

佛山市顺德区机动车维修协会

关于开展 2025 年顺德区汽车维修行业 质量服务月活动的通知

各汽车维修会员企业：

为响应中国消费者协会 2025 年“共筑满意消费”消费维权年宣传活动，贯彻中国汽车维修行业协会《关于开展“2025 年汽车维修行业质量服务月”活动的通知》精神，进一步提升行业整体服务水平，营造安全、透明、高效的汽车后市场消费环境，增强消费者信心。经研究决定，我会将组织全区各汽车维修会员企业于 2025 年 3 月开展“2025 年汽车维修行业质量服务月”活动。现将有关事项通知如下：

一、活动组织

（一）活动时间：2025 年 3 月 1 日-31 日

（二）活动主题：共筑满意维修 让车主更安心

二、活动目标

（一）提升服务质量：推动各汽修会员企业落实标准化维修流程，提高维修透明度，确保维修质量可追溯，为车主提供更加专业、放心的服务。

（二）促进诚信经营：完善行业信用体系建设，引导会员企业诚信守法经营，增强消费者对汽车维修行业的信任感。

（三）强化消费体验：鼓励会员企业优化服务模式，创新服

务方式，提升客户服务能力，改善用户体验，让车主维修更加便捷、省心。

（四）保障车主消费安全：围绕汽车维修行业的热点、难点问题，广泛开展维修法规宣传和消费引导，提升车主科学理性维保意识，防范维修消费陷阱。针对常见维修项目和新技术应用进行测评，帮助消费者全面掌握维修信息，做出合理选择。推动绿色维修，促进行业可持续发展，实现便民利民。

（五）加强行业宣传：通过线上线下多渠道宣传维修服务质量的重要性，普及汽车维修相关法规、标准，提升车主对维修服务的认知。

三、活动要求

（一）各会员企业结合自身资源优势，制定具体活动方案，开展便民服务、技术讲解、维修咨询等活动，提振市场信心，增强消费者满意度。

（二）参与企业应统一使用“2025年汽车维修行业质量服务月”活动标识，强化品牌形象，并积极参与3.15国际消费者权益日相关活动，以实际行动践行优质维修服务。

（三）各会员企业结合行业法规、标准，推广维修标准化、作业规范化，严格执行《机动车维修管理规定》《汽车维修服务规范》等标准，推动行业高质量发展。

（四）历届诚信企业应发挥示范引领作用，积极宣传行业正能量，推动维修企业间的经验交流，共同营造公平、公正、透明

的市场环境。

（五）做好活动情况的统计汇总，并按要求将活动成果提交至协会，协会将对表现突出的企业和个人予以宣传表扬。

四、活动宣传

（一）各会员企业要充分利用线上线下平台，加强宣传力度，推广“共筑满意维修”主题理念，让更多消费者了解并参与活动。

（二）通过门店展示、车间宣传、新媒体推广等方式，让活动深入终端，提高消费者认知度，增强行业影响力。

（三）协会将通过行业简报、官网、公众号等渠道对活动成果进行宣传推广，并将优秀案例推荐至相关主管部门，推动行业进一步发展。

五、联系方式

协会联系电话：0757-22360070；

协会微信：18924834338；

协会电子邮箱：sd22360070@163.com

附件

1. 汽车维修质量服务月活动开展情况统计表
2. 汽车维修质量服务月活动倡议书
3. 汽车维修行业行为规范公约

佛山市顺德区机动车维修协会
二〇二五年二月十六日



附件 1

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)

企业名称		
活动 成果 统计	活动覆盖面	本区_____个镇（街）。
	活动方式	门店服务 <input type="checkbox"/> 到社区/街道 <input type="checkbox"/> 到用户 <input type="checkbox"/> （可多选）
	参与客户数量	（___）位客户参与活动
	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	（差） ① ② ③ ④ ⑤ （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	（低） 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：

附件 2

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汽车维修行业诚信企业共同向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 3

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、帮新局面。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。