

《黑龙江省汽车维修与检测行业自律公约》

第一章 总则

第一条 遵照"积极发展、加强管理、趋利避害、为我所用"的基本方针，为建立黑龙江省汽车维修与检测行业自律机制，规范行业从业者行为，依法促进和保障汽车维修与检测行业健康发展，制定本公约。

第二条 本公约所称汽车维修与检测行业是指所有汽车维修与汽车检测相关行业的总称。

第三条 黑龙江省汽车维修与检测行业自律的基本原则是爱国、守法、公平、诚信。

第四条 倡议全行业从业者加入本公约，从维护国家和全行业利益的高度出发，积极推进行业自律，创造良好的行业发展环境。

第五条 黑龙江省汽车维修与检测行业协会作为本公约的执行机构，负责组织实施本公约。

第二章 自律条款

第六条 自觉遵守国家有关汽车维修与检测行业发展和管理的法律、法规和政策，大力弘扬中华民族优秀传统文化和社会主义精神文明的道德准则，积极推动汽车维修与检测行业的职业道德建设。

第七条 鼓励、支持开展合法、公平、有序的行业竞争，反对采用不正当手段进行行业内竞争。

第八条 汽车维修与检测行业从业者应自觉遵守国家有关汽车维修与检测行业公约的规定，自觉履行汽车维修与检测行业的自律义务：

(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。

第九条 加强沟通协作，研究、探讨我国汽车维修与检测行业发展战略，对我国汽车维修与检测行业的建设、发展和管理提出政策和立法建议。

第十条 支持采取各种有效方式，开展汽车维修与检测行业科研、生产及服务等领域的协作，共同创造良好的行业发展环境。

第十一条 鼓励企业、科研、教育机构等单位和个人大力开发具有自主知识产权业内产品等，为我国汽车维修与检测行业的进一步发展提供有力支持。

第十二条 积极参与国际合作和交流，参与同行业国际规则的制定，自觉遵守我国签署的国际规则。

第十三条 自觉接受社会各界对本行业的监督和批评，共同抵制和纠正行业不正之风。

第三章 公约的执行

第十四条 黑龙江省汽车维修与检测行业协会负责组织实施本公约，负责向公约成员单位传递汽车维修与检测行业管理的法规、政策及行业自律信息，及时向政府主管部门反映成员单位的意愿和要求，维护成员单位的正当利益，组织实施黑龙江省汽车维修与检测行业自律，并对成员单位遵守本公约的情况进行督促检查。

第十五条 本公约成员单位应充分尊重并自觉履行本公约的各项自律原则。

第十六条 条公约成员之间发生争议时，争议各方应本着互谅互让的原则争取以协商的方式解决争议，也可以请求公约执行机构进行调解，自觉维护行业团结，维护行业整体利益。

第十七条 本公约成员单位违反本公约的，任何其他成员单位均有权及时向公约执行机构进行检举，要求公约执行机构进行调查；公约执行机构也可以直接进行调查，并将调查结果向全体成员单位公布。

第十八条 公约成员单位违反本公约，造成不良影响，经查证属实的，由公约执行机构视不同情况给予在公约成员单位内部通报或取消公约成员资格的处理。

第十九条 本公约所有成员单位均有权对公约执行机构执行本公约的合法性和公正性进行监督，有权向执行机构的主管部门检举公约执行机构或其工作人员违反本公约的行为。

第二十条 本公约执行机构及成员单位在实施和履行本公约过程中必须遵守国家有关法律、法规。

第四章 附则

第二十一条 本公约经公约发起单位法定代表人或其委托的代表签字后生效，并在生效后的 30 日内由黑龙江省汽车维修与检测行业协会向社会公布。

第二十二条 本公约生效期间，经公约执行机构或本公约十分之一以上成员单位提议，并经三分之二以上成员单位同意，可以对本公约进行修改。

第二十三条 黑龙江省汽车维修与检测行业从业者接受本公约的自律规则，均可以申请加入本公约；本公约成员单位也可以退出本公约，并通知公约执行机构；公约执行机构定期公布加入及退出本公约的单位名单。

第二十四条 本公约成员单位可以在本公约之下发起制订各分支行业的自律协议，经公约成员单位同意后，作为本公约的附件公布实施。

第二十五条 本公约由黑龙江省汽车维修与检测行业协会负责解释。

第二十六条 本公约自公布之日起施行。

签约单位（盖章）：

年 月 日