

浅谈汽车维修管理与维修质量

肖春秀

湖北三峡职业技术学院 湖北 宜昌 443000

摘要:汽车维修管理与维修质量是汽车行业发展中不可忽视的重要环节。通过规模化经营、构建快修网络、提升从业人员专业素质以及树立科学管理和服务意识等措施,我国汽车维修业有望实现质的飞跃,提供更高质量的维修服务,推动整个行业的发展与壮大。

关键词:汽车; 维修管理; 维修质量

1 汽车维修技术的特点

1.1 信息化

汽车维修技术的特点之一是信息化。随着现代汽车技术的不断升级和发展,维修人员需要获取并处理大量的汽车信息来辅助诊断和维修工作。首先,现代汽车维修依赖于各种电子设备和计算机软件来获取和分析车辆的故障信息。维修技术人员可以通过连接车辆的OBD接口,使用诊断仪器和计算机软件读取车辆的故障代码、传感器数据和系统记录,以便准确地进行故障诊断。其次,信息化使得维修技术人员能够从全球范围内获取到相关的修理和解决方案。通过互联网和信息平台,维修人员可以通过搜索和浏览技术数据库、论坛和专业网站等获取各个厂家的维修手册、技术文献和修理案例,帮助解决复杂的维修问题。信息化使得维修过程的记录和管理更加精确和便捷。维修技术人员可以通过电子系统和软件来记录和管理车辆的维修历史、维修工作的进展和结果,以及配件的使用和库存情况等。这些信息可以帮助维修机构进行数据分析和决策,提高维修效率和服务质量。信息化的特点使得汽车维修技术更加高效、准确和可靠。维修人员能够利用先进的信息技术来获取和分析车辆的故障信息,从而提供快速的故障诊断和修复方案。而且,信息化还使得维修技术的跨区域和跨厂家合作变得更加容易,促进了维修服务的智能化和优化化。

1.2 智能化

随着科技的快速发展,智能化技术在汽车维修领域得到了广泛应用。智能化的特点主要表现在以下几个方面:第一,智能化技术使维修过程更加高效和准确。现代汽车配备了大量的传感器和控制单元,能够实时监测车辆的各种参数和状态。通过连接车辆的OBD接口和智能诊断仪器,维修技术人员可以读取车辆的故障代码和传感器数据,快速定位和诊断故障,提供准确的修理方案。智能化技术使维修过程更加智能化和自动化,大大

提高了维修效率和准确性。第二,智能化技术使维修工具和设备更加智能化和便捷化。例如,智能化维修设备可以通过蓝牙或无线网络与移动设备进行连接,实现远程控制和数据传输。同时,智能化工具和设备还具备自动识别和校准功能,能够智能地调整施加力度和操作参数,提供更加个性化的维修服务。第三,智能化技术也注重维修过程的信息化和智能化管理。通过智能化维修管理系统,维修机构可以实时记录和管理维修任务、工作进展、配件使用等信息。这些信息可以用于传递和沟通,使维修过程更加规范和高效^[1]。

1.3 科技化

随着科技的不断进步和创新,科技化的特点逐渐渗透到汽车维修工作中。首先,科技化使得汽车维修领域不断引入新的技术和工具。例如,激光测量设备可以精确测量车身的几何尺寸,三维打印技术可以制造出具有复杂形状的零部件。这些新技术和工具的引入可以提高维修的精度和效率,使维修工作更加科学化和精密化。其次,科技化使得维修技术人员需要不断学习和更新知识。随着汽车技术的不断发展,新型的车辆系统和相关设备不断涌现。维修技术人员需要不断学习和了解新的技术,掌握新的维修方法和操作技巧,才能适应和应对不断变化的汽车维修需求。科技化还推动了汽车维修服务的数字化和网络化。维修机构通过建立数字化的管理系统和电子化的工作流程,实现了维修过程的信息化和自动化。维修技术人员可以通过互联网和移动应用程序进行远程的技术支持和故障诊断,提高了维修服务的效率和质量。通过引入新的技术和工具,维修技术人员能够提供更精准的故障诊断和修复方案,大大提高了维修的准确性和效率。同时,数字化和网络化的应用使得维修过程更加便捷和可追溯,提升了客户的满意度和体验。

