

# 江西省汽车维修行业协会

赣汽修协字〔2019〕01号

---

## 江西省汽车维修行业协会关于开展2019年“汽车维修质量服务月”活动的通知

各设区市汽车维修行业协会、汽车维修企业会员单位、全省汽车维修行业诚信企业：

根据中国汽车维修行业协会《关于开展2019年“汽车维修质量服务月”活动的通知》文件的精神，江西省汽车维修行业协会作为本次活动的联合单位，热烈响应活动的倡议，并号召各设区市汽车维修行业协会、汽车维修企业会员单位和省内的全国汽车维修诚信企业，积极参加全国2019年“汽车维修质量服务月”活动，现将有关事项通知如下：

### 一、指导思想

突出服务定位，发挥创新思想，优化便民措施，提升服务质量；强化“汽车维修质量服务月”活动社会品牌；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。

## 二、组织措施

### （一）协会主导

各地协会应充分发挥行业主导作用，充分调动汽车维修企业的积极性。结合实际，制定活动方案，协商明确牵头单位，周密策划，分工合作，发挥大中小企业的各自优势，组织必要的人力、物力，协调行动。

### （二）活动宣传

#### 1. 统一宣传形象

统一使用“汽车维修质量服务月”活动的名称，展示协调一致的形象。除街头活动外，应在本单位服务店面、车间始终张贴有关活动的内容，包括宣传、承诺、常识等，有声有色，充分营造服务月活动的氛围。

#### 2. 宣传行业政策、标准

（1）各地维修协会及维修企业要利用活动契机，推行维修标准化、规范化作业。以《道路运输车辆技术管理规定》、《机动车维修管理规定》、《机动车维修业开业条件》、《汽车维护、检测、诊断技术规范》、《机动车维修服务规范》等政令、标准为准绳，开展规范化维修服务，提升服务质量和水平；积极开展宣贯团体标准《放心汽修认证评价规范》工作，建立新形势下的汽修服务质量和信用管理体系。

（2）各地维修行业协会及维修企业应籍此机会向公众

宣传《汽车维修技术信息公开管理办法》和建立汽车电子健康档案的重要意义，普及相关政策和知识。

### 3. 宣传报道

(1) 利用各类媒体进行宣传，鼓励各相关单位利用“微信公众账号”等新媒体对活动进行宣传报道，扩大宣传范围。

(2) 各地协会要对本地区积极开展活动且成效显著的单位和个人给予宣扬、鼓励，让各方面的积极性受到激励和保护，以利于今后活动的持续开展；让诚信务实的企业出名、出彩，更受消费者的青睐。

### (三) 内容要求

1. 鼓励各地开展形式多样的公益服务活动。推出提供服务电话、网络平台，提供代步汽车、上门接送车等定制化服务；开展“一站式”汽车消费服务，推广“车大夫”、“义诊”等成熟经验，创新更多的服务形式。

2. 历届评选的全国汽车诚信企业和协会副会长、理事、会员企业要率先垂范，主动联合当地汽车维修企业积极响应倡议，以诚信经营和确保质量的服务理念为指导，充分利用活动契机，树立企业形象，打造品牌。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。

3. 各地汽车维修企业要立足厂内、店内的维修作业和服务，开展多种形式的便民服务活动。针对汽车维修服务方面存在的各种不规范、不透明、不诚信问题，提出看得见、

摸得着、有名有实、切实可行的措施，有针对性地提高维修质量和服务水平。

4. 要利用好“3.15”前后消费者反映、投诉比较集中的难得时机，与本地区“消费者协会”一起，关注消费者呼声，重视消费者评价的作用，推动汽修企业的诚信建设；开展满意度调查，制定量化指标，作为质量信誉考核的重要内容，促进诚信建设。

### 三、活动时间：2019年3月1日至3月31日

全省各设区市协会和各汽车维修会员单位，要对开展的活动做到及时收集信息及图片，将活动内容文字材料、宣传图片、宣传资料形成电子文本分别在3月8日、18日、28日及时发送至江西省汽车维修行业协会邮箱，以便编辑简报在协会网站上报道，并报送中国汽车维修协会予以报道和宣传。

邮箱：[jxwxwmc@163.com](mailto:jxwxwmc@163.com)

附件：倡议书

江西省汽车维修行业协会

2019年2月20日



## 附件

# 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，不得擅自增减作业项目，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。