

# 盐城市汽车维修行业协会文件

盐市汽修协[2023]01号

## 关于印发《2023年盐城市汽车维修质量 服务月活动方案》的通知

市汽车维修行业协会各办事处，各会员企业、相关单位：

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，增强维修企业的社会责任感和使命感，维护广大消费者的合法权益，给消费者提供温暖透明、安全放心的消费服务，根据中国汽车维修行业协会《关于开展2023年全国汽车维修行业质量服务月活动的通知》（中汽修协字〔2023〕06号）精神，紧扣“3.15国际消费者权益日”主题，结合我市实际，决定2023年3月份在全市范围内组织开展为期一个月的汽车维修质量服务月活动。市汽车维修行业协会制定了《2023年盐城市汽车维修质量服务月活动方案》，现印发给你们，请积极组织实施。

特此通知

附件1：2023年盐城市汽车维修质量服务月活动方案

附件2：汽车维修质量服务月倡议书

附件3：盐城市汽车维修行业协会致广大车主的公开信

附件4：汽车维修行业客户满意度调查表

附件五：汽车维修质量服务月活动开展情况统计表

盐城市汽车维修行业协会  
2023年2月20日



抄送：中国汽车维修行业协会、市交通运输局、市交通运输综合行政执法支队、各县（市、区）交通运输局

盐城市汽车维修行业协会秘书处

印发

附件 1:

## 2023 年盐城市汽车维修质量 服务月活动方案

为贯彻落实中国汽车维修行业协会《关于开展 2023 年全国汽车维修行业质量服务月活动的通知》（中汽修协字〔2023〕06 号）精神，充分发扬汽车维修行业的优良传统，营造良好的汽车维修市场秩序，现紧扣“3.15 国际消费者权益日”主题，结合我市汽车维修行业实际，制定本方案。

### 一、活动目的

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》和《盐城市汽车维修行业生产经营行为自律公约（试行）》，为广大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。进一步加强全市汽车维修行业诚信体系建设，展现行业优质服务品牌形象，推动行业转型升级，促进全市汽修行业持续稳定高质量发展。

### 二、活动内容

（一）活动主题：“提振信心·共创满意汽车生活”。

（二）活动时间：2023 年 3 月 1 日-31 日

（三）参与单位：全市范围内一、二类汽车维修企业和汽车综合性能检测站，鼓励三类维修业户积极参与；全国汽车维修诚信企业、通过国家级“放心汽修”认证企业和各地龙头汽修企业要充分发挥活动示范带头作用。

### 三、活动安排

（一）宣传发动、营造氛围阶段（3 月 1 日-10 日）

#### 1. 阶段工作内容：

一是强化学习、提升规范经营水平。各会员企业要认真学习贯彻以《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。

二是强化宣传、广泛参与服务活动。各办事处应积极做好质量服务月活动宣传工作，突出汽车维修业作为重要的民生服务业的定位，体现汽车维修行业紧跟高质量发展要求，为人民群众提供更加诚信透明、经济优质、便捷周到、满意度高的汽车维修服务。各会员企业应充分利用网站、公众号、企业微信、客户端等线上线下宣传方式，发动全员职工积极参与，发布温暖放心服务信息，造浓质量服务月活动氛围。

## **2. 主题子活动：“3.15”主题宣传活动**

本会将于“3.15”当天组织大市区部分企业在盐城市区组织一次线下集中宣传活动，届时将邀请行业管理部门的领导及相关人员，到宣传点做宣传发动工作，同时现场为广大车主答疑解惑，发放宣传资料；以《盐城市汽车维修行业协会致广大车主公开信》的形式，公布活动的相关细节，本会秘书处将在协会网站上及时发布各地相关单位和辖区质量服务月活动的相关信息，对富有成效的“汽修温暖行动”进行宣传报道。

### **（二）展示形象、服务惠民阶段（3月11日-20日）**

#### **1. 阶段工作内容：**

一是展示企业形象及活动成效。紧扣“3·15 国际消费者权益日”主题，通过媒体公布的 5 家全国汽车维修诚信企业、通过国家级“放心汽修”认证的 4 家企业和本协会表彰的盐城市“十佳诚信企业”及 26 个先进单位。各会员企业在做好宣传汽车防疫知识、汽车维护常识



的同时，实实在在的发布本企业的便民措施、服务承诺等信息，以质量服务月活动为契机，树立企业形象，扩大企业知名度；发挥自身优势，组织开展富有自身特色的系列活动，让消费者切实感受到“汽车维修质量服务月”活动的成效和新貌。

