



81890车辆维修救援将推微信平台

宁波未来可实现手机“一键救援”

商报讯 (记者 范洪 通讯员 石莹) 现在宁波, 只要一个电话, 自己的爱车遇到各类紧急情况或故障都能及时得到处理。由市运管局与 81890 救助服务中心合作成立的 81890 汽车维修救援网络平台上已有 2 年, 省去了车主不少麻烦。记者昨日从市运管局了解到, 未来该平台还将在微信中推出一个“汽车微救援”功能, 以后爱车在遇到紧急情况, 车主只要一个按键就能搞定了。市运管局相关负责人介绍, 81890 汽车维修救援网络平台成立两年来, 成为我市汽车维修行业为人民服务的一面旗帜。

今年 5 月 18 日早上 8 点不到, 81890 汽车救援服务平台 7 号坐席小张刚准备下夜班, 突然发现来电的指示灯亮起。小张接通来电, 电话那头的女士显得很急, 说上班途中遇到车胎没气这种倒霉事。小张马上派单到了附近的江东海城修理厂。后来该女士打来表扬电话, 称海城修理厂的服务人员在第一时间就和她联系了, 并很快帮她换好了轮胎, 还帮她去买好了备用轮胎, 服务非常贴心周到。

数据显示, 从 2013 年 8 月救援平台建立开始至今, 实施各项服务共计 2149 起。其中实施有效救援 851 次, 在这 851 次有效救援

中, 轮胎修理 268 起、电器故障 159 起、启动搭电 81 起、事故拖车 25 起、更换电瓶 9 起、其他服务 309 起。另外, 可统计的数据显示, 被救援的车型中包括有 6 辆大客车、22 辆货车, 其余均为小型汽车。虽然这其中大多是诸如“换胎、补胎”“启动搭电”“拖车”等小服务, 但都是为车主解决了燃眉之急, 而且借助管理部门的公信力, 车主在修车、维权等方面, 更放心。

随着平台的发展, 目前已有 200 多家汽车维修企业申请加入平台, 救援覆盖的范围越来越广, 效率也越来越高。相关人士表示, 目前平台已能做到全市各类车型、车况、时段、路段的全覆盖, 该平台还提出宁波“半小时”维修救援网络的目标。除了电话呼叫 81890, 记者昨天还了解到, 未来会在微信平台推出一个“汽车微救援”的服务项目, 首批将推出 30 家左右精品汽车救援加盟企业。相对于电话热线, 通过微信报修有一个最大的好处: 不但可以了解车主所在的具体位置, 还能通过车主预先设置的信息, 知道车主的车型等具体信息, 救援也变得更有针对性。这一功能可以让市民遇到紧急情况时, 在手机或微信中实现一键呼叫救援, 后续全程也无须操心, 让救援修车变得更加简单。



转型升级正当时

汽车维修行业将走品牌连锁道路

车辆出现问题要不要到汽车 4S 店去修? 这是一个普通私家车主经常纠结的问题, 4S 店修车相对比较省心, 毕竟他们对自己的车更熟悉, 修起来肯定更专业一点, 但高昂维修费用却令人叫苦不迭。那么, 车主还有什么选择? 路边也有一些汽车维修点, 但技术水平和配件质量能不能让人放心呢? 这既是一个问题和挑战, 同时又是一个机遇与商机, 按照产品开发思维: 谁能解决普通用户的这一需求, 开发出一款实现专业、质优价廉、快捷便利且货真价实的汽修品牌产品, 谁就能在这个行业和市场脱颖而出, 而汽修品牌连锁的经营模式恰恰填补了这一空白。

4S 店的技术垄断正在被打破

政策层面上其实已经有了利好消息: 去年交通运输部等十部委联合发布《关于促进汽车维修业转型升级 提升服务质量的指导意见》(以下简称《指导意见》), 《指导意见》提出, 今年 1 月起, 汽车生产企业在新车上市时要公开汽车维修技术资料, 年底前, 要公开进入《车辆生产企业及产品公告》的汽车维修技术信息。

同时, 在维修业转型发展方向上, 《指导意见》鼓励维修行业向连锁化、规模化、专业化、品牌化方向发展, 满足老百姓就近就便、个性化、多样化的维修需求。国家交通运输部刘小明表示, 未来汽车维修连锁市场潜力巨大。与此同时, 中信证券也在一份研究报告中, 指出汽车维修连锁等新业态具有较大发展空间, 建议投资者重点关注具有发展潜力的企业。这些指导意见释放出明显的信号, 4S 店在维修技术和配件渠道的垄断或将打破。同时, 汽修品牌连锁化的经营模式将会成为未来汽车维修的发展趋势。

连锁服务增强了用户的信赖感

美国是汽车产业非常成熟的市场, 在那里汽车修配连锁品牌如 NAPA、Auto-

Zone 和 Pepboy 等都非常成功, 牢牢占据了 80% 以上的购车后市场份额。这些品牌连锁企业越来越受到青睐, 这恰恰证明, 其拥有一些独特的优势, 比如覆盖的品牌较全; 服务门类比较全, 能为客户额外提供保险理赔、二手车鉴定、汽车租赁、代购等服务; 需要的经营场地面积较小, 可以在商务中心、小区等市中心位置布点, 方便市民修车; 统一的经营理念, 统一的管理模式, 统一的服务标准, 统一配件供给渠道, 保证了服务的质量, 也增强了消费者的信赖感。

