

# 汽车维修管理中存在的问题及完善对策

张胜杰

河北中煤旭阳能源有限公司

**[摘要]**随着我国国民经济的飞速发展,人们生活水平的不断提高,人们对物质的需求越来越丰富。汽车开始逐渐走进每个家庭。当今时代下,汽车成为交通出行的主要工具。汽车在家庭使用的过程中,要时刻注意对汽车的保养,只有将汽车进行良好的保养,才能延长汽车的使用寿命和安全性能,为人类生活带来更持久的便捷,那么汽车的给人们带来便捷的同时,又带来哪些问题呢?下面就针对汽车维修管理中存在的问题和完善对策进行讨论,希望对各位驾驶者提供一些参考。

**[关键词]**汽车维修; 维修管理; 存在问题; 完善对策

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2020.03.728

随着人们对物质生活要求的不断提高,我国每年人均汽车拥有量正在以稳步趋势增长。由此可见,汽车对人们的日常生活有着怎样重要的意义。正因为每年汽车行业的需求量不断增加,致使我国汽车行业的维修技术和零件制造等相关产业的发展势头正猛。虽然我国在技术研发领域一直在突破自我,但是和发达国家相比,我国汽车等相关行业的发展仍然存在诸多问题,所以结合我国国情,需要从汽车行业中的维修管理、技术管理和安全管理等方面的问题出发,进而有效改善我国汽车行业维修管理中的问题。

## 一、我国汽车管理行业存在的问题

### (一) 汽车维修人员的专业水平参差不齐

虽然我国现存大量的汽车维修机构和维修人员,但是很多汽车维修机构对员工没有进行专业的技术培训和指导,导致很多汽车维修人员并不具备专业的维修素养,在进行作业时不具备良好的服务素养和服务水平,从而大大降低了汽车的维修质量。同时,维修人员对汽车维修的质量好坏起着决定性的作用,随着社会和科技的飞速发展,很多汽车维修行业引进了各种专业维修设备和技术,因此,很多智能化设备比较考验维修人员的专业技能,但是企业对维修人员没有进行相应的技术培训和业务指导,就会导致维修人员在维修过程中出现各种各样的问题,从而降低维修效率,在各种错综复杂的故障中,无法快速准确地判断出事故原因和维修手段,降低了维修质量,费时费力,同时也拉低了客户对整个行业的满意度。

### (二) 维修技术水平受限

由于我国是人口大国,各行各业的劳动岗位都面临着饱和,以致于在汽车维修行业的维修人员也比较多,而维修人员的文化水平和技术水平也存在着大不相同的情况,很多汽车维修行业忽略对员工的岗前培训和技能培训,导致维修人员缺乏对汽车维修问题的诊断,维修技术和维修设备也不能紧跟时代步伐,也在一定程度上降低了汽车维修的效率。在科技飞速发展的时代,汽车行业的良性发展为汽车的种类带来了更多的可能,现代化汽车不仅在外观还是性能配置上面都采用各种高科技技术,在给驾驶员带来便捷和良好的体验感的同时,给维修技术人员也带来了一些难题,所以汽车

在维修过程中的难度也在逐渐加大,很多高科技维修设备的成本比较高,引进以后短时间内无法做到资金的回笼,所以很多维修行业很少能够引进先进维修技术设备,由于技术人员和专业技术设备的水平有限,在遇到问题比较复杂的车辆时,无法在最快的时间内对问题进行排查,造成维修质量下降的同时,给汽车维修企业的经济效益也造成损失。

### (三) 安全管理方面存在问题

汽车维修机构的安全方面也存在着比较大的问题,一方面企业中虽然拥有一些安全管理方面的规章制度,但是由于企业比较小,员工比较少,对于安全管理方面的问题比较容易忽视,在落实时却没有相对应的举措。另一方面,企业中虽然有着明文规定,但是在执行力方面却不见成效,安全管理制度成为了摆设。还有一方面就是企业在安全管理上的投入少之又少。管理人员对安全意识的意识不到位,导致企业内存在重大的安全隐患,对于各种可能出现的突发状况,没有有效的应对措施,缺少科学的管理和预警系统,问题一旦上升就会变得难以应对,使得安全管理工作无法正常运行。

### (四) 汽车服务质量体系不完善

汽车维修行业需要规范的服务和流程。但是在一些汽车售后维修机构并没有统一一个汽车维修标准和规范。很多汽车维修机构拥有生产厂家统一的维修接待服务和维修作业评价等机制,但是这仅针对品牌中产生的约束力,与其他汽车售后维修无关。因此,就造成了不同品牌的售后维修机构存在不同的服务机制和服务规范,维修时间的长短也是对维修质量和维修服务的双重考验,维修行业内的标准参差不齐,维修质量和维修服务的口碑也大相径庭,所以在维修行业内没有统一化的服务标准和维修规范,造成行业内的市场不稳定。很多小型维修企业不管是人员还是资金都比较短缺,为了在艰难的市场中生存,只能注重经济效益,忽视客户的体验感,加之收费标准的各不相同,各种项目作业的报价不够真实准确,客户的体验感很差,导致汽车维修行业的市场过度紊乱。