2 当前在我国汽车维修管理中存在的主要问题

2.1 当前的维修制度

首先,维修行业的准入门槛较低,无证维修店和非正规维修机构层出不穷。这种无序竞争现象不仅影响了正规维修机构的经营环境,也降低了维修服务的质量和信誉。其次,当前的维修制度在监管方面存在不足。尽管已有相关法规和标准,但监管力度不够,导致一些维修机构存在违规操作和违法行为。同时,对于维修人员的技术培训和职业资格认证的监管体系还不健全,缺乏统一的行业标准和考核机制。此外,消费者对于维修服务的知识和能力较低,缺乏对维修工作的有效监督和投诉渠道。这使得一些不良维修行为难以发现和纠正,给消费者的财产安全和权益保护带来一定的风险。

2.2 维修人员的专业水平不足

汽车维修技术的不断发展和更新,对维修人员的专业技能和知识水平提出了更高的要求。由于教育和培训的不足,绝大部分维修人员在技术和知识方面存在缺乏和滞后的情况。维修技术的更新速度加快,新型汽车系统和电子设备的应用不断增加。许多维修人员缺乏与时俱进的学习机会,无法及时掌握新技术和方法。导致在遇到新型故障或复杂问题时,维修人员无法有效解决,影响了维修质量和效率^[2]。目前,我国汽车维修行业培训机构较少,培训课程和内容不够完善。同时,由于缺乏统一的行业标准和考核机制,对维修人员的培训和评价存在一定的难度。这导致了维修人员的技术水平参差不齐,一些维修人员对于复杂故障的判断和修复能力不足。

2.3 数量多而不精、质量参差不齐

据中国汽车工业协会公布,2020年,全国汽车产销1927.18万辆和1930.64万辆,同比分别增长4.6%和4.3%,增速稳中有进。汽车消费市场的扩大迅速刺激了汽车维修业的兴起,各种规模性质的汽车维修企业如雨后春笋般地涌现。由于汽车维修业投资少、规模小、见效快,全社会形成了包括机关、个人、团体以及学校兴办汽车维修业的局面。国有骨干企业兴办的汽车维修业,受到原来计划经济遗留问题的影响,不能完全自主地参与到市场竞争中,其利润留用太少,应用科技成果和更新改造设备提高质量的能力差,不具备良好的应变能力。而个体汽车维修业则处于各自为政的无组织状态,缺乏正规培训,没有统一领导,技术落后,设备不齐,修理工艺多停留在手工作业的基础上,无法保证汽车的维修质量。我国的许多汽车维修企业与国外相比,不管是在维修技术、维修设备、维修人才还是技术管理上都存在显著差距。随着世界博世等汽车修理巨头进入中国市场,这些问题将变得更加突出。

3 提高我国汽车维修管理与维修质量的措施

3.1 实行规模化经营、构建快修网络

可以推行规模化经营的模式,鼓励维修机构进行合并和联合,形成规模较大的维修企业。通过规模经营,维修机构可以集中资源,提高管理效率和专业水平,进而提高维修质量和服务水平。其次,可以构建快修网络,推动快修服务的发展。快修网络将维修机构进行分级分类,按照不同的维修项目和服务需求进行专业化分工。这样可以使得维修工作更加专业化和高效化,提高维修效率和质量。快修网络可以提供更便捷的服务,减少维修等待时间,提升客户满意度。另外,还应加强行业监管,加大对维修机构和维修人员的培训和管理力度。建立健全的维修机构准入制度,对维修人员进行必要的技能培训和职业资格认证,确保维修人员具备充分的专业能力和知识水平^[3]。加强对维修机构的日常监管,加大对违规行为的惩罚力度,维护维修市场的秩序和公平竞争环境。应鼓励科技创新,推动智能化技术在汽车维修领域的应用。提供先进的维修设备和技术工具,使维修工作更加准确、高效和智能化。通过引入智能化的维修管理系统,实现对维修过程的信息化管理和监控,提高维修质量的可追溯性和可控性。

3.2 加强汽车维修管理信息化建设

为了提高我国汽车维修管理与维修质量,可以采取一系列措施。首先,可以推行规模化经营的模式,鼓励维修机构进行合并和联合,形成规模较大的维修企业。通过规模经营,维修机构可以集中资源,提高管理效率和专业水平,进而提高维修质量和服务水平。其次,可以构建快修网络,推动快修服务的发展。快修网络将维修机构进行分级分类,按照不同的维修项目和服务需求进行专业化分工。这样可以使得维修工作更加专业化和高效化,提高维修效率和质量。快修网络可以提供更便捷的服务,减少维修等待时间,提升客户满意度。另外,还应加强行业监管,加大对维修机构和维修人员的培训和管理力度。建立健全的维修机构准入制度,对维修人员进行必要的技能培训和职业资格认证,确保维修人员具备充分的专业能力和知识水平。加强对维修机构的日常监管,加大对违规行为的惩罚力度,维护维修市场的秩序和公平竞争环境。应鼓励科技创新,推动智能化技术在汽车维修领域的应用。提供先进的维修设备和技术工具,使维修工作更加准确、高效和智能化。通过引入智能化的维修管理系统,实现对维修过程的信息化管理和监控,提高维修质量的可追溯性和可控性。

