

汽车驾驶维修行业标准化作业流程构建与实践

张云峰

汤阴县古贤镇人民政府 河南 安阳 455000

摘要: 本文针对汽车驾驶维修行业规模分散、流程混乱、质量参差、隐患突出等问题,剖析行业现状与标准化缺失的弊端,立足合规、实用等原则,构建驾驶培训、维修作业全流程标准,搭建配套管理体系。同时制定分步实施、监管管控的推广方案,结合实践案例验证成效,证实标准化流程能提升作业效率、保障服务质量、消除安全隐患,助力行业告别乱象,实现规范化、高质量、可持续发展,重塑行业良好口碑。

关键词: 汽车驾驶维修行业; 标准化作业流程; 构建; 实践

引言: 随着国内汽车保有量持续攀升, 驾驶培训与维修行业迎来广阔发展空间, 但行业分散化、粗放式运营问题凸显。培训教学敷衍、维修操作随意、监管缺位等乱象频发, 不仅拉低服务质量、抬高运营成本, 还埋下重重安全隐患, 损害行业整体信誉。为破解行业痛点, 顺应汽车技术迭代与监管要求, 构建统一、规范、可落地的标准化作业流程刻不容缓, 本文就此展开研究, 为行业规范化发展提供可行思路与实践参考。

1 汽车驾驶维修行业作业现状及问题分析

1.1 汽车驾驶维修行业发展现状

(1) 行业规模与市场格局。我国汽车保有量连年攀升, 带动驾驶培训、维修行业规模稳步扩张, 形成大型连锁机构、中小型门店、个体作坊共存的市场格局。行业整体体量庞大, 但市场集中度低, 中小型门店占比极高, 行业竞争激烈、乱象较多, 头部企业引领力不足, 整体发展呈分散化态势。(2) 行业技术发展及设备更新情况。新能源、智能汽车普及, 推动行业技术快速迭代, 电控检测、智能诊断等先进设备逐步投入使用。但多数中小门店资金有限, 设备陈旧、技术落后, 无法适配新车维修需求, 新旧技术断层严重, 数字化、智能化升级进程迟缓^[1]。(3) 从业人员结构与素养现状。行业从业人数众多, 但整体素养参差不齐。一线技师、教练员学历普遍偏低, 专业培训不足, 复合型人才紧缺, 部分人员作业不规范、职业素养欠缺, 跟不上行业高质量发展的要求。

1.2 现有作业流程存在的问题

(1) 驾驶培训环节流程不规范问题。部分驾校为压缩成本、加快出证速度, 缩减培训课时, 简化教学内容, 实操训练不到位, 教学流程流于形式。培训过程缺乏严格监管, 存在随意教学、违规带教等问题, 学员驾驶技能和安全意识薄弱。(2) 汽车维修环节流程混乱、缺乏

统一标准。维修行业没有统一的作业流程, 从小修保养到大修整改, 全凭技师经验操作。配件选用、施工步骤无固定规范, 存在过度维修、偷工减料、工序遗漏等问题, 门店各自为战, 作业流程极不规范。(3) 质量管控与安全管理漏洞。行业普遍缺乏完善的质量管控体系, 维修质量、培训质量无严格验收标准。安全管理松懈, 维修作业防火防盗、操作防护措施不到位, 驾驶培训安全监管缺位, 隐患排查不及时, 风险防控能力薄弱。

1.3 标准化作业缺失带来的负面影响

(1) 服务质量参差不齐, 客户满意度偏低。缺乏统一标准, 服务水平差异极大, 收费不透明、质量无保障, 客户维权难度大, 信任度持续走低, 整体客户满意度处于较低水平。(2) 作业效率低下, 运营成本居高不下。无标准化流程导致作业耗时久、返工率高, 资源浪费严重, 人力、物料成本攀升, 门店盈利空间被挤压, 行业整体运营效益不佳。(3) 安全隐患突出, 行业信誉受损。不规范作业极易引发交通事故、维修故障等安全问题, 威胁人身财产安全, 频发的乱象让行业口碑下滑, 损害了驾驶维修行业的整体信誉。

2 汽车驾驶维修行业标准化作业流程构建

2.1 标准化作业流程构建原则与依据

(1) 构建基本原则。构建行业标准化作业流程, 需坚守合规性、实用性、科学性、普惠性四大核心原则。合规性是底线, 全程贴合法律法规要求, 杜绝违规操作; 实用性为核心, 立足行业实际作业场景, 摒弃空泛条款, 贴合中小型门店、驾校的运营现状; 科学性为导向, 顺应汽车行业技术迭代趋势, 兼顾传统燃油车与新能源汽车作业需求; 普惠性为目标, 流程简洁易懂、便于执行, 兼顾不同规模经营主体, 实现全行业通用^[2]。(2) 构建政策依据与行业规范。流程构建严格依托国家现行政策法规与行业标准, 主要参照《道路交通安全法》《机动车驾

