



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校汽车运用与维修专业教学用书

汽车维修企业管理基础

◎ 许 平 主编

<http://www.phei.com.cn>



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

技能型紧缺人才培养

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校汽车运用与维修专业教学用书

汽车维修企业管理基础

许 平 主编

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

内 容 简 介

本书以一个汽车维修企业的成立过程为主线, 主要介绍企业筹建前所需要进行的准备工作(了解市场状况、本行业发展特点和创建维修企业所需的开业条件), 详细介绍了企业管理与生产现场管理的基本知识、汽车维修企业必备的法律常识与财务管理知识、汽车维修主要设备、汽车维修企业常用的维修登记表格及相关的规章制度等内容。

创业是一门科学, 也是一门艺术。准备投身到汽车维修经营活动的创业者, 在创办和经营过程中经常遇到的问题, 本书尽可能涉及并解答。另外, 本书通俗易懂, 将案例与图文相结合, 突出实用性, 通过本书的阅读与学习可以帮助创业者少走弯路且提高办事效率。

本书适用于中等职业学校汽车运用与维修专业及相关专业的学生, 也适用于从事汽车维修的创业者及经营者, 亦可为企业的管理者在加强企业管理和提升企业形象方面提供学习与借鉴。

本书还配有电子教学参考资料包(包括教学指南、电子教案及习题答案), 详见前言。

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有, 侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

汽车维修企业管理基础 / 许平主编. —北京: 电子工业出版社, 2005. 11

教育部职业教育与成人教育司推荐教材·中等职业学校汽车运用与维修专业教学用书

ISBN 7-121-01912-4

I. 汽… II. 许… III. ①汽车—修理厂—工业企业管理—专业学校—教材 IV. F407.471.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 127455 号

责任编辑: 李 影 杨宏利 特约编辑: 韩玉彬

印 刷: 涿州市京南印刷厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销: 各地新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 13.5 字数: 345.6 千字

印 次: 2005 年 11 月第 1 次印刷

印 数: 4000 册 定价: 17.20 元

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系。
联系电话: (010) 68279077。质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

读者意见反馈表

书名: 汽车维修企业管理基础

主编: 许平

责任编辑: 李影 杨宏利

感谢您关注本书! 烦请填写该表。您的意见对我们出版优秀教材、服务教学, 十分重要。如果您认为本书有助于您的教学工作, 请您认真地填写表格并寄回。我们将定期给您发送我社相关教材的出版资讯或目录, 或者寄送相关样书。

个人资料

姓名_____年龄_____联系电话_____ (办) _____ (宅) _____ (手机) _____

学校_____专业_____职称/职务_____

通信地址_____邮编_____E-mail_____

您校开设课程的情况为:

本校是否开设相关专业的课程 ☐ 是, 课程名称为_____ ☐ 否

您所讲授的课程是_____课时_____

所用教材_____出版单位_____印刷册数_____

本书可否作为您校的教材?

☐ 是, 会用于_____课程教学 ☐ 否

影响您选定教材的因素 (可复选):

☐ 内容 ☐ 作者 ☐ 封面设计 ☐ 教材页码 ☐ 价格 ☐ 出版社
☐ 是否获奖 ☐ 上级要求 ☐ 广告 ☐ 其他_____

您对本书质量满意的方面有 (可复选):

☐ 内容 ☐ 封面设计 ☐ 价格 ☐ 版式设计 ☐ 其他_____

您希望本书在哪些方面加以改进?

☐ 内容 ☐ 篇幅结构 ☐ 封面设计 ☐ 增加配套教材 ☐ 价格
可详细填写: _____

您还希望得到哪些专业方向教材的出版信息?

