

# 中国汽车维修行业协会文件

中汽修协字〔2023〕06号

## 关于开展2023年全国汽车维修行业 质量服务月活动的通知

各省、市汽车维修行业协会、本会会员企业、全国汽车维修诚信企业：

为深入贯彻党的二十大和中央经济工作会议精神，重新提振市场活力和信心，助力汽车消费恢复，推动行业诚信自律和服务水平的提升，经协会研究，决定在3月份继续开展“全国汽车维修质量服务月活动”，具体通知如下：

### 一、活动组织

(一) 本次活动由中国汽车维修行业协会牵头，联合全国各省市汽车维修行业协会（名单见附件1）和全国汽车维修诚信企业组织发起；各地汽车维修企业和相关单位负责具体实施。

(二) 活动时间：2023年3月1日-31日

(三) 活动主题：提振信心·共创满意汽车生活

## 二、活动目标

提振市场发展信心,打造“汽车维修质量服务月”活动社会品牌,突出汽车维修业作为“重要的民生服务业”的定位,积极践行《全国汽车维修行业行为规范公约》,为相关消费者提供更加诚信透明、经济优质、便捷周到、满意度高的汽车维修服务,以实际行动引导全行业共同营造服务规范、竞争有序、客户满意的汽车维修市场环境。

## 三、活动要求

(一)各地行业协会通过发挥资源优势,制定本地区具体活动方案。积极组织会员开展提振市场信心,促进消费者满意的主题内容设计,组织宣传各种优惠便民活动。举办行业企业专家利用网络直播平台开展汽车维修咨询和讲座服务,为广大汽车消费者答疑解惑。号召经营单位主动提供免费清洁和检测服务,为消费者提出安全绿色车辆使用的技术指导建议。指导企业采取有效措施保证服务流程控制、安全生产的规程和措施落实。保障员工健康和安全生产,确保生产经营稳定有序。

(二)参与单位统一使用“汽车维修质量服务月”活动名称,展示协调一致的形象。既要配合“3.15 国际消费者权益日”,又不要限于仅“3.15”一天的活动,要让“质量服务月”名副其实。

(三)各行业协会、维修企业可以利用活动契机,做好行业法规、标准的宣贯工作,积极推行维修标准化、作业规范化。以《道路运输车辆技术管理规定》(交通运输部令 2022 年第 29 号)、《机

动车维修管理规定》(交通运输部令 2021 年 18 号)、《汽车维修业开业条件》(GB/T16739)、《汽车维护、检测、诊断技术规范》(GB/T18344)、《机动车维修服务规范》(JT/T816)等法规、标准及车型维修技术资料为准绳,开展规范化维修服务,提升服务质量和水平。

(四) 历届获得表彰的全国诚信企业应率先垂范,主动联合当地汽车维修企业积极响应倡议。以提振市场信心、诚信经营和确保服务质量的经营理念为指导,充分利用活动契机,树立企业形象,打造企业品牌。鼓励汽车维修连锁企业充分发挥点多面广的优势,创新服务,展现品牌引领作用。

### **三、活动宣传**

(一) 加强宣传力度。各单位通过公开宣传开展质量服务月活动通知,及时收集和编辑上报质量服务月活动信息。各地应邀请各类媒体对活动进行广泛宣传报道。

(二) 做好活动展示工作。各单位应利用新媒体积极做好线上宣传工作,同时在线下积极宣传,在本单位服务店面、车间显要位置悬挂活动横幅,确保活动有声有色,充分营造服务月活动氛围。

(三) 本会将以简报形式对富有成效的活动进行宣传报道,并将相关活动信息呈报行业主管机关,对于在此次活动中表现突出、反响较好的单位及其事迹在行业内进行表扬宣传。

### **四、联系方式**

(一) 联系人：中国汽车维修行业协会

会员服务部 冯延坤 陈洋

(二) 联系电话：电话010-63313302，

手机13910901631 13811359406

(三) 邮箱：bj63313302@sina.com（接收活动进展信息）

## 五、附件

(一) 全国汽车维修行业行为规范公约

(二) 汽车维修质量服务月活动倡议书

(三) 汽车维修质量服务月活动倡议单位名单

(四) 汽车维修质量服务月活动开展情况统计表



附件一

## 全国汽车维修行业行为规范公约

为加强汽车维修行业精神文明建设，建立汽车维修行业诚信机制，营造良好的汽车维修市场经济秩序，切实维护车辆所有人的合法权益，制定全国汽车维修行业行为规范公约。汽车维修业户共同遵守，自觉执行，相互监督。