驾驶员培训管理规定》《机动车维修管理规定》等官方文件，同时贴合机动车维修技术规范、驾驶培训教学大纲、安全生产管理条例等专项准则，结合地方交管、运管部门的监管要求，让标准化流程有法可依、有规可循，贴合行业监管导向。(3) 流程适配性与可落地性考量。充分考虑行业经营主体规模不一、软硬件条件差异大的现状，避免流程过于繁琐苛刻，兼顾大型连锁机构与中小门店、正规驾校与基层网点的执行条件。流程设计细化操作步骤，明确权责分工，剔除复杂冗余环节，配套简易执行方案，同时预留灵活调整空间，适配不同车型、不同业务场景，保证流程能落地、易执行、好监管。

2.2 汽车驾驶培训标准化作业流程构建

(1) 前期报名与资质审核标准化流程。规范报名全流程，统一报名材料清单、收费标准，公示收费项目与退费规则，杜绝乱收费、隐性收费。严格执行学员资质审核，核查身份证、体检报告等证件，杜绝伪造材料、违规报名。建立报名登记档案，做好信息录入、核对与保密工作，明确各岗位审核责任，做到全程留痕、可追溯，保障学员合法权益。(2) 理论教学与实操训练标准化流程。严格遵照官方教学大纲，固定理论课时、教学内容，采用规范教材，涵盖交通法规、安全常识、应急处理等知识，采用线上线下结合的教学模式，保证教学时长达标。实操训练分阶段、按步骤开展，规范基础操作、场地训练、道路实操各项流程，明确训练时长、训练项目，教练员持证上岗，按统一标准教学，杜绝缩减课时、敷衍教学，全力提升学员驾驶技能与安全意识^[3]。(3) 考核测评与结业管理标准化流程。建立分层考核机制，理论考核采用统一题库，实操考核遵照规范评分标准，严格监考、杜绝舞弊。考核合格者发放结业证明，不合格者安排补考与补训，严禁不考核直接结业、违规发证。完善结业档案管理，做好成绩登记、资料存档，对接驾考部门，保证培训质量与驾考标准衔接，从源头培养合格驾驶员。

2.3 汽车维修标准化作业流程构建

(1) 客户接待与故障检测标准化流程。规范客户接待礼仪，耐心倾听故障描述，做好详细登记，主动告知维修流程、收费标准。故障检测采用规范步骤，借助专用设备开展全面排查，出具详细检测报告，明确故障原因、维修方案与耗材配件，与客户确认沟通后再开展维修，杜绝隐瞒故障、虚报问题，保障客户知情权。(2) 维修施工与配件管控标准化流程。维修施工严格遵照故障方案，固定施工步骤、操作规范，技师按岗位要求作业，杜绝违规操作、随意改动施工流程。配件管控实行严标准，

选用正规合格配件，杜绝假冒伪劣、以次充好，做好配件入库、领用、核销登记，留存配件资质证明。维修全程做好记录，明确施工责任人，严控维修质量。(3) 质量检验与交车售后标准化流程。维修完工后开展多级质量检验，核查故障修复情况、部件安装情况，试车检测无误后再进入交车环节。交车时清理车辆，向客户展示维修成果、更换配件，交代保养注意事项，出具正规维修票据与质保凭证。建立标准化售后回访机制，定期跟进车辆使用情况，及时处理售后问题，明确质保范围与售后责任，提升服务口碑^[4]。

2.4 配套管理标准体系搭建

(1) 人员岗位职责标准。明确各岗位人员职责、任职要求，教练员、维修技师、接待人员、管理人员各司其职，实行定岗定责。制定人员行为准则，规范职业操守，定期开展技能培训与考核，持证上岗，杜绝无证作业、越权操作，提升从业人员专业素养与责任意识。(2) 设备使用与养护标准。制定专业设备操作规范，明确使用步骤、注意事项，专人专用、规范操作，杜绝违规使用损坏设备。建立日常养护、定期检修机制，做好设备清洁、调试、保养记录，及时排查设备故障，更换老化部件，保证设备精准好用，适配各类作业需求，延长设备使用寿命。(3) 安全作业与环保标准。严守安全作业规范，驾驶培训做好防护监管，维修作业做好防火、防触电、防机械损伤措施，配齐安全防护用品，定期开展安全排查。落实环保要求，规范处理废机油、废旧配件、垃圾废料，杜绝随意丢弃污染环境，遵守环保法规，做到安全作业、绿色作业，推进行业健康发展。