## 二、汽车维修管理过程中存在的应对措施

### (一) 加强员工的专业技能培训

汽车维修管理机构作为一个服务行业来讲,对维修质量和服务质量的要求开始比较苛刻的。因此,一位合格的汽车

维修人员是开展维修工作的基础条件。维修人员的职业素养和专业技能对维修工作的顺利开展有着促进作用。虽然从近几年的经济发展角度来看,我国国民经济和文化素养有着很大提升,但是由于汽车维修行业的从业门槛比较低,市场竞争比较激烈,对于一些中小型的汽车维修企业来讲,员工的专业技能水平和受教育文化素养没有一个固定标准的划分。所以导致行业内的维修人员水平参差不齐。针对这种现状,汽车行业应当对员工进行一个岗前培训和岗前测试,对员工的文化素养和服务意识进行培训和指导,规范行业内标准,也在很大程度上减少因为员工在检修过程中由于服务意识和专业水平不到位造成的维修进度和维修质量的影响。管理人员要不定期对员工进行技能更新培训和服务质量口碑评价,综合考核员工的从业方面质量,以提高员工的维修服务规范,推动汽车维修行业市场稳定发展。

### (二) 提高员工维修技术水平

科技和信息化的飞速发展,在汽车行业体现得尤为明显。各种各样的新型汽车不断融入市场,满足人们对汽车的各种需求,但是随之而来的问题也逐渐出现。汽车在维修方面的难度逐渐复杂化。这一变化对维修人员的专业技能要求更加严格,维修人员需要不断提高自身的核心素养和专业知识和技能才能在复杂的维修工作中游刃有余。维修工作中维修人员需要将先进的设备和高科技技术充分发挥出优势,才能准确的提高维修效率。因此,提高维修人员的技能水平是很重要的。那么怎样才能提高维修人员的技能水平呢?企业管理人员应当定期对员工进行技能培训和设备的操作练习。可以将维修人员按照从业工龄和不同受教育文化程度进行分组。进行针对性的技能培训和操作练习,加强理论学习,强化知识体系。使培训效果能够更加高效地体现出来。企业还可以定期进行技能测试和考核测试。针对专业性技能的解答和维修过程中的服务标准对员工进行专业性考核和评定,将考核结果和日常绩效考核有效的连接在一起,从而激发员工的学习积极性,提高员工的技能水平和文化素养,以达到企业的有效管理目的。

### (三) 建立安全的管理制度

站在汽车维修行业的角度,安全问题把握着行业的命脉,对于汽车行业未来的发展具有重要的意义。在汽车维修过程中,安全事故频发。虽然一般的汽车维修行业内都张贴着有相关的安全管理制度标准,但是很多管理人员对安全问题的重视不够到位,认为张贴了这些安全管理规定,就完成了安全管理任务,所以管理人员的安全意识是比较淡薄的。因此,为了及时更正这种行业现状,企业需要重视培养管理人员的安全意识,并且对员工进行定期的安全教育引导,提高员工的安全意识和安全管理能力,使得员工能够更加积极的应对突发状况。完善企业内部安全管理规范,监督企业中的安全管理问题,并且制定出有效的方针政策。有效降

低企业中的安全事故的发生率,维护企业的经济利益,保障企业的正常运作和员工的生命健康安全。

### (四) 完善企业的管理制度

大型汽车维修管理企业对汽车的维修标准和服务质量都有着硬性要求,少部分企业中的维修标准有待提升。因此,要切实提高企业的维修质量和服务质量,以规范市场内的良性竞争。使企业能够在一个规范化合理化的环境中生存运作,从而扩大汽车维修行业的市场需求。企业管理者在管理层面上要层层划分,小到汽车的零件安装大到服务质量,都要层层把关。对各种品牌和规格大小的车辆进行维修标准的规范和管理。收集汇总资料进行详细整理。方便维修人员不定期查阅和参考,将操作流程和步骤进行划分和归类,使维修过程更加规范合理。另外在汽车维修完毕之后,需要将维修后的汽车质量交付车主进行查验,待车主进行调试完毕后进行车辆的交付,减少维修完成之后的各种质量问题,增加客户的信任度,为企业树立良好的形象,同时也为员工留下良好的口碑。及时进行跟单回访工作,了解客户的需求和对维修工作的意见,及时反馈到企业领导层,对维修工作进行总结和改良,通过完善各种管理和服务制度来提高汽车维修管理质量,从而使企业更好地在汽车和维修管理市场中屹立。

## 三、结语

总之,随着时代的日新月异,汽车不仅仅造福了人们的日常生活,汽车更是人们在社会中地位和生活水平上的象征,所以市场为了不断适应人们的需求,加大生产和研发力量,形形色色的新型汽车不断涌现在市场中,对于汽车维修行业来讲,利端就是汽车维修行业的前景越来越明显,弊端就汽车行业的维修和管理工作任务越来越繁重,不仅要在提高维修管理质量的同时还要加强企业的制度管理,以及对员工的各方面素质技能的培养。因此,当前汽修行业中还存在很多显而易见的问题,所以,我国汽车行业需要不断加强实践和探索创新,针对出现的各类问题进行深刻检讨,有必要采取更加积极有效的应对措施,激励企业在市场洪流中不断提高自己,加强改进,更好的适应社会发展的需求,推动汽车行业的稳步发展。

### 参考文献:

- [1]田鹏.汽车维修管理中存在的问题及完善对策[J].时代汽车,2019(5):167-168.
- [2]蒋轲.汽车维修管理中存在的问题及完善对策[J].时代汽车,2019(23):181-182.
- [3]孙有胜.汽车维修管理中存在的问题及对策[J].科学大众:科学教育,2012(7):171-171.
- [4]李颖.研究汽车维修管理中存在的问题及应对对策[J].传播力研究,2018(15):213-213.