

利用信息化管理平台促进机动车维修行业政府管理的研究

于 森

天津市道路运输事业发展服务中心 天津 300000

摘要: 随着经济发展,出租车、网约车行业蓬勃发展,汽车保有量越来越大,汽车维修行业随之壮大。但是维修企业维修能力良莠不齐,车主和企业之间信息不对等,车主利益难以得到保障,如何解决上述问题,树立维修行业品牌形象,确保机动车维修法规标准得到有效落实,需要政府发挥管理作用。本文针对当前机动车维修行业政府治理,从最初备案到事后监管,分析机动车维修行业政府管理存在的问题,利用信息化手段,就规范制度落实、备案审核、健全政府管理方式方法提出对策建议。

关键词: 机动车维修; 机动车维修备案; 政府管理; 信息化管理平台

机动车维修是交通运输行业重要组成,2018年国务院发布的《关于取消一批行政许可等事项决定》正式开启机动车维修备案制篇章,形成了以一类、二类维修企业为基础,三类维修企业为补充的机动车维修体系。但由于市场准入条件降低,机动车维修行业由事前审批向事后监管倾斜,要求政府具有相应的监管规划和监管手段。汽车电子健康档案作为信息化平台功能相对单一,更多是方便机动车维修备案审核和公示。行业管理部门对无证经营、超范围经营、随意压价、维修工艺不规范、维修质量难保证等问题,无法通过信息化手段有效管理。本文以政府管理理论为依据,基于信息化平台功能实现,明确政府管理职责和定位,提供信息化管理思路,为机动车维修行业高质量发展提供策略参考。

1 机动车维修政府审批与行业监管现状

我国机动车维修行业主要由交通运输管理部门业务指导和宏观调控。以天津为例,天津市交通运输委员会及其直属事业单位道路运输事业发展服务中心负责机动车维修行业法律法规贯彻实施,行业规划和发展,市内六区机动车维修备案事项申请咨询、受理、审核工作;日常监管由各区运管和市执法大队共同负责。随着行业发展,“许可审批”改为“备案制”维修企业只要取得了工商营业执照就可以营业,很多专项修理店、路边店未按规定备案。工商部门只负责发放营业执照,行业管理部门只做维修备案,监管部门监管方式仍是以人为主,监管死角多。工商、交通管理、监督管理部门之间没有协作机制,信息沟通闭塞,无法及时找到违规经营、超范围经营业户,安全检查、环境检查难以到位。

2 改善机动车维修行业政府监管对策建议

当前天津和其他省市使用的汽车维修电子健康档案信息服务系统主要用于事前审批备案,虽然有行业动

态、政策解读、备案信息模块,但是数据长期固定,利用率不高。公安执法监管只能根据备案公示数据,确定维修企业是否备案。

企业方面,部分连锁经营企业具备ERP系统,用于登记维修车辆、打印维修清单等工作。品牌4S店一般使用汽车生产厂家提供的DMS系统。更多三类维修企业规模较小,没有ERP系统。所以当前汽车电子健康档案中的企业数据真假参半,维修企业自身使用ERP或者DMS系统可以自动完成数据对接,但是没有系统的企业要么是选择一款ERP软件机械性上传数据,要么虚假应付。

车主方面,很多车主并不了解该系统。车主使用该系统查询周边维修企业、维修后通过系统评价维修质量、出现维修纠纷使用系统投诉等情况基本没有。所以,除了机动车维修备案,汽车电子健康档案在政府、企业、车主方面都没达到预期使用效果。

2.1 系统改进建议

针对上述汽车电子健康档案存在的问题,结合天津实际,将汽车电子健康档案的功能整合到道路运输综合信息平台,实现企业与行业管理部门之间信息共享和交互,为行业决策提供更有有效的信息服务。

道路运输综合信息平台机动车维修模块分为企业端和审核端两大部分,如图1所示。企业端由企业使用,与企业现有管理系统数据对接,完成日常维修管理信息记录、汇总和上报到行业管理部门。没有管理系统的小型维修企业可以通过法人账号登录,利用企业端完成日常管理数据记录。为鼓励维修企业使用企业端,维修企业必须通过企业端口完成企业首次备案和备案变更等机动车维修业务办理。企业端既可以用于维修企业日常管理和办理行政事项,还可以为行业管理部门提供企业维修数据。

审批端由行业管理部门使用,分为事前审批和事后监管两大模块。审批功能主要包括企业首次备案、备案变更、备案注销等。同时与工商数据对接,直接获取企业在工商登记信息,方便审批管理。监管模块主要汇总审批模块和企业管理数据,及时公布相关信息,汇总企业维修数据,包括维修项目和配件使用,预留有数据对接端口,方便与执法部门数据共享,以此强化对维修企业的监督管理。