3.3 提升汽车维修行业从业人员的专业素质

汽车维修人员是直接从事维修工作的核心力量，其专业水平和素质直接决定了维修工作的质量和效果。首先，加强维修技能的培训和提高。政府可以加大对汽车维修行业相关培训机构的扶持力度，推动其提供更全面、系统的培训课程和教材。鼓励维修技能竞赛和实践经验的分享，激励维修人员不断提高自身的专业水平。其次，建立健全的职业资格认证体系。通过制定统一的职业资格标准和考核机制，提高从业人员的行业认可度和专业能力。维修人员可以通过职业资格认证考试，获得相应的职业资格证书，进一步提高其专业素质和市场竞争力。此外，推动行业的自律和规范化。行业组织可以制定行业标准和行业道德规范，引导维修人员遵循规范和伦理，提倡专业、诚信的态度和行为。加强对维修人员的日常监督和业绩评估，倡导维修人员不断追求卓越，提高自身的专业素养。最后，鼓励维修人员进行持续学习和专业发展。政府和企业可以提供相应的学习和培训机会，激励维修人员参与学术研究和行业交流活动，保持专业知识的更新和深化。此外，建立岗位晋升和薪酬激励机制，为有志于提升专业素质和发展的维修人员提供更多的发展机会。

3.4 汽车维修企业树立科学管理和发展意识

只有建立科学、规范的管理体系，才能有效提升维修质量，提供优质的服务。通过招聘高素质的维修技术人员，提升企业整体的技术实力。定期组织技术培训和交流学习，让维修人员不断积累新知识、新技术，提升专业素养和技能水平。包括完善的工作流程和服务标准，提供高效、质量可控的维修服务。强化维修项目的计划和排程，确保维修过程的顺利进行^[4]。此外，建立健全的质量管理体系，对维修过程进行严格监控和追踪，及时发现和纠正不合格项，保证维修质量。建立长期稳定的供应关系，确保获得优质可靠的原厂配件。建立并实行合理的配件管理制度，加强库存管理和备件供应的效率，提高维修速度和质量。企业应积极引入信息化管理系统，有效整合和利用数据资源。通过信息化管理，可以微观地掌握维修项目的进展情况、配件的使用情况等，及时分析和调整，实现资源的最优配置。

3.5 全面提高汽车维修质量服务意识

首先，汽车维修企业应树立以用户为中心的服务理念，将客户需求和满意度放在首位。从接待到维修，要注重与客户的沟通和交流，了解客户的维修需求和期望，提供个性化的维修解决方案。注重服务态度和修养的培养，提倡维修人员有礼貌、热情、专业的服务态度。其次，加强售后服务，关注维修后的跟踪和回访。维修企业要建立完善的售后服务体系，及时进行维修工作的质量反馈和检查，确保维修质量符合标准。同时，对维修完成后的客户进行回访，了解客户对维修质量和服务的满意度，并及时处理客户的投诉与建议。加强维修过程的透明化和信息公开。汽车维修企业应及时告知客户车辆的维修进展，尽量避免滞后和不明朗的情况发生。建立维修工作的工时计费 and 维修费用的明细制度，让客户清楚知道维修费用的构成，提高透明度和公信力。另外，通过科技手段提升服务质量。例如，引入智能维修设备和检测仪器，提高维修工作的精度和速度。利用互联网和移动端技术，提供在线维修预约和故障诊断的便捷服务，方便客户的选择与使用。

结束语

汽车维修管理与维修质量是决定汽车行业服务水平与竞争力的重要因素。只有不断追求技术创新、提高服务质量和客户满意度，才能推动汽车维修业走向更加繁荣和稳定的发展轨道。我们相信，在不久的将来，我国汽车维修业将成为世界领先水平的行业，并为汽车消费者提供更高质量的维修服务。

参考文献

- [1]金千华.汽车底盘检测与维修技术的应用研究[J].内燃机与配件,2019(24):133-134.
- [2]徐勇,高畅.关于职业院校汽车维修专业教学改革之理性思考[J].湖北农机化,2019(24):30.
- [3]蒋咏民.现代汽车维修技术提高质量的有效策略探讨[J].时代汽车,2020(1):2.
- [4]宋健.分析汽车维修现状与技术设备及质量管理控制[J].车时代,2020(8):1.