感谢您的配合, 请将该反馈表寄至以下地址。如果需要了解更详细的信息或有著作计划, 请与我们直接联系。

通信地址: 北京市万寿路 173 信箱 中等职业教育教材事业部

邮编: 100036

<http://www.hxedu.com.cn>

E-mail: ve@phei.com.cn

电话: 010-88254600; 88254591

中等职业学校教材工作领导小组

- 组 长:** 陈贤忠 安徽省教育厅厅长
- 副组长:** 李雅玲 信息产业部人事司技术干部处处长
- 尚志平 山东省教学研究室副主任
- 睦 平 江苏省教育厅职社处副处长
- 苏渭昌 教育部职业技术教育中心研究所主任
- 王传臣 电子工业出版社副社长
- 组 员:** (排名不分先后)
- 唐国庆 湖南省教科院
- 张志强 黑龙江省教育厅职成教处
- 李 刚 天津市教委职成教处
- 王润拽 内蒙古自治区教育厅职成教处
- 常晓宝 山西省教育厅职成教处
- 刘 晶 河北省教育厅职成教处
- 王学进 河南省职业技术教育教学研究室
- 刘宏恩 陕西省教育厅职成教处
- 吴 蕊 四川省教育厅职成教处
- 左其琨 安徽省教育厅职成教处
- 陈观诚 福建省职业技术教育中心
- 邓 弘 江西省教育厅职成教处
- 姜昭慧 湖北省职业技术教育研究中心
- 李栋学 广西自治区教育厅职成教处
- 杜德昌 山东省教学研究室职教室
- 谢宝善 辽宁省基础教育教研培训中心职教部
- 安尼瓦尔·吾斯曼 新疆自治区教育厅职成教处
- 秘 书 长:** 李 影 电子工业出版社
- 副秘书长:** 蔡 葵 电子工业出版社

前言



21 世纪是一个高速发展的时代,知识的更新令人目不暇接。中国的改革开放进一步深化,持续增长的经济带动了汽车工业的快速发展。新技术与国际接轨,产品日新月异,新车型如雨后春笋,层出不穷。作为汽车运用与维修专业的职业教育者,时代要求我们必须抓住机遇,寻求发展,以适应不断变化的形势。

我们深感现在的汽车维修企业管理教材内容陈旧,很多知识还保留着以前计划经济的痕迹,已不适应时代的发展要求。不少教材仍以解放 CA10B 型汽车的性能及技术参数为依据,来编制维修工艺标准及技术规范和维修企业的组织结构及管理模式等内容,这些都显得与当今汽车维修专业教育及企业管理不相适应。

为解决上述问题,我们编写了本书。汽车专业的学生走上工作岗位后,将成为企业的技术骨干,有些还可能参加企业的管理工作,还有些可能会自己创业,开办属于自己的汽车维修企业。因此,本书的特色之一是向他们介绍维修企业管理的基础知识,指导他们从开办一个汽车维修企业到组织管理的全过程,因而本书具有很强的实用性。本书另一个特色是引用一系列国内外成功企业家的案例来说明企业管理工作的内涵。这些全新的管理理念对我国的汽修企业提高经营管理水平,以及提高汽修专业学生的素质都有一定的前瞻性。作为教材,本书或许不具备那种传统意义上的教学理念,而是更侧重于让学生自学或选修,并根据学生今后实际的工作需要,向他们提供帮助,以促进他们的实际工作能力。

本书共分 11 章,许平同志负责编写的第 1、2、3、9、10、11 章,主要介绍汽车维修企业的概况及发展趋势,分析新建汽车维修企业的前期准备工作及开业条件等内容;蒋小文同志负责编写的第 5、6、8 章,主要介绍作为一个企业管理者应具备的素质和能力;闭柳蓉同志负责编写的第 4、7 章,主要阐述企业组织结构及管理方面的基础知识。最后由许平同志负责整理附录部分,本书由王良志、朱振贤、王莉君同志主审,并通过教育部审批,列为教育部职业教育与成人教育司推荐教材。本书在编写过程中还得到了李洁、翟丽萍等同志的大力支持,并参考了国内学者的有关论述,吸收了他们的一些研究成果,由于篇幅所限,这里未一一列出,在此一并表示感谢。

本书由于阐述的内容较新,加之作者水平有限,书中难免有不妥之处,敬请读者批评指正。

为方便教学,本书还配有电子教案、教学指南及习题答案(电子版),请有此需要的教师登录华信教育资源网(<http://www.hxedu.com.cn>)下载,或与电子工业出版社联系(E-mail: ve@phei.com.cn),我们将免费提供。