以机动车维修备案为起点,促使企业使用道路运输政务服务平台,形成企业、管理、消费者三合一互动平台。行业管理部门通过企业端和审批端,准确掌握企业信息,传输给执法部门实现动态监管。维修企业可以通过企业端完成备案事项和自身车辆维修信息管理,实时向行业管理部门报送数据、在线打印才竣工出厂合格证明、在线申报质量信誉考核。公众可以在天津汽车电子健康档案信息服务网,查询维修企业信息资质、行业动态、维修服务评价。

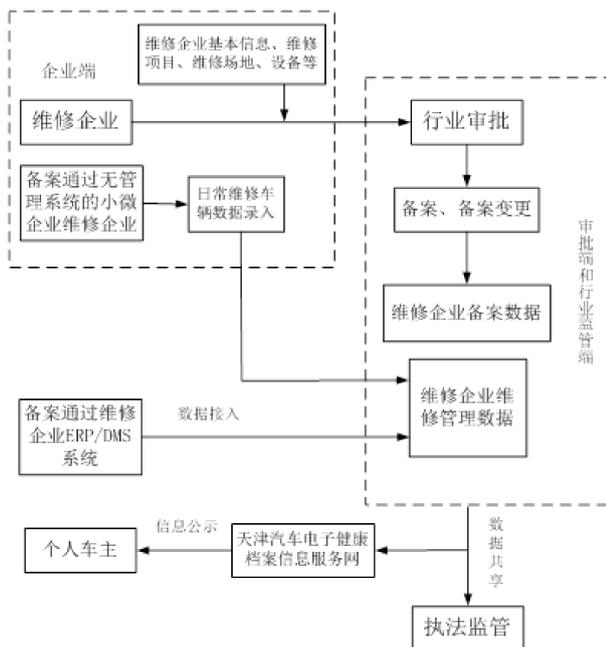


图1 系统整体构架

2.2 系统技术特点

机动车维修管理系统依托天津市道路运输综合信息平台,采用B/S结构,无需安装客户端,直接利用WEB浏览器登录系统。开发环境和应用环境分离,便于系统管理调整,无需管理部门和用户安装、维护,可以跨平台应用。B/S结构与Internet数据传输,实现系统远程管理和调整,同时系统具备大数据检索和统计功能,可以分字段查询统计数据,通过Internet共享数据和系统升级。

系统具有良好的安全性和稳定性,基于分布式和用户化管理模式,设置操作者、操作对象和操作权限三维系统访问权限,管理整个系统。系统管理人员可以根据操作人员工作职责和权限,设置该用户可访问对象和访问内容,最大程度防止信息非法访问,保证信息安全。

系统采用COM接口技术,操作菜单自定义功能,扩展功能模块能够直接挂在本系统中,如票据管理、人事管理、财务管理等。同时系统提供开放的数据接口,可以与其他系统数据交换,方便企业自身系统数据共享和监管部门数据传输。

具有自定义报表和自定义查询功能,企业用户可以自定义字段,筛选查询办理业务信息。管理部门可以自定义查询条件,导出查询数据和报表,用于制作分析报告或者监管需要。

3 信息化管理平台推动下的维修企业与车主协同发展策略

3.1 维修企业的信息化转型与提升路径

在机动车维修行业朝着信息化变革的过程里,维修企业借助信息化管理平台来达成维修流程的精细化管理以及服务质量的提升被视为极为关键的事情。维修企业凭借该平台与行业管理部门所进行的紧密数据交互,自身维修操作流程得以规范,维修工艺符合标准得以确保,并且平台的大数据分析功能也被企业利用,行业趋势与车主需求得以被深入了解,配件库存管理得到优化,成本被降低,维修效率与经济效益得以提高。

企业能够依据平台反馈回来的常见维修问题以及热门车型维修数据,对员工开展针对性培训,以此提升员工技术水平,进而增强企业的市场竞争力。平台对维修项目和配件使用数据所进行的统计分析被企业借助,不同车型的高发故障以及所需配件的消耗频率得以被企业精准掌握。就拿某款热门家用轿车来说,倘若数据分析表明其发动机点火系统故障频繁出现,企业就能够组织员工开设针对该系统的专项培训课程,行业专家或者设备制造商技术人员会被邀请来进行讲解以及实操指导,以此确保维修人员能够熟练掌握故障诊断以及修复技术。在配件管理方面,企业可依据消耗频率数据,与供应商进行协商从而建立起更为灵活的采购计划。像火花塞、滤清器这类易损配件,企业会适当增加安全库存,保证维修过程不会因为配件短缺而延误工期;对于那些更换频率较低然而价格昂贵的配件,企业会采用按需采购与供应商快速响应相结合的策略,以此避免资金积压。通过对大数据的分析从而洞察行业趋势,新技术、新设备的引进以及员工培训得以被企业提前布局。随着

