

# 基于新时期的汽车维修行业的现存问题及解决方法研究

郑军武

(无锡交通高等职业技术学校, 江苏 无锡 214151)

**摘要:** 汽车维修行业是汽车行业的衍生物、伴生体, 随着汽车行业壮大发展和创新。但由于我国汽车维修行业起步较晚, 目前还有待革新维修技术、设备等, 相应标准也在不断提高和优化完善。当然, 新时期的汽车维修行业不断与国际水平接轨, 当我们面对一些问题或新问题时, 也要积极改善和创新, 力求突出行业水平, 促进相关行业不断发展和进步。鉴于此, 本文探讨了中国汽车维修行业现状, 并就存在问题提出了几点可行且有效的解决方法, 希望能够为相关学者或工作人员提供更多借鉴与参考。

**关键词:** 新时期; 汽车维修; 现存问题; 解决方法

自从汽车行业发展起来, 汽车维修行业随之诞生并逐渐成熟。新时期背景下, 我国汽车维修技术也越来越丰富, 更在信息技术、大数据和人工智能的辅助下有了全新突破, 对于汽车维修行业的技术层面、管理层面等来说都带来了巨大便利。同样, 随之而来的还有各类问题, 行业缺乏统一标准、企业面临巨大压力、人才培养缺乏创新等也限制着该产业的发展和进步。因此, 相关从业人员应当积极发现问题、探索问题, 并不断纠正和改进问题, 以此推动我国汽车维修行业的发展。

## 一、中国汽车维修行业现状

据《机动车维修管理规定》, 汽车维修单位被分为三类: 第一、二大类是综合维修单位, 主要有维修厂、维修点和4S店等; 第三类为专项维修单位, 主要有个人店铺、品牌加盟店铺等。目前, 中国汽车维修单位分布在一、二类中占比40%, 也由于部分品牌的长期技术垄断, 使得剩余三类和其他维修单位的业务集中在洗车、美容、快修快保和空调维护等方面。长久积累下来, 我国汽车维修行业发展受到限制, 不仅内部员工流失严重、高技能人才比例失调, 外部服务不到位、不精准等问题也频频发生, 对于那些真正有故障、有问题的车辆, 维修不当、维修不彻底或过度维修等偶有发生, 也严重影响着社会治安与群众安全。

### (一) 汽车维修行业缺乏管理标准

随着我国经济形势一片大好, 人们的生活水平、物质水平不断提高, 因此汽车行业、汽车维修行业迅速发展和成熟。但不可否认的是, 我国汽车维修行业中仍然存在一些显著问题未解决。我国汽车维修行业起步晚, 难免在行业标准方面有所疏忽, 与国际接轨更是有待进一步优化完善。身为汽车维修行业从业人员, 我们必须认清技术层面的壁垒, 同时深刻了解到产业缺乏足够的管理经验, 更缺乏优秀、优质的人才。相信随着信息技术、大数据和人工智能的广泛普及, 汽车维修行业也能够焕发出新的生机, 在解决问题的同时发展和壮大, 促进汽车维修技术行业现代化、高质量发展。

### (二) 汽车维修企业面临巨大压力

前文不止一次谈到我国汽车维修行业发展较晚, 导致我国汽车维修企业与发达国家汽车维修企业相较缺乏先进的制度和技术支持。与之相应的是管理经验的缺乏和专业人才的缺乏, 更导致我国汽车维修企业、厂家面临巨大压力。如果将我国汽车维修汽车、厂家放到国际视野中衡量, 无疑缺乏最核心的竞争力, 也势必会对企业信心、企业文化、品牌效应等造成不良影响。也就是说, 我国汽车维修企业、厂家必须积极推进管理制度和管理方法改革与创新, 否则也将面临市场的自然淘汰, 解决技术、管理和人才

等方面的问题势在必行, 相关工业人员也应当积极投入到新时期汽车维修行业变革进程中。

## 二、汽车维修行业的现存问题

从单一视角切入来看, 汽车维修在国内外面临的情况完全不同, 在欧美国家, 汽车维修是一种高技术、高收入的银领阶层工作; 而在国内, 汽车维修行业却一直处于落后、低收入、低服务水平状态, 相关人员也处于社会弱势层面而难以拿到可观的薪水。以下围绕四个方面详细讨论我国汽车维修行业现存问题:

### (一) 维修标准不够完善

众所周知, 汽车维修是一个技术性较强的服务行业, 维修工种多、专业设备杂, 更意味着各项维修项目和作业深度差异较大, 本身就具有难以规范性和标准化。再加上我国从事汽车维修行业的大多是个体户, 因此在职业道德层面难以统一约束起来, 以次充好、以旧充新等情况也难以完全避免。目前, 我国汽车维修行业标准仍然低于国际标准水平, 而GB/16739也并不适用于大都市汽车维修实际情况, 但由于各种因素干扰, 推进行业规范和标准的革新仍然有所困难, 有待进一步优化与完善。今后的汽车维修标准革新实践中, 我们势必要破除行业中的偷工减料、虚收多算、小病大修和大病乱修等情况, 真正使得汽车维修行业步入正轨。