二是提供优惠措施及优质服务。各会员企业应结合自身的维修服务特色、客户群需求等，为广大消费者提供赠送工时优惠券、钣金油漆抵用券、免费车辆内饰清洗消毒、车辆免费检测及故障诊断等形式多样的优质服务和活动举措；可通过线上及线下相结合的方式开展预约服务，公布预约信息，引导车主错峰到店；各项服务举措应做到优惠优质，以维修标准化、作业规范化的方式积极引导车主理性消费、放心消费，增强相互尊重、互谅互让、沟通细致、温暖和谐的服务氛围。

## 2. 主题子活动：“汽车维修质量服务月”OTO活动

一是本协会将通过协会网站（[www.ycqxxh.com](http://www.ycqxxh.com)）免费为广大车主提供技术咨询，第一时间组织业内专家及时进行解答，并在活动期间通过网站“诉求建议”栏目广泛征求广大消费者的诉求建议，针对广大车友的诉求建议拿出一系列看得见、摸得着、切实可行的措施，全面提升全市汽车维修质量与服务水平。

二是协会各办事处要组织落实好有关质量服务月活动方案要求，动员各企业积极参与活动，开设3个（含）以上免费车辆内饰清洁消毒、免费故障诊断检测服务点，在网站予以公布。

三是协会秘书处通过走出去的方式，组织收集车主对车辆维修中工时费价格、维修便捷性、维修环境、服务接待等各方面满意度的评价，提高汽车维修质量服务月活动的认可度、获得感，并以满意度调查结果为依据，推动维修行业服务质量与水平的提升，让广大车主都能够暖心、放心的消费。

### （三）检查评比、总结提升阶段（3月21日—31日）

## 1. 阶段工作内容：

一是强化活动总结提升。要组织骨干企业为广大汽车用户提供消费咨询、技术讲座、客户回访、试乘试驾及车友联谊等服务；要以服务质量规范达标示范企业为典型，开展维修企业和技术服务人员间的学习交流，促进服务质量和技能水平的提高；要注重梳理总结活动中富有特色的做法和经验，积极推广经过实践检验的策略，及时研究转化为推动行业整体进步、可复制推广的经营理念或服务方式。

二是进一步增强活动宣传。充分利用网站、公众号、企业微信、客户端等新媒体手段广泛宣传，宣传“汽车维修质量服务月”涌现出的良好企业形象、精彩纷呈的活动内容以及汽修行业优秀人才、专业技术人员等，进一步彰显汽修企业形象不断提升的成效，优化行业发展环境。

## 2. 主题子活动：“汽车维修质量服务月”评比活动

各会员企业要将活动开展的相关情况、信息资料及时发送至协会邮箱 ycqxh83018999@126.com。各办事处于4月6日前，按本文附件4表式填报活动开展情况统计表，发至协会邮箱。协会组织专家组、秘书处工作人员深入会员企业检查活动落实情况。对富有成效的“汽修温暖行动”在协会网站上进行宣传报道，对在此次活动中表现突出、反响良好的各类参与主体及其做法进行表彰、宣传和推广。

## 四、活动要求

### （一）成立组织，强化领导。

为确保此次活动的有序开展，协会专门成立“汽车维修质量服务月”活动领导小组，领导小组设在协会秘书处，具体负责此项活动的组织实施。各办事处也应成立活动领导小组，制定活动方案，确保活动要求落实到位。

### （二）自愿选择，形式多样。

此次活动以乘用车维修服务为主，各会员企业可结合实际，自愿

选择服务项目，积极参与义务咨询、免费洗车、免费诊断等活动。

### **（三）广泛宣传，精心组织。**

1. 各会员企业应在厂区悬挂有关“3.15 汽车维修质量服务月”活动主题标语或横幅，在醒目位置张贴倡议书等；

2. 组织维修从业人员学习有关机动车维修法律法规、技术标准规范，掌握服务月活动的具体目标要求，开展诚信服务教育，加强诚信体系建设，促进机动车维修规范化、标准化作业和诚信经营、优质服务；