国外汽修连锁品牌快速布局中国

作为新兴的汽车消费市场, 国外的汽修连锁品牌其实早就看准了中国市场的巨大潜力, 加速了在中国的布局: 全球最大的汽车零部件供应商博世公司已经在广州组建了数十家维修连锁站。该公司中国首席代表称, 未来他们还将在中国打造上千家授权加盟汽车维修店, 由此架构中国最大的专业汽修网络。

入世之后中国汽修市场向外国资本打开了大门, 国外汽修连锁品牌纷纷进入中国市场。一时间欧美各国的品牌在东南沿海及北、上、广各地划区而治。像霍尼韦尔、AC 德科、黄帽子、杰菲、百援、米其林、博世等品牌, 在华东、华南等地快速建立直营品牌连锁店, 一些洋品牌甚至将扩张目标订到了 10 年之后。

将汽修连锁经营纳入社区服务体系

那么, 本土维修企业如何闯出品牌连锁发展道路呢? 业内人士表示, 首先要积极引进和扶持汽车维修连锁经营模式, 连锁经营是行业发展的一种趋势, 管理部门应在各个连锁经营品牌进入市场前, 积极主动地先期开展工作, 引入竞争机制, 使之在竞争中求发展、求生存, 不断改进服务标准和质量, 把最好的服务奉献给广大消费者, 也使中小维修企业有更多的加盟选择余地。

其次是将汽车维修连锁经营纳入社区服务体系, 城市建设的高速发展, 迫切需要更加完备的社区服务和保障体系。当小区建设在完成了幼儿园、小学、中学、医院、商场之后, 机动车维护保养也就摆在了我们面前。而连锁店的快速服务特点也体现在能够满足各种品牌车辆一级维护和快速修理、保养的要求, 使广大市民能够不出小区或在小区附近就能解决车辆一般维修问题。因此, 结合我市小区建设情况, 将汽车维修连锁经营纳入社区服务体系中, 使其分布更加均匀, 场点更趋合理, 充实和完善城市整体综合服务功能。

第三是规范经营、扶持品牌。行业管理部门要对各连锁经营店的经营行为进行规范, 直接参与连锁经营管理规则和服务规则的制定, 坚决杜绝企业间各种不良竞争手段和损害消费者权益的现象发生。要求连锁经营店必须做到“六统一, 三公开”, 即: 统一企业品牌和标识、统一装备、统一配件供应、统一收费标准、统一维修标准和操作规范、统一对外服务承诺。公开作业项目、公开收费标准和公开维修质量保证期; 汽车快修连锁经营店还必须保证 24 小时维修服务, 以满足车主夜间车辆维修的需求。连锁经营店各岗位工作人员必须经有关部门培训后方可上岗。力求为车主和社会提供优质、价廉、方便、快捷的维修服务, 以良好的社会信誉形成自身的品牌。

此外, 还要做好市场导向, 严把市场准入关防止盲目发展, 一哄而起, 行业管理部门应做好市场导向, 结合国家及行业有关标准和本地区特点, 制定出一整套切实可行的实施方案, 从企业的规模、资金、人员配备、设施条件、设备条件、管理条件、作业项目等都要有明确的规定。

相关人士表示, 汽车维修连锁经营标志着一种新的经营理念和经营模式的确立, 在初始阶段, 行业管理部门要多宣传、多扶持、多总结、以求不断创新和完善。可以肯定, 汽车维修连锁经营对今后汽车维修市场的发展将起到积极的推动作用。

通讯员 石莹 记者 范洪

省汽修技能大赛 宁波代表队获佳绩

商报讯 (记者 范洪 通讯员 石莹) 记者昨日从市运管局获悉, 2015 年浙江省机动车维修技能竞赛 8 月 30 日在杭州桐庐落下帷幕。宁波代表队获得了团体第二, 维修接待项目个人第一的佳绩。

今年全省竞赛的口号是“超越自我、勇创高峰”, 与往年技能竞赛只有两个项目不同, 今年大赛设置了汽车故障诊断和排除、车身修复(钣金)、车身水性漆涂装和汽车维修接待四个比赛项目, 其中维修接待是今年首次被列入比赛项目。今年的参赛规模为历年来最大, 来自全省 12 个代表队共 145 人(领队、技术指导 49 人, 选手 96 人)参加了本次大赛。经过三天的比赛, 我市代表队获得了团体第一, 所有参赛选手均进入个人前八。其中:

象山海达顺通汽车销售服务有限公司的瞿永龙获汽车维修接待项目第一名;

宁波智汇汽车运用于维修技术研究中心的臧联防获车身修复(钣金)项目第二名;

宁波宁兴丰田汽车销售服务有限公司北仑分公司的张伟获汽车故障诊断和排除项目第二名;

宁波明通汽车销售服务有限公司的葛建峰获车身水性漆涂装项目第三名;

鄞州区机动车维修行业协会王林获车身修复(钣金)项目第四名;

象山奥通汽修有限公司的柳志方获汽车故障诊断与排除项目第四名;

宁波智汇汽车运用于维修技术研究中心的陈磊勇获车身水性漆涂装项目第五名;

奉化鑫远达汽车销售服务有限公司徐巧银获汽车维修接待第七名。

同时, 宁波代表队还被大赛组委会授予优秀组织奖。