新能源汽车市场份额逐步扩大,若平台数据显示新能源汽车维修需求呈现上升趋势,新能源汽车检测设备如电池检测仪器、电机诊断设备等就应被企业及时购置,并且员工会被安排参加新能源汽车维修技术培训课程,去学习高压电安全操作规范、电池管理系统维修等前沿知识与技能,以此确保企业在市场竞争中占据技术优势,满足不断变化的市场需求。

3.2 车主在信息化平台中的权益保障与参与机制

在信息化平台的助力之下,车主对于维修过程的参与与能够得到更好的实现,自身权益也能够得到更好的保障。车主可以十分便捷地对周边维修企业的资质、信誉以及服务评价展开查询,进而在选择维修企业的时候做出更为明智的决策。行业管理部门的备案信息、消费者的历史评价数据以及企业的维修质量反馈等多维度数据被平台加以整合,以此为车主呈现出全面且客观的维修企业画像。当车主搜索附近维修企业时,企业的基本信息诸如经营范围、地址、联系方式等,车主固然能够看到,企业的星级评价、客户好评率以及过往车主反馈的常见维修项目满意度等详细信息,车主同样也能够查看。这就使得车主在面对众多维修企业之时,能够迅速筛选出信誉良好、技术可靠的企业,因信息不足而选择到不良商家的情况得以避免。

在维修进程当中,车辆维修进度以及所更换配件的详细信息能够被车主实时知晓,维修过程的透明化监督得以实现。借助平台与维修企业管理系统的对接,车主在手机或者电脑终端登录个人账户,车辆维修的各个环节进度诸如车辆是否已进入拆解检测阶段、故障诊断结果是否已确定、所需更换配件是否已到货等信息便能够被查看。对于所更换的配件,详细的配件信息展示由平台提供,其中涵盖配件品牌、型号、产地、价格以及是否为原厂配件等关键数据,以此确保车主对于维修过程中的配件使用情况能够做到心中有数。倘若车主对某项配件存有疑问,维修企业或者行业管理部门能够通过平台被车主与之进行沟通咨询,自身权益不受侵害得以

保障。

维修结束之后,维修服务的客观评价能够被车主通过平台给出,为其他车主提供参考的同时,也促使维修企业持续改进服务。详细的评价指标体系被平台所设置,其中涵盖维修技术水平、服务态度、维修时间合理性、收费透明度等诸多方面,车主能够依据实际体验进行打分并且撰写详细的评价内容。这些评价数据不仅会在维修企业的页面上予以展示,以供其他车主参考,还会被平台收集起来加以分析,成为行业服务质量报告的一部分,为行业管理部门的监管以及企业自身的改进提供数据支撑。若某维修企业在一段时期内收到较多关于维修时间过长的负面评价,企业就能够针对这一问题展开内部流程优化,比如合理调配维修人员、优化维修工序等,进而提升服务效率。

结语

通过对天津市机动车维修行业许可改备案后发展现状和监管现状梳理,虽然汽车维修电子健康档案可以完成企业备案,但对于企业管理和政府监管,该系统功能不完善,现有功能未发挥预期效果。天津市道路运输综合信息平台是天津市机动车维修管理整体解决方案,提供了动态网络管理平台,实现行业管理由被动向主动监管的转变,强化机动车维修行业顶层设计与行业引导,打破部门间信息壁垒,使机动车维修数据信息顺畅流转、共享,全面整合维修企业数据,有效利用数据完成监管,发挥行业管理作用。

参考文献

- [1]牛鑫淼.关于利用信息化手段推动汽车维修业转型升级的思考[J].汽车维修技师,2024,(03):131-132.
- [2]薛焕萍,杨海娟.大数据背景下我国交通运输信息化建设分析[J].时代汽车,2024,(01):189-191.
- [3]陈兆栋,孟龙.汽车维修行业现状与发展策略剖析[J].汽车维护与修理,2022,(15):8-13.
- [4]王昆,刘绍强.浅析机动车维修经营许可取消后的行业管理[J].汽车维护与修理,2019,(13):12-14.