3. 通过有效途径提前向社会公布参与优惠活动的企业信息，加强对汽车维修企业的指导和组织，确保服务到位；

4. 公示汽车维修行业主管部门投诉电话（交通运输服务热线：12328），方便广大汽车用户及时咨询和维护相关消费权益。

### **（四）信息联动，巩固提高。**

各办事处及各会员单位要及时收集报道信息，妥善保管活动影像资料，开展活动的现场咨询服务图像、宣传报道信息等要及时报送协会。协会将梳理活动形式有亮点、服务方式有特点、优惠举措有吸引点的企业，向省、市相关行业主管部门和主要新闻媒体等进行推送，扩大宣传。

## 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，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。

（中国汽车维修行业协会中汽修协字[2023]06号文印发的全国93个单位联名倡议书）

附件 3:

## 盐城市汽车维修行业协会 致广大车主的公开信

尊敬的广大车主：

你们好！

首先感谢大家对盐城市汽车维修行业的一贯支持、关心及厚爱，让我们代表全市汽车维修行业的从业人员向您表示崇高的敬意和美好的祝福！

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，值此“3.15”国际消费者权益日到来之际，根据中国汽车维修行业协会统一部署，盐城市汽车维修行业协会组织市域内汽车维修企业开展“维修质量服务月”活动（3月1日-31日），切实维护广大汽车用户的合法权益，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。

活动期间，广大车主可通过盐城市汽车维修行业协会网站了解活动的相关信息（[www.ycqxxh.com](http://www.ycqxxh.com)），网站上公布了质量服务月活动期间各县（市、区）开设的免费车辆内饰清洁消毒、免费故障诊断检测服务点，欢迎车主了解活动的地点及参与方式；同时，车主可以在网站“技术咨询”栏目咨询车辆技术方面的有关问题，协会将在第一时间组织业内专家及时进行免费解答；车主可以在“诉求建议”栏目中提出诉求建议，协会将采取一系列看得见、摸得着、切实可行的措施，大力提升全市维修企业的维修质量与服务水平。广大车主还可通过填写“汽车维修行业客户满意度调查表”，为我市汽车维修行业的发展提供宝贵的意见和建议，我们将根据车主反馈的客观内容，努力解决客户的问题，持续改进和优化服务方式，不断提升车主对汽车维修行业的满意度和获得感。

活动期间，“盐城东昌雷克萨斯汽车销售服务有限公司、盐城精工汽车服务有限公司、盐城亿嘉通汽车服务有限公司、盐城之星汽车有限公司、盐城宝诚汽车销售服务有限公司”5家全国汽车维修诚信企业承诺为广大车主赠送工时优惠券、钣金油漆抵用券、免费车辆内饰清洗消毒、车辆免费检测及故障诊断等优惠活动。其他维修企业也将根据广大车主的实际需求，以实实在在的行动，采取一系列的优惠措施。欢迎车主前往各门店咨询了解，并可通过线上及线下结合的方式提前预约服务，错峰到店，享受便捷、温暖放心的优质服务。

再次感谢广大车主长期以来对盐城市汽车维修行业的大力支持！希望广大车主一如既往地支持我们的工作，参与我们的各项服务活动，我们将继续加大管理力度，全面提升汽车维修质量与服务水平，为您提供更加优质、便捷、安全、放心、满意的汽车维修服务！

此致

敬礼

盐城市汽车维修行业协会

2023年2月20日

附件 4:

## 汽车维修行业客户满意度调查表

尊敬的先生/女士:

您好! 为向您提供价格透明、品质优良、便捷周到、温暖放心的优质消费环境, 请您配合我们的满意度调查活动, 请客观、公证、真实的填写问卷调查内容, 您的意见和建议将会成为提升我们汽车维修行业服务质量与服务水平动力源泉。

姓名: \_\_\_\_\_

联系方式: \_\_\_\_\_

车型: \_\_\_\_\_

车牌号码: \_\_\_\_\_

请在您认为客观实际的选项上打“√”				
1. 您对本县(市、区)汽车维修行业 <b>服务接待</b> 满意度的评价:				
非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 您对本县(市、区)汽车维修行业 <b>维修环境</b> 满意度的评价:				
非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 您对本县(市、区)汽车维修行业 <b>维修便捷性</b> 满意度的评价:				
非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 您对本县(市、区)汽车维修行业 <b>工时费价格</b> 的合理性评价:				
非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 您对本县(市、区)汽车维修行业的 <b>维修配件性价比</b> 评价:				
非常高	高	一般	较低	非常低
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 您对本县(市、区)汽车维修行业 <b>投诉渠道便捷性</b> 满意度的评价:				
非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
您对盐城市汽车维修行业的意见和建议				

附件 5:

## 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: