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，服务程序透明，不擅自减少作业项目，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。