编者

2005.10



目 录



第 1 章 汽车维修行业概况	(1)
1.1 汽车维修企业发展概况	(2)
1.1.1 汽车维修业的概念	(2)
1.1.2 汽车维修业发展概况和趋势	(2)
1.2 汽车维修业的特点和作用	(5)
1.2.1 汽车维修业的特点	(5)
1.2.2 汽车维修业的作用	(6)
1.3 汽车维修制度的变革	(7)
1.3.1 历史回顾	(7)
1.3.2 现状分析	(8)
1.4 现代汽车维修观念	(9)
习题 1	(10)
第 2 章 新建汽车维修企业可行性研究与决策	(12)
2.1 市场调研的必要性	(13)
2.2 可行性项目分析	(13)
2.2.1 车源分布分析	(13)
2.2.2 周边维修企业状况分析	(14)
2.2.3 新建维修企业经营档次的确定	(14)
2.2.4 新建维修企业投资分析	(16)
2.2.5 新建维修企业配件供应渠道	(18)
2.2.6 新建维修企业的经营特色	(18)
2.2.7 投资回报率及资金回报周期分析	(19)
2.3 问题的提出和目标的确定	(22)
2.4 新建维修企业厂区规划要点	(23)
2.5 新建维修企业规模	(24)
2.6 做出经营决策	(25)
习题 2	(27)
第 3 章 汽车维修企业成立	(28)
3.1 汽车维修类别及其作业范围	(29)
3.1.1 汽车维修企业分类的必要性	(29)
3.1.2 汽车维修企业类别及其作业范围	(29)
3.2 汽车维修企业开业条件	(31)
3.2.1 汽车维修企业开业条件分类	(31)
3.2.2 场地规划	(33)
3.3 汽车维修企业和经营户立项开业变更审批程序	(36)

3.3.1	汽车维修企业和经营业户筹建、立项程序	(36)
3.3.2	汽车维修企业和经营业户开业审批程序	(37)
3.3.3	中外合资、合作汽车维修企业立项、审批程序	(37)
3.4	汽车维修企业或经营业户变更申请、审批程序	(38)
3.4.1	汽车维修企业或经营业户异动变更	(38)
3.4.2	经营范围的变更	(38)
3.4.3	年度审验	(38)
习题 3		(39)
第 4 章	汽车维修企业组织结构与运行模式	(40)
4.1	管理幅度、管理层次与组织结构的选择	(41)
4.1.1	管理幅度与管理层次	(41)
4.1.2	影响管理幅度的因素	(42)
4.1.3	耸立形组织与扁平形组织	(43)
4.2	汽车维修企业组织结构	(44)
4.2.1	岗位设定	(44)
4.2.2	汽车维修企业组织结构的基本类型	(44)
习题 4		(51)
第 5 章	汽车维修企业管理过程	(52)
5.1	现代维修企业管理职能	(53)
5.1.1	计划职能	(53)
5.1.2	组织职能	(53)
5.1.3	控制职能	(54)
5.2	汽车维修企业的领导	(57)
5.2.1	领导的含义	(57)
5.2.2	领导的基本素质	(57)
5.2.3	领导过程的内容	(58)
5.3	汽车维修企业管理者	(59)
5.3.1	汽车维修企业管理者的角色	(59)
5.3.2	汽车维修企业管理者的素养	(60)
5.3.3	汽车维修企业管理者的能力	(65)
5.4	汽车维修企业的管理艺术	(67)
5.4.1	客户沟通	(67)
5.4.2	员工沟通	(68)
5.4.3	企业文化	(68)
5.4.4	激励原则	(73)
习题 5		(75)
第 6 章	汽车维修企业的现场管理	(76)
6.1	生产现场管理综述	(77)
6.1.1	现场的含义	(77)
6.1.2	生产现场管理的概念	(77)

6.2 生产现场管理方法	(77)
6.2.1 汽车维修企业常见的不良现象	(77)
6.2.2 生产现场 5S 活动	(78)
6.2.3 5S 活动推行步骤	(79)
6.3 定置管理	(81)
6.4 目视管理及看板管理	(82)
6.5 维修企业车间现场管理的内容	(84)
6.5.1 管理业务流程	(85)
6.5.2 现场管理具体工作内容	(85)
习题 6	(86)
第 7 章 汽车维修全面质量管理	(88)
7.1 质量管理的发展概况	(89)
7.1.1 汽车维修全面质量管理	(89)
7.1.2 汽车维修全面质量管理保证体系与 ISO 9000 认证	(93)
7.1.3 职业健康保障体系 (OHS)	(98)
7.2 汽车维修质量管理方法	(102)
7.2.1 汽车维修的维修质量	(102)
7.2.2 汽车维修的服务质量	(105)
7.2.3 汽车维修的标准化	(112)
7.2.4 汽车维修的质量责任制	(115)
7.2.5 依靠质量管理整合企业	(117)
习题 7	(119)
第 8 章 汽车维修企业财务管理	(120)
8.1 汽车维修企业财务管理概述	(121)
8.2 财务管理的目标	(122)
8.3 投资决策	(123)
8.4 筹资决策	(125)
8.5 利润分配	(125)
8.6 财务控制	(127)
8.6.1 财务计划	(127)
8.6.2 成本控制	(130)
8.7 汽车维修企业财务管理体制及管理机构	(130)
8.7.1 财务管理体制	(130)
8.7.2 财务管理机构	(130)
8.7.3 财务管理的主要工作	(130)
8.8 汽车维修企业营业收入的内容	(131)
8.9 汽车维修企业零配件管理	(131)
8.9.1 采购管理程序	(132)
8.9.2 仓库管理程序	(132)
习题 8	(133)

