

# 中国汽车维修行业协会文件

中汽修协字〔2021〕08号

---

## 关于开展2021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、协会分支机构、会员单位，全国汽车维修行业诚信企业、放心汽修认证企业：

当前，随着疫情在我国得到有效控制，企业生产和百姓正常生活正在迅速恢复。疫情对消费心理和消费感受带来的巨大冲击亟待调整和重建，尽快构建安全健康、和谐友好的消费环境已成为社会共识。

为贯彻党中央、国务院决策部署，紧密结合消费维权年度主题，动员全社会为促进经济发展、提振消费信心、共建和谐消费环境发挥力量，经中国汽车维修行业协会研究，决定联合各省市汽车维修行业协会向全行业发出倡议，在2021年3月开展“全国汽车维修行业质量活动月”活动，具体内容如下：

一、积极践行《全国汽车维修行业行为规范公约》（附件1）。在质量服务月期间广大维修企业更要履行《公约》内容，为广大汽车消费者提供优质、透明的温暖维修服务。

二、2021年全国汽车维修行业质量活动月主题是“凝聚力量让汽修服务温暖放心”，号召广大维修企业利用公众号、企业微信、客

户端等新媒体手段发布温暖放心服务信息，开展预约服务，公布预约信息；汽车维修企业可利用新媒体手段向消费者宣传汽车防疫知识，开展车辆清洁、消毒服务，提倡工时费优惠。引领汽车维修过程中形成换位思考、相互尊重、互谅互让、沟通细致、温暖和谐的服务氛围。

三、 建议各地方协会发挥资源优势，制定本地区具体活动方案。积极组织会员开展各种优惠便民活动，组织行业企业专家利用网络直播平台开展汽车维修咨询服务，为广大汽车消费者答疑解惑；号召汽车维修企业主动提供免费的车辆消毒服务，为客户赠送安全有效的车辆消毒产品、防疫用品等；指导企业采取有效措施和相关防疫标准程序要求，保护企业员工、客户的身体安全和健康。

四、 积极做好质量服务月活动宣传工作，提供温暖放心服务，紧抓防疫生产不忘汽车维修质量标准。企业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，在厂区显要位置悬挂活动横幅，为温暖放心优质服务活动造势。

中国汽车维修行业协会将及时编辑和发布各地相关单位的质量活动月信息。对富有成效的“汽修温暖行动”进行宣传报道，对于在此次活动中表现突出、反响良好的各类参与主体及其事迹将进行表彰、宣传和推广。

我们号召全行业更加紧密的团结起来，发挥示范引领作用，营造温暖消费氛围，作出切实实惠承诺，为广大人民群众提供更加贴心的汽车维修温暖服务，为树立优良的行业风尚贡献力量！

本活动由中国汽车维修行业协会组织实施，联系人冯延坤，电话010-63313302，手机13910901631，邮箱bj63313302@sina.com（接收活动进展信息）。

五、附件：

1. 《全国汽车维修行业行为规范公约》
2. 汽车维修质量服务月活动倡议书
3. 汽车维修质量服务月活动倡议单位名单
4. 汽车维修质量服务月活动开展情况统计表



## 附件 1

# 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，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 2

### 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，不得擅自增减作业项目，维护客户正当权益。

4. 温暖服务。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“凝聚力量让温暖更温暖”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 3

#### 汽车维修质量服务月活动倡议单位名单

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

23. 盐城市汽车维修行业协会
24. 张家港市机动车维修行业协会
25. 浙江省汽车服务行业协会
26. 杭州市汽车维修行业协会
27. 宁波市机动车维修行业协会
28. 温州市机动车维修行业协会
29. 湖州市汽车维修行业协会
30. 义乌市机动车维修配件行业协会
31. 嘉兴市汽车维修行业协会
32. 衢州市汽车维修行业协会
33. 台州市机动车维修与检测行业协会
34. 金华市道路运输协会
35. 舟山市汽车维修行业协会
36. 江西省汽车维修行业协会
37. 南昌市汽车维修与检测行业协会
38. 福建省机动车维修行业协会
39. 安徽省汽车维修行业协会
40. 合肥市汽车维修行业协会
41. 厦门市汽车维修协会
42. 山东省汽车维修与检测行业协会
43. 济南市汽车维修行业协会
44. 济南市机动车维修与检测行业协会
45. 青岛市道路运输协会机动车维修与检测分会
46. 河南省道路运输协会机动车维修和检测工作委员会

47. 郑州市机动车修配行业协会
48. 湖北省运输与物流协会
49. 湖北省运输与物流协会机动车维修救援与检测分会
50. 湖南省汽车维修与检测行业协会
51. 长沙市汽车维修行业协会
52. 湘潭市汽车维修协会
53. 衡阳市机动车辆维修技术协会
54. 广东省道路运输协会机动车维修检测分会
55. 广东省汽车售后服务行业协会
56. 广州市机动车维修行业协会
57. 广州市机动车维修行业协会检测工作委员会
58. 深圳市汽车维修行业协会
59. 东莞市汽车维修行业协会
60. 东莞市汽车行业协会
61. 佛山市禅城区交通运输协会
62. 佛山市南海区机动车维修行业协会
63. 佛山市顺德区机动车维修协会
64. 江门市交通运输行业协会
65. 中山市机动车维修与驾驶员培训行业协会
66. 珠海市汽车摩托车销售维修行业协会
67. 广西柳州市汽车维修行业协会
68. 南宁市机动车维修行业协会
69. 海口市机动车维修检测行业协会
70. 三亚市机动车维修与检测协会

71. 重庆市道路运输协会
72. 重庆市汽车维护与修理行业协会
73. 成都市汽车维修行业协会
74. 云南省汽车摩托车后市场行业协会
75. 云南省汽车维修行业协会
76. 陕西省道路运输协会汽车维修与检测分会
77. 兰州市机动车辆维修行业协会
78. 西安市机动车服务行业协会
79. 西宁市机动车维修检测行业协会
80. 新疆维吾尔自治区道路运输协会

## 附件 4

## 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) ①②③④⑤ (满意)
	维修环境	(环境差) ①②③④⑤ (环境优美)
	维修便捷性	(不方便) ①②③④⑤ (方便)
	工时费价格	(不合理) ①②③④⑤ (合理)
	维修配件性价比	(差) ①②③④⑤ (高)
	投诉渠道便捷性	(不满意) ①②③④⑤ (满意)
其他意见		

填报人姓名职务: 联系电话: