



管理部门公布维修行业现状调研

未来5至10年是行业转型升级关键期



宁波的汽车维修和保养撬动了—个50亿元的大市场。

记者 王鹏 摄

161.8万辆!这是截至去年12月,宁波市的汽车保有量,从100万辆到如今,不到4年。汽车,越来越多的走入了千家万户,成为了市民们最普通的代步工具。

汽车保有量的增长带动了汽车维修行业的迅猛发展。截至去年年底,全市拥有各类机动车维修企业(户)4394家,其中一类企业190家,二类企业557家,三类专项修理业户3647家(含摩托车)家,从业人员约1.6万人。

去年9月,交通运输部、发改委、教育部、公安部等十部委发布了《关于促进汽车维修业转型升级提升服务质量的指导意见》,把维修行业提高到了重要民生服务业的高度。为全面了解我市维修行业有关情况,宁波市道路运输管理局在全市维修行业开展调研,并在“3·15”消费者权益日前夕,发布了《宁波市汽车维修行业发展现状分析调研报告》,全景式的介绍了该行业发展的背景、取得的成绩、现状以及今后的发展方向。

报告肯定了汽车维修行业为我市国民经济发展作出的突出贡献,同时指出了行业在产业结构、配件供应、透明消费,诚信建设、人才培养等方面的问题。今后我市将出台一系列政策措施,切实保障消费者利益,引导行业在服务人民群众平安、便捷、舒适汽车生活方面发挥更大作用。

记者 范洪
通讯员 石莹 方鼎

1 宁波人去年1辆车平均修车保养3次

首先让我们来看一组数字:截至去年年底,全市机动车维修经营企业(户)达4394家。其中规模较大的一类企业190家,相对较小的二类企业557家,规模较小的三类经营业户3647家。

按经营模式分类,全市目前共有各类汽车维修4S店139家,综合性修理企业615

家,专项维修企业2939,摩托车修理业户708家。从业人员约1.6万人,持证量25343本。

其中,宁波市机动车年维修保养量近551万辆次,平均1辆车去年平均维修保养3次,而就是这每辆车的3次维修保养,撬动了—个50亿元的大市场。

市运管局维修处相关人士表示,目前全市汽车后市场所产生的利润已远超汽车销售,维修行业的产值在整个汽车产业链中所占的比重会越来越大,机动车维修行业作为我市道路运输经济发展的重要产业,在整个交通经济中占有不可忽视的地位和作用。

2 汽车维修应放在“民生服务业”高度

传统观念中,汽车维修只是个运输服务辅助行业,跟普通人的生活也没有太大的联系,而如今,汽车走入了千家万户,这个观念要有所转变。当前汽车维修业关系到道路交

通安全,关系到大气污染防治,关系到社会公众生活质量,关系到汽车产业健康、可持续发展,是重要的民生服务业。未来5至10年,是我国全面建成小康社会的关键时期,汽

车维修业将获得更为广阔的发展空间,也必将在服务人民群众平安、便捷、舒适汽车生活方面发挥更大作用(十部委《关于促进汽车维修业转型升级提升服务质量的指导意见》)。

3 限制行业转型升级的痼疾仍然存在

我市的机动车维修经营企业(业户)虽然不断增长,但如果探究结构,还是能发现突出问题,那就是大小规模企业(业户)结构不甚合理,有的地方小型维修业户数量明显偏

少,市民简单地修车不能就近,有些地方大的维修企业不足,市民要对车进行大的检修不方便。同时,我市维修行业还存在比如人才培养体系不够健全,从业人员整体素质与行业

发展需求不相适应的问题;存在诚信意识淡薄,价格不透明等现象。此外,管理上还存在着企业安全主体意识不强,重经营轻管理等问题也进一步限制了行业的转型升级。

4 信息化“绿色产业”的未来之路

在互联网时代发展的今天,信息化这个话题已不容回避。作为汽车维修行业,如何迎合信息化的浪潮呢?