3 汽车驾驶维修行业标准化作业流程实践应用与效果分析

3.1 标准化流程实施推广方案

(1) 实施前期准备与人员培训。前期整理全套标准化作业手册，细化流程细则、操作规范与考核标准，配齐台账表单，完成硬件调试、场地整改等基础工作。针对从业人员开展专项培训，融合集中授课、实操演练、案例解析多种形式，覆盖教练员、维修技师及全体管理人员，讲清流程要点与岗位职责。培训后组织考核，确保全员掌握标准、熟练操作，筑牢流程落地基础。(2) 分阶段落地执行策略。推行循序渐进的分阶段落地模式，第一阶段选取试点单位试运行，积累实操经验，优化不合理条款；第二阶段扩大试点范围，覆盖区域内驾校及维修门店，完善配套管理制度；第三阶段全行业推广，固化作业流程。推行时兼顾各类机构规模，简化中小门店执行流程，降低落地难度，稳步推进、避免混乱^[5]。(3)

实施过程监督与管控措施。建立常态化监督机制，成立督查小组，开展定期巡查与不定期抽查，核对作业记录，排查执行偏差。开通客户反馈渠道，及时收集意见、整改问题。落实责任到人制度，明确监管职责，严肃纠正违规操作、流程流于形式等问题，做好整改回访，保障标准落地见效。

3.2 实践应用案例分析

(1) 驾驶培训领域标准化流程应用实例。某正规驾校全面推行标准化培训流程，严格落实报名审核、课时管控、规范教学、严格考核全流程标准，杜绝缩减课时、违规教学行为。统一教学步骤、考核标准，完善学员档案管理，全程留痕可追溯。实施后，教学秩序明显规范，学员技能掌握更扎实，考试通过率稳步提升。(2) 汽车维修企业标准化流程落地案例。某大型维修门店引入全套维修标准化流程，从接待检测、施工配件，到质检交车、售后回访，全程按标准执行。统一故障排查步骤、配件选用标准、质量验收准则，公开收费明细。落地后，门店作业井然有序，彻底杜绝了虚报故障、偷工减料、过度维修等问题，客户信任度大幅上升。(3) 案例实施过程难点与解决对策。实施过程中主要面临从业人员抵触、中小机构执行力弱、流程细节适配性差等难点。针对这些问题，通过耐心宣讲、示范引导转变人员观念；简化基层执行台账，降低操作难度；安排专人上门指导，点对点解决落地难题，及时优化流程条款，化解各类矛盾，保障方案顺利推行。

3.3 实施效果评价

(1) 作业效率提升效果。标准化作业让各项流程有章可循，减少了盲目操作、重复返工、沟通耗时等问题，作业节奏更紧凑。驾驶培训周期管控更合理，维修施工耗时大幅缩短，人力、物料资源利用率提升，行业整体作业效率提升显著，运营节奏更加高效。(2) 服务质量

与客户满意度改善情况。统一服务标准、收费标准、质量标准后，行业服务乱象得到整治，服务质量趋于稳定，告别参差不齐的局面。透明化作业、规范化服务，让客户权益得到保障，投诉量明显减少，客户满意度、口碑持续好转，客户回头率稳步上升。(3) 安全隐患降低与行业效益提升效果。标准化作业严控操作规范、安全防护、质量验收环节，驾驶培训安全监管到位，维修作业隐患减少，各类安全事故发生率大幅下降。随着效率提升、口碑好转，机构盈利能力增强，行业整体形象得到修复，推动行业朝着规范、健康、长效的方向发展。

结束语

汽车驾驶维修行业标准化作业流程的构建与落地，是整治行业乱象、提升服务水准的核心举措，更是行业转型升级的必经之路。推行标准化流程，既能规范作业行为、严控安全与质量关口，又能降本增效、重拾客户信任，修复行业形象。后续需持续优化流程细节，强化监督执行，兼顾各类经营主体需求，让标准全面落地生根，推动整个行业摆脱粗放模式，走上规范有序、长效稳健的发展道路。

参考文献

- [1]张继伟,张继涛.谈汽车驾驶与维修对排放性能的影响[J].时代汽车.2021,21(1):104-106.
- [2]牛书芬.试析汽车驾驶与维修对排放性能的具体影响[J].时代汽车.2020,11(24):225-228.
- [3]秦士同.汽车驾驶与维修对排放性能的影响解析[J].时代汽车.2020,8(11):137-139.
- [4]何宝旭.汽车驾驶与维修对排放性能的影响解析[J].广西农业机械化.2021,9(6):65-67.
- [5]国树文.我国汽车维修行业管理的现状及对策[J].汽车实用技术,2021,46(10):176-178.