第9章 汽车维修企业必备法律常识	(134)
9.1 调解	(135)
9.1.1 调解及调解主体	(135)
9.1.2 行政调解——由行政机关主持的调解	(135)
9.1.3 调解的基本原则	(135)
9.1.4 仲裁与调解的异同	(136)
9.1.5 正确理解调解“应坚持自愿的原则”	(137)
9.1.6 调解协议	(137)
9.1.7 《汽车维修质量纠纷调解办法》	(137)
9.2 调解适用的法律和规定	(138)
9.2.1 《中华人民共和国合同法》(简称《合同法》)	(138)
9.2.2 《中华人民共和国消费者权益保护法》(简称《消费者权益保护法》)	(139)
9.2.3 《中华人民共和国民事诉讼法》(简称《民事诉讼法》)	(141)
9.2.4 《最新产品质量法解析与适用》	(142)
9.2.5 《中华人民共和国民事诉讼法通则》(简称《民法通则》)	(142)
9.2.6 《中华人民共和国刑法》(简称《刑法》)	(142)
9.3 汽车维修合同	(143)
9.3.1 汽车维修合同的特征和作用	(143)
9.3.2 汽车维修合同的主要内容	(143)
9.3.3 汽车维修合同的签订	(144)
9.3.4 汽车维修合同的履行	(144)
9.3.5 汽车维修合同的变更和解除	(145)
9.3.6 汽车维修合同的担保	(145)
9.3.7 汽车维修合同的示范文本与规范填写	(146)
习题9	(148)
第10章 计算机管理在汽车维修业中的应用	(150)
10.1 概述	(151)
10.2 我国汽车维修业对信息资源的需求及存在的问题	(153)
10.2.1 我国汽车维修业对信息资源的需求	(153)
10.2.2 我国汽车维修业对信息资源应用存在的问题	(155)
10.3 我国信息资源在汽车维修业的应用前景	(155)
10.4 汽车维修企业计算机管理系统的应用要点	(156)
10.5 因特网的应用	(164)
习题10	(165)
第11章 现代汽车维修常见设备及功能	(166)
11.1 喷漆/烤漆房	(167)
11.2 QJY230S 汽车举升机	(167)
11.3 车身钣金整修设备	(168)
11.4 拆胎机	(169)
11.5 1630 型轮胎动平衡机	(169)

11.6 四轮定位仪.....	(170)
11.7 轮胎充氮机.....	(171)
11.8 空气压缩机.....	(171)
11.9 清洗美容系列.....	(172)
11.10 发动机燃油系统免拆清洗机.....	(174)
11.11 多功能电喷嘴自动清洗测试仪.....	(174)
11.12 冷媒检测加注回收机.....	(175)
11.13 汽车故障诊断仪.....	(176)
11.14 Fluke 187,189 高性能数字万用表.....	(176)
11.15 汽油机正时灯.....	(177)
11.16 充电/启动机.....	(178)
附录 A 常用汽车维修档案登记表.....	(179)
附录 B 汽车维修业开业条件[GB/T 16739—2004]	(192)
参考文献.....	(205)

