



96520 在线

周刊

HOTLINE WEEKLY

东南商报

B08

2014年8月15日 星期五

编辑:叶飞

第121期

组版:张婧 校对:张旗

宁波市交通运输委员会

宁波市道路运输管理局

东南商报社

合办

部门搭台 企业参与 群众受益

81890救援平台让车主更省心

明天,“81890汽车维修救援网络平台”运行整整一年了。这个服务平台由市运管局与宁波81890救助服务中心合作成立,市运管局相关负责人说,作为我市汽车维修行业践行党的群众路线重要载体,平台的品牌影响力逐步扩大,加盟企业越来越多,在行业管理部门的监管下,企业在平台规范运作,逐渐在业内树立了良好的口碑,有车一族也通过平台得到了方便和实惠。

记者 范洪 通讯员 石莹 方鼎

服务>>>

“一站式”维修平台让车主省力省心

李女士去年才来宁波工作,人地都比较生疏,驾照拿到手的时间不长,平时也很少开车。去年8月17日早晨上班时,她发现车子无法启动,手足无措的她试着拨打了81890的求助电话。不到10分钟,救援人员赶到,仔细检查后发现,李女士汽车的车灯一夜没关,导致电瓶没电汽车无法启动。从李女士打电话求助到问题得到解决,前后只用了不到15分钟的时间。李女士连连感叹:“没想到这个汽车救援平台的服务这么方便。”

私家车已经走入了千家万户,我市是全国第九个迈入“百万车城”的城市,其中私家车89.52万辆,平均每10人就有一辆小汽车,车辆维修、道路应急救援的需求逐步

上升。有鉴于此,市运管局与81890服务中心联合推出了宁波市车辆维修救援网络平台,对市区符合条件和资质的汽车维修企业实行加盟准入制度。

只要在宁波市大市范围内拨打81890热线电话,接线员会根据车主所处位置、车辆品牌、车辆型号、故障情况等基本信息,在最短时间,呼叫距离最近的维修队伍,到现场提供换水、充电、换胎、送油等小修服务,或者直接拖吊至维修企业进行深入的检查维修。也就是说,车辆发生的任何问题,通过这个平台就可以得到“一站式”服务。由于维修企业的参与与维修救援,全程都在行业主管部门的监管下进行,也让车主更加省心。

行业>>>

高标准服务成为践行群众路线载体

今年4月2日凌晨5点,顾先生开车从杭州回宁波,在杭甬高速上车辆意外爆胎,幸好当时车速不快,顾先生及时控制了车辆。但轮胎爆了,又没有备胎,着实让顾先生犯了难。

于是,顾先生就开始打他能想到的各种求援电话,结果不是忙音,就是转接,有的干脆就没人接。顾先生突然想起了一次出门忘带钥匙的经历。于是,他抱着试试看的心里拨打了81890服务电话。不出意外,工作人员很快就找到了顾先生,并帮他换了胎。在回访中顾先生感慨地说,以后他会更加信任81890这个救援品牌了。

通过一年的运行,81890汽车维修救援网络平台向社会交出了一份令人满意的答卷。通过救援平台实施各项

服务共计1034起次,其中实施救援252次,其中,维修轮胎21起,电器故障19起,启动搭电7起,事故拖车6起,更换电瓶2起,其他服务197起。另外,据可统计的数据显示,被救援的车型中包括2辆大客车、13辆货车,其余均为小型汽车。

“81890汽车维修救援网络平台要求加盟企业对救援车辆100%进行回应,24小时内的救援率必须达到100%,事实上,这一年中我们的加盟企业也确实做到了这一点。”市运管局相关负责人介绍,“建立81890汽车维修救援网络平台的目標就是要以我们宁波81890这个优秀的服务品牌为载体,践行党的群众路线,体现行业管理部门全心全意为人民服务的宗旨。”