报告指出,首先是要建立一个统一的信息化管理平台,这个平台将融合“行业信息展示、配件追溯查询、诚信等级评价、用户体验反馈、维修救援网

络、行业监督管理”等一系列功能。运作成熟后未来可以通过APP直接与智能汽车相联,打造“车联网”雏形,形成强大的信息交互功能。

与此同时,随着环保和可持续发展,未来我市将逐步建立健全绿色汽修技术和管理体系,促进汽车维修业

与现代城市、居民社区有机融合、和谐共处,大力发展循环经济,积极推行“绿色维修”。在加大对维修企业五废回收的引导,尤其是废机油和废旧蓄电池,号召企业必须定向回收的同时,增加对汽修企业的环保补助力度,以促进维修环保技术的进一步发展。

5 从规模扩张型向质量效益型的转型之路

近年来随着我市机动车维修业从规模扩张期逐步过渡到饱和竞争期,行业面临向质量效益期转型升级的重要关口。如何打破限制行业转型发展的桎梏,成为今后一段时期整个行业需要面对的重大课题。

市运管局相关负责人介绍说,今年我市维修行业制定了“诚信维修、透明消费”主题系列活动实施方案,将开展一系列相关活动,出台一系列相关政策,引导维修企业走规范、诚信、安全、可持续发展道路。

比如在行业发展方面,引导大型维修企业化整为零,鼓励快修连锁品牌化建设,把车辆维修服务延伸至社区。开展校企联合办学培养行业高技能人才,加强行

业人才队伍建设。开展行业安全标准化达标,促进行业安全体系建设。

在服务方面,除继续提高运管12328、维修行业协会处理调解服务能力外,一方面要联合消协、质监等部门,建立部门与区域联动的维修质量纠纷调解和投诉处理工作机制,另一方面要提高投诉处理和维修质量鉴定的效率,以切实保障消费者的利益。

在行业诚信体系建设方面,通过制定《宁波市机动车维修企业诚信等级评定办法》建立企业诚信考核机制,并纳入“信用宁波”管理平台。未来通过搭建维修信息化平台,利用消费者评价反馈,推出企业排行榜制度,倒逼企业强化诚信建设,不断提高消费者的满意度。

市运管局温馨提示

根据《中华人民共和国道路运输条例》《浙江省道路运输条例》《宁波市机动车维修业管理条例》的有关规定,您在修车时应了解以下几项相关法规常识。

一、车主在修车时应注意的事项:

- 1.向修理厂询问诊断出的故障、维修方案、维修项目和费用预算,做到心中有数;
- 2.应明确在进行二级维护、总成修理、整车修理,大的事故车修理时,要求与修理厂签订维修合同,保护自身合法权益;
- 3.根据确定的维修项目和所需更换的配件材料,在公开的收费标准中核对工时和配件价格,相差较大的话应向修理厂提出质疑;
- 4.应注意修复车辆使用的配件是否按规定贴管理部门要求的追溯系统标签,以便日后追溯配件使用情况;
- 5.明确修理厂有关维修质量保证期的承诺,并要求书面告知;
- 6.在质量保证期内,因维修质量问题造成车辆无法正常使用的可以要求无偿返修,因同一故障两次维修仍不能正常使用的可以要求返回已支付的费用;
- 7.修车结束后向修理厂索要结算清单、发票,同时,向修理厂索要更换下的旧配件,以便自行处理;
- 8.与修车厂发生纠纷可以通过与修理厂协商、可以拨打交通运政

12328、消协12315热线寻求帮助,或者依法提请仲裁机构或者向人民法院提起诉讼。

二、维修企业应做到:

- 1.主动在经营场所醒目位置公开收费项目和标准,服务承诺、监督电话等;
- 2.公布接车、维修作业、交车、维修质量保证期、投诉处理、赔偿、跟踪服务等制度;
- 3.将主要配件、材料价格、维修工时定额和工时单价标准报运管机构备案;
- 4.车主要求签订维修书面合同的,修理厂应当签订;
- 5.在车辆预检结束后,应将诊断的故障、维护和修理方案、维修费用预算填写在预检单上,并主动告知车主;
- 6.维修过程中需要增加或者变更维修项目的,应当先征得车主同意,并订立补充合同;
- 7.车主对使用的配件、材料享有知情权,修理厂应主动告知;
- 8.使用的配件、材料应符合产品质量标准要求,不得使用国家明令淘汰、产品质量不合格以及假冒的配件、材料;
- 9.使用旧配件或者修复配件的,应征得车主同意。使用车主自带件时,应查验产品合格证明,并在维修合同中载明,由双方签字确认后方能使用;
- 10.车辆竣工后,应出具机动车维修结算清单和税务部门监制的维修发票。