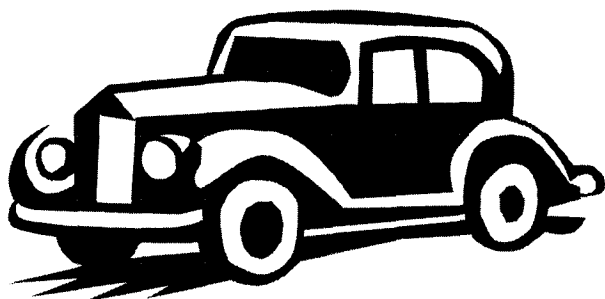
第1章 汽车维修行业概况

◆ 学习任务

通过本章的学习,了解我国汽车维修行业的发展过程,以及未来汽车维修行业发展的趋势和方向,掌握汽车维修行业的发展特点,了解有关汽车维修制度的变革情况。

◆ 知识要点

1. 我国汽车维修业的发展过程和特点。
2. 现代汽车维修业发展的趋势和新的维修观念。
3. 汽车维修行业的自身特点。





1.1 汽车维修企业发展概况

1.1.1 汽车维修业的概念

汽车维修业是由汽车维护和修理厂点组成的、为汽车正常使用服务的、相对独立的行业。它通过对汽车的维护和修理来恢复和维持其技术状况,以延长汽车的使用寿命,是汽车及相关领域中的重要组成部分。

汽车维护和汽车修理是两种性质不同的技术措施。汽车维修是汽车维护和修理的简称。

汽车维护是为了维持汽车良好的技术状况或工作能力而进行的作业。其目的是为了保持车容整洁,随时发现和消除故障隐患,防止车辆过早损坏,从而降低车辆的故障率和小修频率。汽车维护应贯彻预防为主、强制进行的原则。

汽车修理是为了恢复汽车良好的技术状况或延长其工作能力和使用寿命而进行的作业。其目的在于及时排除故障,恢复车辆的技术性能,节约其运行消耗,延长其使用寿命。汽车修理应贯彻定期检测、视情修理的原则。

虽然汽车维护和修理的任务不同,性质不同,但它们都以保证汽车安全运行,降低使用成本,延长使用寿命,节约能源为目的。从这一点讲,它们是统一的技术保障整体,二者不可偏废,既不能用维护代替修理,也不能用修理代替维护。

当前,我国汽车维护按作业范围的深度,一般分为三级:即日常维护、一级维护和二级维护;按修理对象和作业范围将修理分为汽车大修、总成大修、汽车小修和零件修理。

1.1.2 汽车维修业发展概况和趋势

1. 汽车维修业发展过程及特点

汽车维修保证了汽车的正常使用,是延长汽车的使用寿命,使其发挥最大效益的技术保障,是为汽车的使用者和社会经济服务的。因此,汽车维修业必然伴随着汽车工业和公路的发展以及汽车保有量的增加而发展。

新中国成立之初,我国汽车运输业已被破坏殆尽,全国仅有 100 多个汽车维修企业,且均处于奄奄一息的状态。为尽快抢修国民党时期遗留下来的破旧车辆,恢复公路运输,满足经济建设和人民生活需要,政府部门帮助私营汽车维修企业克服困难,恢复生产。当时,中央成立了全国废旧汽车整修委员会,在其统一领导下,通过拆、拼、接、改等工艺方法,共修复汽车 5000 多辆。通过这项工作,不仅恢复了公路运输,而且提高了汽车维修企业的活力,培训了一批人才,增添了汽车维修设备,从而奠定了新中国汽车维修业的基础。随着国民经济建设的恢复和发展,汽车保有量逐渐增加,汽车维修业的生产能力也有了较大幅度的提高,到 1957 年,公路运输部门基本上形成了一个多层次的汽车维修网络,年大修能力达到 2 万多辆。但由于我国的汽修企业成立之初是单纯为了汽车运输业而成立的附属企业,因而其发展受到运输业自身发展的影响很大。汽车维修业仍处于手工操作、作坊式生产的落后状态,不仅生产效率低,而且维修质量差,加之当时全国总体路况不好,大部分汽车在大修后只能以 40~50km/h 的速度行驶。

进入 20 世纪 60 年代,各汽车维修企业大力开展技术革新和技术改造,开展文明生产活动,建立健全各种规章制度、技术标准,加强质量管理,充实人员和设备。通过几年的努力,汽车维修业的面貌有了较大的变化。除各专业运输部门具备了比较完善的汽车维修体系外,



也相继建立了面向社会车辆服务的专业汽车维修企业。

20 世纪 70 年代交通部根据汽车维修技术进步的需要和现实情况,提出了汽车生产中实现作业机械化、检验仪表化的发展方针,开展了一次大搞技术革新的群众运动,对汽车维修业的发展做出了很大的贡献。到 1979 年,我国的汽车年大修能力达到 10 万余辆。

