



机动车维修行业也要转型升级

宁波运管积极探索维修品牌连锁发展之路



汽配超市内，汽车零部件都被分门别类的存放着，方便消费者选购。

记者 崔引 摄

去年8月，海曙区吴女士到我市某品牌4S店去保养汽车，原本只打算换机油和机油格，但维修人员告诉她，车轴漏油、发动机漏油，相关部件全部要更换，所有费用算下来要2500多元。吴女士难以承受，就把车开到市内一家较为知名的汽修连锁店修理。不到半天，1000元就搞定了，后续驾驶也没有出现任何异常。吴女士纳闷了：同样的零部件更换，为什么品牌4S店和汽修店会差这么多呢？

其实，吴女士的困惑，正是当下我国机动车维修行业普遍存在的一个大问题：作为普通的私家车主，往往面对这样一种境地——即对貌似“高大上”的4S店高昂维修价格叫苦不迭，又难以信任综合维修厂或者低价路边摊的技术水平和配件质量。

如何才能实现质优价廉、快捷便利的汽修诉求？汽修品牌连锁的经营模式恰恰填补了这一空白。

记者 范洪
通讯员 方鼎
朱笑仪

顶层设计 释放出政策利好信息

2014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》）指出：“2015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，在2015年12月31日前，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。”

“在维修业转型发展方面，《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。”交通部运输司刘小明近期表示，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，汽车维修连锁等新生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被打破。同时，汽修品牌连锁化经营模式将成为未来汽车修理的发展趋势。

概念落地 首家汽修超市在甬开张

今年3月18日，全省首家汽修超市在铁路宁波东站开张，这家汽修超市颠覆了市民对普通机动车维修的概念；楼上提供的是仓储和平台化的配件服务，偌大的仓库目前可以提供78个汽车品牌的上万种零配件，实现所有配件网上可追溯。如果汽车维修厂有需求，可直接通过网络、电话或者现场订购配件，这里还提供宁波市区及周边地区一站式配送服务。

维修业务。这里的员工都来自宁兴集团旗下各4S店的技术骨干。消费者可以直接把车开到这里，首先进行专业检测，如果需要配件，可以直接到楼上的仓库货架上选购，然后再由专门的技工负责维修和装配。这就给消费者带来了不一样的汽车维修消费体验，而且自己选购配件，看得见摸得着，消费者会更加放心。

在价格方面，比如一个奥迪A6的保险杠，4S店报

价是2000多元，在这里买不到1000元，另外还负责更换安装。这里还提供和4S店一样的品质承诺和保修服务。

该汽修超市负责人说，他们目前跟众多汽车品牌配件企业合作，可以满足90%以上的消费者机动车维修需求，就好比是一个大型超市，有了规模后，就会有很强的议价能力，而且他们的供货渠道十分简单，尽可能压缩了配件厂家到仓储的中间成本。

发展之路 汽修品牌连锁模式优势在哪？

其实，在国外，这种汽车维修模式已十分成熟：美国的汽车修配连锁品牌如NAPA、AutoZone和Pepboy等都非常成功，牢牢占据了80%以上的汽车售后市场份额。

这些品牌连锁企业近年来越来越受到消费者青睐，这恰恰证明，这些连锁维修企业拥有一些独特的优势，比如是覆盖的品牌较全，不像4S店只能修某一种品牌；服务门类也比较全，能为客户提供额外提供保险理赔、二手车鉴定、汽车租赁、代购等服

务；同时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。

人民网曾刊登《外国汽修连锁店进入中国》报道称，“到去年年底，全球最大的汽车零配件供应商博世公司，已在广州组建了20家维修连锁站。该公司中国首席代表称，未来7年将在中

国打造1000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，中国汽车维修市场向外资打开了大门，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十年之后。

行业发展

如何闯出品牌连锁发展之路？

那么，宁波的机动车维修行业现阶段应该如何转型发展，才能闯出品牌连锁发展道路呢？市运管局相关负责人表示，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，积极主动地开展先期工作，作好引导和扶持。不妨引入竞争机制，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。

同时，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，机动车维护保养需求也越突出，小区建设规划时，应将汽车维修连锁经营纳入社区服务体系，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。

管理部门

规范经营仍是关键

而作为行业管理部门来说，目前更应该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、设备条件、管理条件、作业项目等都要有明确的规定。

汽车快修连锁经

营部门还必须保证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服务品牌。

总之，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。