### 一、守法经营接受监督

遵守国家法律、法规和规章，端正经营行为，全面公开汽车维修作业规范、收费标准、监督电话；严格按照国家有关规定合理结算费用，依法开具发票。自觉接受行政监督、舆论监督、社会监督。

### 二、诚信为本公平竞争

坚持诚信为本，以优质服务、用户满意为宗旨参与市场竞争。公证签定并忠实履行汽车维修合同，服务程序透明，不得擅自减少作业项目，不使用假冒伪劣配件，不作虚假广告宣传。

### 三、尊重客户热忱服务

牢固树立“质量第一，客户至上”的观念，从业人员持证上岗，亮牌服务，举止文明；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；努力满足客户要求，维护客户正当权益。

### 四、弘扬职业道德建设精神文明

发展企业文化，建立服务品牌。倡导爱岗敬业精神，树立团队合作意识。充分调动企业员工积极性，开创奋发向上的比、学、赶、帮新居面。开展服务规范化达标活动，树立行业新风尚。

## **五、规范操作保证质量**

建立健全汽车维修质量保证体系，全面贯彻执行国家标准、行业标准和企业标准，认真做好汽车维修检验记录，按规定签发汽车维修出厂合格证，及时受理客户投诉，承担质量保证责任。

## **六、文明生产保护环境**

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；实现作业现场安静；维修工具、机件、场地、人身清洁；工具、机件、油水不落地。

## **七、自我管理自我发展**

自觉抵制非法行为，勇于同侵害行业利益的行为作斗争，捍卫行业合法权益；通过正常渠道反映企业的意见与要求，不断提升行业整体素质。

## **八、科技兴业开拓创新**

确立科技兴业新思路，积极推广应用汽车维修新技术、新工艺、新材料、新设备；更新管理理念，优化企业管理，增强市场竞争能力；加强行业培训与交流，开展业内的横向联合与协作，加速行业技术进步。

附件二

## 汽车维修质量服务月倡议书

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，努力满足客户需求，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，服务程序透明，不得擅自增减作业项目，维护客户正当权益。

4. 满意服务。积极保持换位思考、相互尊重、互谅互让、温暖和谐的服务氛围，形成“凝聚透明让消费者更满意”行动。

5. 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。

6. 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。

7. 依法经营。遵守国家法律、法规和规章，端正经营行为。

8. 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。

9. 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。

10. 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。

11. 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。



### 附件三

## 汽车维修质量服务月活动倡议单位名单

1. 北京汽车维修行业协会
2. 天津市汽车维修检测行业协会
3. 河北省道路运输协会
4. 河北省汽车维修行业协会
5. 唐山市汽车维修协会
6. 山西省汽车维修行业协会
7. 山西省道路运输协会
8. 内蒙古汽车行业协会
9. 呼和浩特市机动车维修检测行业协会
10. 辽宁省道路运输协会维修与检测分会
11. 沈阳市机动车维修配件行业协会
12. 大连市机动车辆维修行业协会
13. 营口市汽车美容行业协会
14. 吉林省汽车维修行业协会
15. 长春市机动车维修行业协会
16. 黑龙江省汽车维修与检测行业协会
17. 上海市汽车维修行业协会
18. 南京汽车维修行业协会

19. 无锡市机动车维修行业协会
20. 常州市机动车维修行业协会
21. 苏州市机动车维修行业协会
22. 张家港市机动车维修行业协会
23. 昆山市机动车维修行业协会
24. 南通市汽车行业协会
25. 连云港市汽车维修协会
26. 淮安市汽车维修行业协会
27. 盐城市汽车维修行业协会
28. 浙江省汽车服务行业协会
29. 杭州市机动车维修与配件行业协会
30. 宁波机动车维修行业协会
31. 温州市机动车维修行业协会
32. 嘉兴市汽车工程学会
33. 湖州市道路运输协会
34. 绍兴市汽车维修行业协会
35. 金华市机动车维修行业协会
36. 义乌市机动车维修配件行业协会
37. 衢州市汽车维修行业协会
38. 舟山市汽车维修行业协会
39. 台州市机动车维修与检测行业协会