但是,在汽车维修业发展过程中,除了部分交通部门独家经营的为社会车辆维修服务的企业外,大部分维修企业都依附在运输企业和车辆较多的单位中,主要为内部车辆提供维修服务。这种一家独办、垄断经营的方式造成了我国长期存在的修车难问题无法解决。单一卖方市场,缺乏竞争机制的格局,不仅使企业失去活力,阻碍汽车维修生产力的发展,而且使用户失去了选择的余地,导致车辆无法得到及时的维修,进而影响了运输生产的效率。

改革开放以后,我国的汽车维修业进入了一个新的发展时期。随着市场机制的确立和引入,到目前为止,汽车维修行业已发展为国有、集体、个体、中外合资等多种经营形式并存的格局,初步形成了一个多渠道、多形式、多层次的汽车维修行业。

通过以上对整个汽车维修市场的发展进行分析后,可以归纳出以下几个特点。

(1) 原有的交通部门独家经营的专业汽车修理厂,主要是一些规模较大的国营汽车修理专业厂,在当时具有技术力量强、设备齐全、管理水平高的特点,是行业的骨干力量。

(2) 各专业运输企业附属的汽车修理厂或修理车间,主要是为本单位的车辆提供维修服务,剩余力量为社会车辆提供维修服务。

(3) 原来为各企事业单位、机关团体等自用车提供维修服务的汽车维修厂,在改革开放后,逐步面向社会,并大多搞独立核算,实行经营承包,发展很快。

(4) 改革开放以后城乡新建的汽车维修厂和中外合资的维修企业得到发展,但这些企业情况比较复杂,城乡中的汽车维修厂多以乡镇企业、第三产业、学校、街道以及个体为主,人员结构上以聘请退休工人为主。这类企业大多技术力量较弱,厂房、设备简陋,稳定性较差。而中外合资企业的实力较为雄厚,且维修对象以某一进口车型为主,并引进了一些先进的维修设备、维修技术和管理方法,对促进我国汽车维修业的发展发挥了一定的作用。上述企业的出现,使汽车维修行业发生了极大的变化,即由原来的封闭式的自我服务体制转型为开放式的社会经营型模式,从而形成了一个比较稳定的、活跃的维修市场,使汽车维修业在国民经济活动中逐渐形成一个相对独立的行业,成为国民经济发展一个新的经济增长点。

(5) 随着汽车维修市场需求的变化、汽车运输服务细化以及主流客户群的转变,出现了汽车维修救援、汽车俱乐部等新生事物,从而使汽车维修市场不断完善。

(6) 各级汽车维修行业协会逐步建立,作用越来越大。行业的自我管理、自我约束、自我发展的自律意识不断提高,并逐步向国际化靠拢。



案例

广西某大型国有运输企业的汽车大修厂始建于 1958 年。该厂占地 4 万平方米,职工数百人。曾经是该地区汽车维修的骨干厂家,主要为本系统 500 多辆运输汽车定期按规定行驶公里进行维修、保养。

改革开放以后,原有的计划经济体制逐步被打破,该厂原服务对象单位的车辆都分属于个人所有。车辆归个人后,服务不再按原有模式定期进入该厂维修,而是自己选择修理厂,视情况修理,哪个厂修得好,修车方便,修得快,收费合理,就到哪里修。该厂由于成本高,职工多,设备陈旧,技术老化,再加上计划经济时代形成的按部就班的传统观念,使得修理



厂变得几乎无米下锅,来修理的车辆很少,从而导致该厂长期亏损,在如今汽车修理市场激烈竞争的情况下,该厂正处在破产的边缘。这就是原来属于骨干力量的国营汽车修理厂在市场经济环境下被淘汰的典型例子。