### (二) 缺乏先进管理制度

企业对于汽车维修和从业人员缺乏有效管理, 势必会导致整个行业的混乱, 进而影响到行业的发展状态。在行业管理制度方面, 我国现阶段缺乏有关政策支持, 缺乏规范的制度完善汽车维修管理体系, 需要进一步探索与实践。在人力资源管理方面, 我国汽车维修企业逐渐显露出方式粗暴、方法简单、忽略员工积极性、忽略员工工作效率等问题, 长久积累下来不利于企业发展和进步, 因此也需要继续探索与实践。由于没有完善的管理制度, 汽车维修行业在行业管理和人力管理方面都显示出力不从心, 这既是汽车维修行业陷入瓶颈的重要原因, 也是制约其现代化、高质量发展的重要因素之一。

### (三) 与国际水平存在较大差距

在欧美国家, 汽车维修是解决群众生活问题、人员就业问题的重要产业, 因此开设的连锁店铺、一条龙服务平台较多。而我国汽车维修店铺虽然也出现了一些连锁品牌, 但是在管理经营模式上尚有待进一步提升。而且连锁维修的店铺数量上不够, 因此我国汽车维修店铺仍然处于散兵游勇状态, 不仅缺乏完整的服务系统、先进的经营模式, 甚至个体户难以维计, 更无论创新、求变了。可见, 要缩短国内外汽车维修行业的发展差距不是一蹴而就的, 相关从业人员不仅要看到行业现存问题, 也要积极改变现状和解决问题, 才可能推动国内汽车维修行业发展进步, 使其不受到外企的挤压和影响。面对与国际水平存在较大差距的问题, 我们首先要做的就是打破技术壁垒, 以先进的维修技术打基础, 进一步夯实汽车维修行业发展基础。

### (四) 缺乏高素质专业人才支持

对于维修技术专业人员、人才培养的问题急需解决, 尤其在我国高素质、高水平维修技术人才缺乏的情况下, 更要集中精力、资源和资金培养人才, 以此夯实产业基础, 为产业兴旺和长久发展提供动力。目前, 我国汽车维修行业的人才大多源于技工院校、职业院校, 甚至有的并没有经历过系统学习, 也就是说真正高素质、

高水平的复合型人才只是少数。而在维修技术不断更迭的情况下,如果相关人员仅仅是接受培训或短期学习,势必难以跟上时代、市场的发展水平,更意味着今后应当着重培养高素质、高水平的汽车维修专业人才。尤其是高职院校,要依据职业岗位能力需求,着力做好汽车维修技术人才培养,切实培育出能够适应产业转型与升级、企业发展与创新的优秀人才。

### 三、对于汽车维修行业问题的解决方法

#### (一)规范市场经营,制定统一标准

##### 1. 对接国际发展水平

我国汽车维修行业标准低于国际标准,因此在管理水平、技术水平方面要求也就降低了,故而出现对比国外企业缺乏竞争力的现象。因此,在未来的汽车维修产业更迭中,有必要对接国际发展水平,朝着国际化标准迈进和发展。这样一来,不仅能够规范我国汽车维修行业的各方各面,也能够迅速提质,同时为相关从业人员带来更多保障和效益。也就是说,用国际化标准规范我国汽车维修市场经营模式,能够达到促进市场稳定发展、推进行业改革的最终目的。相关管理者也有必要推进汽车维修市场的经营模式规范化、标准化发展,对接国际标准的同时助推行业健康、稳定发展。

##### 2. 完善维修管理系统

一个完整的、有效的维修管理系统是进行管理工作的基本条件,尤其在新时期背景下,汽车维修企业更要管理好各个部分,才可能实现汽车维修行业的崛起与稳定发展。因此,我们的管理系统必须与时俱进,甚至要引入现代化、信息化管理手段,进一步提高维修管理系统实效。对于相关系统的建立和完善,一方面要对维修人员信息进行统一收录,进而对维修工作进行合理规划和安排;另一方面要对汽车数据进行统一收录,进而据汽车故障情况进行准确判断,为后续维修人员维修工作的进行提供良好依据。