40. 丽水市汽车维修行业协会
41. 安徽省汽车维修行业协会
42. 合肥市汽车维修行业协会
43. 福建省机动车维修行业协会
44. 厦门市汽车维修协会
45. 江西省汽车维修行业协会
46. 南昌市汽车维修与检测行业协会
47. 山东省汽车维修与检测行业协会
48. 山东省道路运输协会
49. 山东省道路运输协会
50. 济南市汽车维修行业协会
51. 济南市机动车维修与检测行业协会
52. 青岛市道路运输协会机动车维修与检测分会
53. 青岛市汽车维修行业协会
54. 邹城市汽车维修协会
55. 河南省道路运输协会机动车维修与检测工委
56. 河南省道路运输协会
57. 郑州市机动车修配行业协会
58. 湖北省运输与物流协会
59. 湖北省运输与物流协会协会维修与检测分会（武汉市）
60. 鄂州市道路运输协会

61. 湖南省汽车维修与检测行业协会
62. 长沙市汽车维修行业协会
63. 湘潭市汽车维修协会
64. 广东省道路运输协会机动车维修检测分会
65. 广州市机动车维修行业协会
66. 深圳市汽车维修行业协会
67. 珠海市汽车摩托车销售维修行业协会
68. 佛山市禅城区交通运输协会
69. 佛山市南海区机动车维修行业协会
70. 佛山市顺德区机动车维修协会
71. 佛山市三水区交通运输协会
72. 江门市交通运输行业协会
73. 茂名市道路运输协会
74. 四会市汽车摩托车维修行业协会
75. 东莞市汽车维修行业协会
76. 中山市机动车维修行业协会
77. 南宁市机动车维修行业协会
78. 柳州市汽车维修行业协会
79. 桂林市机动车维修行业协会
80. 海口市机动车维修检测行业协会
81. 三亚市机动车维修与检测协会

82. 重庆市道路运输协会
83. 四川省汽车行业协会
84. 成都市汽车维修行业协会
85. 贵州省汽车维修行业协会
86. 云南省汽车维修行业协会
87. 云南省汽车摩托车后市场行业协会
88. 西藏自治区道路运输管理局
89. 陕西省道路运输协会
90. 西安市机动车服务行业协会
91. 兰州市机动车辆维修行业协会
92. 西宁市机动车维修检测行业协会
93. 新疆维吾尔自治区道路运输协会

## 附件四

## 汽车维修质量服务月活动开展情况统计表

(3月底或活动结束后填报)

协会/企业名称		
活动 成果 统计	活动覆盖面	本省(市)-----个城市(区、县)。
	活动方式	门店服务 <input type="checkbox"/> 下社区/街道 <input type="checkbox"/> 下企业 <input type="checkbox"/> (可多选)
	参与企业数量	(----)家企业参与活动
	活动组织规模	>100人(---)次,总人次(---); 30-100人(---)次,总人次(---); <30人(---)次,总人次(---);
	处理投诉	受理投诉(----)次,已结案(----)次。
	宣传、报道 情况	活动宣传横幅(---)条次 报刊报道(---)条次 电台、电视台报道(---)次 新媒体宣传和网站宣传(---)条次
消费者对 汽车维修 行业满意 度调查	服务接待满意度	(不满意) ① ② ③ ④ ⑤ (满意)
	维修环境	(环境差) ① ② ③ ④ ⑤ (环境优美)
	维修便捷性	(不方便) ① ② ③ ④ ⑤ (方便)
	工时费价格	(不合理) ① ② ③ ④ ⑤ (合理)
	维修配件性价比	(差) ① ② ③ ④ ⑤ (高)
	投诉渠道便捷性	(不满意) ① ② ③ ④ ⑤ (满意)
其他意见		

填报人姓名

职务:

联系电话: