



96520 在线

周刊

HOTLINE WEEKLY

第 095 期

东南商报

2014年1月10日 星期五

编辑:汪林

组版:陈鸿燕 校对:张旗

宁波市交通运输委员会
宁波市道路运输管理处

东南商报社

合办

封底

运管破解汽修企业集中管理难题

全市有二类以上汽修企业近 200 家，其中一大半在江北。此外，江北还有汽车 4S 店近 50 家，涵盖了绝大部分汽车品牌。作为属地运管执法部门，只有 30 名工作人员的市运管处江北大队不仅没有因为辖区相关企业多工作任务重，而陷入监管困境，反而化挑战为机遇，结合自身工作特点和实际，转变工作思路和作风，走出了一条市场监管和服务并重，做私家车主贴心“娘家人”的特色鲜明的的发展之路，并通过对辖区企业的有序引导，带动整个行业良性健康发展。

记者 范洪 通讯员 石莹 叶林

► 执法人员在环城北路上一家 4S 店车间检查。
记者 刘波 摄



市场监管

建立稽查与业务细分对口联系制度

江北区现有汽车维修企业 161 家，这里集中了市区一大半的维修企业，维修和相关管理任务点多面广。除此之外，江北区还有汽车 4S 店近 50 家，涵盖了绝大部分汽车品牌。

近年来，宁波市运管处先后实施了服务质量达标制度、汽修配件追溯制度等监管措施，尽可能地让群众能放心修车。不过，随着汽车维修服务市场的快速发展，个别维修企业诚信意识不足，或者缺乏有效的沟通渠道，企业和车主之间容易发生纠纷。

在这样一个我市 4S 店、汽车维修企业最集中的区域，有效的监管不仅能够带动整个行业向前推进，而且还能为民车主服务，走出一

条特色化的发展道路。因此，如何实现有效监管的现实问题就摆在了运管部门面前。

对此，江北大队建立稽查中队与具体业务细分对口联系制度，也就是说，稽查人员要参与业务管理，业务管理人员也要参与现场稽查。

面对辖区内纷繁复杂的汽车维修市场，江北大队对区域内无证经营的维修点（店）进行查处，对维修企业经营行为实施监管；对“多、小、散、弱”的企业鼓励兼并、重组。江北大队有关执法人员介绍，通过这样的手段，市场自然淘汰了一批维修技术及力量不符合市场要求的企业，提升了维修市场的整体竞争力，整理了市场秩序。

转变观念

汽修咨询工作室成车主“娘家人”

随着越来越多的私家车进入普通市民家庭，购买时车型的选择、日后的保养、维修等都是车主需要面对的问题。然而，车辆维修保养是需要一定专业知识的，由于信息不对称，车主和商家之间经常会引发车辆维修保养方面的纠纷。

为此，在 2013 年 3 月 14 日，江北大队成立了我市首个汽车维修咨询服务工作室，向车主开放。工作室的热线电话 55666391 也接到了大量私家车主的电话，有些人甚至直接将车开到江北大队寻求帮助。接受过这部热线的帮助并顺利解决车辆故障的市民李先生说，这部热线已真正成为了车主的“娘家人”。

江北大队工作人员吕挺是车辆维修专职咨询员，有着资深的维修管理经验。他从事过 20 多年的车辆维修管理，在市运管处内部是一位出了名的“车辆维修管理专家”。平日里同事或朋友的车有了什么小问题都找他，对于各种细碎的问题，吕挺总是很热情，而且不厌其烦：“大伙要修车，首先打个电话，大概确认一下有什么问题，然后在运管工作人员的指导下找正规有资质的维修厂修理，这样就可以最大限度地减少纠纷发生。”

“大队有这样的人才，当然要好好发挥作用，为群众办些实事。”大队有关负责人表示。

深化服务

基层站所除了监管也是服务窗口

除了加强管理外，江北大队也通过开展行业内的文明创建活动，在汽修企业和 4S 店当中树立一部分典型，通过以点带面的方式推动整个行业进步。

从去年 3 月开始，我市就陆续推出了一批油气两用的新型出租车，其中就包括北京现代双燃料出租车索纳塔名驭车系。该车的 4S 店——海达京汉就在江北辖区内。江北大队工作人员多次走访这家企业，希望企业能开通方便出租车的“绿色通道”，专门服务于出租车。4S 店积极响应，不仅设置了单独的出租车接待休息区，还配备了一名出租车服务专员，专门负责接待出租车客户。4S 店在接待区旁边空闲的位置上改造出 4 个工位，配上全新的 4 台剪式升降机，专门用于出租车的维修和保养，实现出租车保养维修的快进快出。

江北辖区内汽车维修企业、4S 店众多，在监管和服务上是一个难点，也是一

种挑战。因菲特台风这样的极端天气造成的大量待修车辆，如果缺乏有力的监管和引导，很可能造成市场秩序的混乱，影响车主的权益。

江北大队大队长袁杰军告诉记者，面对这样的挑战和危机，他们更多的是想着如何转化，走出一条特色监管和服务的道路。对此，江北大队也想出了一些办法：1、在客、货、维、驾四个行业建立各自的 QQ 群，加强与企业的业务联系，方便企业咨询业务以及文件通知的下发传达；2、通过便民联系卡等手段，尽可能方便企业、市民与运管部门的沟通；3、在汽修方面，江北大队率先在辖区一类维修企业中推广维修配件追溯系统，切实保障配件质量和安全，维护广大车主的合法权益。

袁杰军说，在交通管理部门的支持和指导下，江北大队还在继续努力和探索，以便更好地让运管基层站所成为服务企业和市民的窗口。

“菲特”台风

近5000辆遭水淹车辆已经全部出厂

去年 10 月份的台风“菲特”对全市的机动车造成了重创。作为汽修企业集聚的辖区，众多在水灾中受损浸泡的车辆可能都要拉到江北区的维修企业和 4S 店进行维修处置。据不完全统计，仅江北区域的维修企业（含三类），就接收了因水淹待修的车辆 4700 辆，许多 4S 店被待修车辆挤爆。车主们都有“尽快把我的车子修好！”的强烈要求。

面对突如其来的被淹车辆，面对众多车主期待的目光，江北大队大队长袁杰军意识到，这项工作社会关注度极高，如何妥善及时地处理这些遭水淹车辆关系到群众对政府的信任度，更关系到社会稳定。

在市运管处的统一部署下，江北大队开始了紧急而又细致的准备。首先，

采取精细化的管理，对辖区全部维修企业、技术力量进行了分析，对待修车辆的基本情况进行了了解和评估；然后，对维修车辆的受损等级进行分类。待修车辆中有近 50%属于拆、装及烘干处理车辆，可加班、加点尽快修复，需大修车辆在 2200 辆左右，修复的周期相对较长，修复时间具有不确定性，尤其是其中的 300 辆左右需要等待厂家配件，需要积极协调企业尽快筹措，缩短修复时间。

江北大队还调动企业积极性，鼓励企业从外地调派维修专家来江北区指导抢修工作，并让运管工作人员实地调查、走访企业，帮助它们解决实际困难。

据江北大队大队长袁杰军介绍，截至去年底，除了 15 辆因老旧无法修复的报废车以外，江北辖区内所有遭水淹车辆已经全部竣工出厂。