大影响力。这款手机 APP 将拥有政策法规、在线救援、“津城车大夫”技术咨询、汽车维修电子健康档案查询等核心板块，并借助京津冀一体化公共服务平台使我市 300 万车主体验到智能化维修服务。

（四）倡导维修企业环保作业

为建立绿色环保的维修作业模式，市交通运输委联合市环境保护局共同制定了《天津市机动车维修行业涂漆作业综合治理实施方案》，在质量服务月期间将对此方案进行宣贯，并组织维修企业进行相关内容培训。要求相关企业按要求做好提升改造，倡导全行业普及使用水性漆进行喷涂作业，同时做好对维修废物的回收处理工作。

（五）开展质量信誉考核工作

2017年度机动车维修企业质量信誉考核工作将于服务月期间正式启动，结合本次质量服务月活动，向全社会宣传贯彻质量信誉考核工作。本年度信誉考核鼓励更多三类维修企业参与，并进一步明确奖惩机制，促使企业更加重视维修质量和服务质量。

（六）汽车电子健康档案系统建设宣传工作

为贯彻落实《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》加快推动汽车维修行业与互联网深度融合和创新发展，推进汽车维修行业转型升级，切实保障消费者合法权益，我市大力开展一、二类机动车维修企业汽车维修电子健康档案系统建设工作。借助本次质量服务月的影响力，进一步推进汽车维修行业的信息化进程，努力为消费者打造一个透明、诚信的维修市场。

（七）开展维修企业安全员培训

为贯彻落实国务院安委会、交通运输部及市安委会关于加强

安全生产的要求，全面推进我市机动车维修企业安全生产建设，提升企业安全生产管理水平，提高企业从业人员安全责任意识，在质量服务月期间将组织市内六区机动车维修企业安全负责人开展安全知识培训，将聘请专家讲座、发放《安全导则》读本、开展模拟演习等，切实增强维修从业人员的安全意识，提高自救互救的能力，保障维修企业的安全生产。

六、活动要求

（一）精心策划，周密部署

在活动的组织过程中，明确各单位分工和活动负责人，各区管理部门按照质量服务月活动内容，在本辖区内开展工作。各单位要统筹安排、整合资源、靠前指挥，做到“三个确保”：确保服务承诺逐一兑现，确保“机动车维修质量服务月”活动保质保量完成，确保活动安全顺利开展。

（二）突出主题，积极参与

参与本次活动的维修企业要紧紧围绕“诚信为本，服务至上，安全生产，绿色维修”的活动宗旨，既要叫响宣传口号，更要用实际行动积极践行承诺，通过活动切实提高维修行业在社会大众中的认可度和美誉度。

（三）记录过程，留有影像

各单位要对活动过程做好记录，并保留相关的影像材料。活动结束后，结合实际开展情况认真做好总结工作，形成报告，对

活动中的亮点大力弘扬，使质量服务月期间的热度保持下去，切实促进我市机动车维修行业又好又快发展。总结报告于4月6日前报市维管处维管科。

附件：维修服务质量承诺书



天津市机动车维修管理处

2018年3月1日

(联系人：李冬强，王耀宇，刘宏伟；联系电话：58633812)

(此件主动公开)

附件

维修服务质量承诺书

为保证消费者的合法权益，为广大车主提供优质服务，广大机动车维修企业向社会公众做出如下承诺：

一、遵守国家法律、法规和行业管理各项规章制度，杜绝无证经营、超范围经营，保证环保作业，接受广大消费者监督。

二、热情接待客户，牢固树立“诚信为本、服务至上”的观念，服务用语规范、礼貌、谦恭，努力满足客户需求，为客户提供方便、快捷的服务。

三、坚持诚实守信，认真履行维修合同或协议，不得擅自增减作业项目，维护客户正当权益。

四、严格执行机动车维修技术标准和工艺规范，保障维修质量；严格遵守各项维修操作规程，保障安全生产。

五、全面贯彻执行国家标准、行业标准和机动车维修质量保证体系，认真做好维修检验记录，按规定签发机动车维修竣工出厂合格证。

六、建立配件采购登记制度，对配件使用做好记录，杜绝使用假冒、伪劣配件。

七、严格按照国家有关规定合理收取费用，实行明码标价，依法开具结算票据。

八、应建立汽车维修电子健康档案，如实填报、及时上传维修电子数据记录至国家有关汽车维修电子健康档案系统。

九、尊重客户意见，主动跟踪回访，答复客户咨询，排除客户疑虑。处理客户投诉保证及时、高效、严谨，保障客户的合法权益。

承诺企业（章）：

年 月 日