##### 3. 加强法律监管力度

实际上,汽车维修行业为我国社会经济增长提供了动力,也在未来的经济产业中发挥出了越来越重要的作用。但由于国内汽车维修行业还处于完善初期,管理工作中仍然存在较多不足,甚至法律监管不到位,有待继续加强法律监管力度。为了促进汽车维修行业的高质量发展,提出两点有效措施。第一,政府相关部门要积极承担起监管责任,对汽车行业发展情况进行深入了解,进而过渡到汽车维修行业,同时强化相关从业人员的法律意识、道德意识。为保证监管工作顺利开展,政府各部门也要极力配合,尤其是公安、工商执法及城管等部门要竭诚合作,力求避免汽车维修产业链中的违法现象。第二,对于汽车维修行业中存在的不确定因素,有必要做好长期监管、审查的准备,同时要制定监管计划、提高管理效率,必要是还需要进行突击检查和联合执法工作。只有这样,法律监管才是有意义的,才能够切实杜绝汽车维修行业中的违法现象,实现行业的健康、稳定发展,并切实为群众、为社会带来更多益处。

##### 4. 完善质量监管体系

维修质量实际上是维修企业、行业能否长久发展的重要因素之一。为了保证维修质量能够赢得客户认可,必须加大对质量的监管和审核,进一步增强企业、工厂或店铺质量管理意识。这就需要建立一个科学的质量监管体系,尤其是政府方面要充分发挥职能作用,加大对行业的监管力度,同时严格把好质量关,实现严格管理和严格质量。与此同时,还必须派请专业人员进行管理,建立一个长期的、有章可循的管理体系,积极推进一旦出现质量问题及时解决。新时期背景下,对于汽车维修行业,还有必要对

维修材料进行严格的质量监管,在把好质量关的同时采用环保材料,更能够为群众、为社会带来更好的服务。

#### (二)完善管理制度,优化内外管理

##### 1. 实现产业升级

汽车维修行业转型与升级除了要与国际水平接轨外,还要继续完善管理制度。首先要实现的是结合实际情况科学管理技术、行业标准等,只有据实际情况颁发文件、规范等,才能够实现先进管理制度、高效管理制度的本土化创新。当然,我们也可以借鉴国外先进管理制度和经验,再结合实际情况优化调整,或许能够达到事半功倍的效果。

##### 2. 渗透以人为本

在对于人才的管理方面,企业就要承担起主要责任,不仅要渗透以人为本、科学管理观念,还要做好客户沟通、用户满意度深度调查等工作,确保企业的客户稳定性与长远发展。可见,对接人的管理工作至关重要,对于企业内部员工要进行人性化管理,如引入激励机制,对于企业对接的客户、顾客等要进行关系维护,使得企业业务对接客户需求,同时实现汽车维修质量和管理质量的提升。

##### 3. 加强安全管理

无论哪一行业,安全都是发展的第一要素,也就是说汽车维修管理行业中也注重安全问题,要通过加强安全管理的方式,提高维修质量和专业水平。首先,相关人员必须认识到汽车维修对于客户人身安全有着重大影响,当然维修技术和质量也关乎企业的形象。其次,实际管理工作中有必要破除传统理念,将安全放在维修的第一位,要实现安全维修、为客户带去安全,进而实现高质量、高水平维修服务。最后,企业方面也要树立员工安全意识,营造出良好的安全管理氛围,同时对他们进行安全知识教育,势必能够使更多从业人员认识到安全的重要性。这样一来能够避免许多安全隐患,在带给员工、企业和客户安全的条件下,促进汽车维修企业可持续发展。

#### (三)培养专业人才,强化人才素质

汽车维修行业的发展除了制度和标准外,还需要人才进行支撑。可见,直接培养或培训高素质、高质量人才至关重要,他们是汽车维修行业改革与创新的主力军,现已经成为了汽车维修行业的主要目标之一。我国培养汽车维修专业人才的一般是技术院校和职业院校,因此有必要革新相关人才培养模式,着重强化学生动手实践能力,同时辅助各类课程、各类技术教学,培养学生成为高素质、高水平和高能力的“三高”人才。

#### 四、结束语

总而言之,我国汽车维修行业的转型与升级不是一蹴而就的,针对现存的诸多问题,还有待一一排查和解决。对于相关从业人员来说,也有必要已经先进的技术手段、管理理念,进一步推进管理标准、质量标准体系建设,才可能切实提高汽车维修行业发展水平,为广大群众带去更加高质量的汽车配套服务。

#### 参考文献:

- [1] 李修银,孔翠翠.现代汽车维修技术的应用现状及发展趋势的探讨[J].时代汽车,2022(16):167-169.
- [2] 王乐.新时代汽车维修技术及行业发展对职业教育的启示[J].时代汽车,2022(13):61-63.
- [3] 陈云培.汽车维修——我人生的挚友——访菏泽天泓雷克萨斯汽车销售服务有限公司车间主任兼技术总监件宗次[J].汽车维修与修理,2022(11):21-23.