承诺>>>

加盟企业必须符合一定的要求

记者了解到,从去年8月16日首批125家企业加盟81890救援平台以来,由于加盟企业的示范引领作用,品牌效应开始显现。特别是今年以来,随着81890救援平台影响范围逐步扩大,要求加盟的维修企业已有60余家。

在服务上,平台承诺:打造24小时全天候专业车辆施救团队,开通24小时全天候专职救援服务热线,规定在接到81890平台指令后,借鉴发达国家做法,提出打造“半小时”维修救援网络的目标。通过铺设维修救援网络,依托有关服务热线,在全市范围内,确保任何车型、任何时段、任何路段的全覆盖,任何故障都能在“半小时”内

得到救援。市运管部门通过自己的96520服务热线,在探索组建车辆维修救援网络中已经积累了一定经验。加盟企业在收费上严格按照物价部门有关规定执行,绝不恶意提价。

为确保服务质量,市运管局也向准入的维修企业设定了一条高门槛:凡申请加盟的维修企业必须填写《宁波市81890汽车维修救援服务平台加盟申请表》,并且与市运管局签订《加盟81890汽车维修救援网络平台协议》。市运管局对加盟企业有较高要求,目前有90%以上的加盟企业是星级维修企业和服务质量规范达标维修企业,这些优秀企业的加盟,提升了平台运作的整体水准,保证了维修救援的质量和效率。

企业>>>

规范监管促进行业健康发展

不仅在准入上设置了高门槛,对于已经进入平台的企业,平台平日的动态监测也会让加盟企业觉得必须保持高水准的服务。

相关负责人说,根据加盟协议,市运管局将定期对加盟企业的车辆维修和救援情况进行满意度测评,并向企业进行反馈;不定期对维修救援情况进行监督检查,如果在服务过程中有违规行为的将按相关规定进行处罚,同时可在媒体上进行曝光、批评和警告。求救车主对施救企业的投诉,经调查属实的,按

情节轻重,市运管局将在行业内给予警告、通报批评、责令整改等处罚,并自动解除其加盟协议。

虽然管理部门对加盟的企业设置了较高的门槛,但记者也了解到,我市今年主动提出要求加盟这个平台的维修企业又有100多家。对此,一名加盟平台的维修企业负责人表示,81890维修救援平台的机制和要求,对企业既是压力也是动力,不仅规范了企业管理、确保了服务品质,更有助于提高维修企业在广大车主中的口碑,对企业的发展有着良好的引导作用。

2014年宁波市“赛路、PPG杯”维修技能大赛举行



商报讯(记者 范洪 通讯员 石莹 方鼎) 随着近年来车辆维修越来越注重节能环保技术的应用,同时维修行业的分工也进一步趋向精细化,各个工种所需的技术水平越来越高。为进一步提高我市机动车维修行业从业人员的技术水平,提倡绿色维修的理念,在行业内营造“学技术、比技能、争标兵”的良好氛围,由市运管局主办,市机动车维修行业协会承办的2014年宁波市“赛路、PPG杯”机动车维修行业技能竞赛于8月6、7日,在宁波市交通技工学校举办。

据了解,本次大赛设置的涂漆项目和贴膜项目所采用的水性漆和贴膜与传

统原料比较更加环保节能,而比赛操作比传统技术更加难以操作。作为本次大赛的协办单位的邦路仕(上海)窗膜有限公司和庞贝捷漆油贸易(上海)有限公司直接派员进行技术保障,保证了大赛顺利进行。大赛期间,来自11个县(市)、区共计44名选手组成的11个代表队,分别代表各自区域参赛。

选手通过两天的紧张有序的比拼,经过理论、实操两个比赛环节的考验,最终决出了团体和个人奖项:北仑代表队获得了团体第一名,海曙、鄞州获团体第二名,江东、江北、奉化获团体第三名。刘建魁、张亚东、许长华分获涂漆组前三名,徐孝利、何满利、邓朝明分获贴膜组前三名。

◀选手在参加汽车贴膜比赛。

记者 王鹏 摄