2. 汽车维修业发展趋势

随着改革开放的深入进行,国民经济进一步发展,国内汽车保有量成倍地增加。这使得汽车维修业从供不应求发展到现在的供求基本平衡,甚至供大于求的市场状况。在发展速度最快的1983~1989年这6年间,维修企业数量平均年增长50%,汽车维修业由2万家增加到10万家。1989年以后企业数量仍以较高的速度增长,到1999年底,全国共有汽车、摩托车维修企业31万家(其中汽车维修企业占22万家),全年完成整车大修40万辆次,总成大修220万辆次,二级维护1530万辆次。到2000年底,全国共建成汽车综合性能检测站1119个,完成检测量700万辆次,汽车维修企业在汽车流通领域中的作用与地位越来越突出。目前,伴随着汽车工业的发展,交通道路的增加与改善,汽车维修业在维修观念、维修制度、维修力量、作业方式等方面都发生着巨大的变化。过去,人们对汽车报废观念十分淡薄,而通过总成修理、换件修理、旧件修理等方式使车辆无限期使用。后来,随着车辆供求比例的变化以及人们观念的变化,例如对能源消耗的日益重视和从综合经济效益的角度考虑,以及对汽车尾气排放的治理和从降低大气污染度等方面出发,人们在车辆更新和车辆维修方面的观念也发生了转变。另一方面,配件供应的变化,维修配件精度要求的变化,也使得从前以旧件修复为主的修理方式,发展成为今天以换件修理为主的修理方式。在维修模式上也由以前的定期拆解式转变为今天的“定期检测、强制维护、视情修理”。汽车维修行业主体,也由以前的交通部门所属维修企业为主,转变为今天多种所有制形式的维修企业并存、同步发展的格局,同时维修网点也由过去相对集中于大中城市,逐渐转变为向中小城市、县、乡、村发展,形成了比较合理的汽车维修网络格局。目前国内汽车维修企业的发展趋势,归纳起来有如下几个方面。

(1) 汽车维修业朝着规模化的方向发展。

改革开放以来,汽车维修业基本呈粗放型发展。按照十五大精神要求,汽车维修业的发展必须由粗放型向集约型转变。目前,汽车维修业已成为一个新的经济增长点,正在吸引社会各方面资金,上规模、上档次已成为维修业的发展方向。它将会通过企业兼并、资产重组等形式扩大经营规模,建立企业集团,以不断提高汽车维修业的规模化程度和整体素质,提高汽车维修的质量。

(2) 汽车维修业更加依靠提高科技含量来增强竞争能力。

维修行业伴随着汽车制造技术的发展而发展,新工艺、新结构、新材料、新技术的采用对现代汽车维修业提出了许多更新、更高的要求。我国汽车维修业在跟踪现代汽车维修技术方面较之汽车制造业更为领先。这是因为,无论多么先进的汽车,一旦进入中国并投入使用,都存在着维修的问题。这样,世界汽车工业的发展就带动了我国汽车维修技术的发展。特别是在今天,许多高新技术,诸如电子控制燃油喷射技术、ABS(Anti-lock Brake System)技术等广泛应用于汽车,人们对汽车安全性能、环保性能提出了更高的要求,促使维修企业必须在发展中提高档次和水平。因此,追踪高新技术,掌握高新技术,提供高质量的维修服务,进而在市场竞争中占据有力的地位,成为汽车维修企业的共识和追求的目标。

近几年来,汽车维修企业在技术改造、技术进步等方面做了许多工作,不少企业改善了作业条件,购置了先进的设备,引进了技术人才。大量先进的检测维修设备已经进入维修行



业, 据统计, 到 2000 年底, 汽车维修企业拥有的维修检测设备已经达到了 216 万台(套), 其中检测诊断设备占 30%, 专用设备占 35%。汽车维修行业技术进步对其产值的贡献率达到了 35%。

(3) 汽车维修业朝着专业化、工业化的方向发展。

随着汽车维修行业的快速发展, 其内部分工也越来越细化, 并朝着专业化、工业化的方向发展。这体现在以下三个方面。一是汽车维修企业只承担单一车型或同类车型的汽车维修或者建立汽车三位一体、四位一体及连锁经营站, 为汽车制造企业做售后维修服务等。二是汽车维修企业只承担专项维修, 如专门维修汽车电子控制装置, 专门维修自动变速器, 专门维修转向助力系统, 专门维修 ABS, 专门从事钣金, 专门从事喷漆, 专门从事动平衡、汽车美容等。三是汽车维修已开始朝着工业化流水作业方向发展, 如发动机翻新、自动变速器翻新等。随着专业化、工业化程度的提高, 使修理车辆在修理厂停留的时间减少, 维修质量得到提高。

(4) 采用先进的管理手段, 向管理要效益。

汽车维修企业管理应在车辆进厂维修过程、客户群管理、出厂记录、材料管理、财务管理、劳动人事管理等方面逐步实现计算机管理, 并在生产现场管理中逐步采用电视监控技术, 以实现提高企业管理水平的目标。同时, 汽车维修企业还应不断改善服务质量, 并通过实行“四公开”(即公开维修项目、公开收费标准、公开修理过程、公开服务承诺), 积极创建文明行业, 逐步实现以客户需求为导向的企业经营理念。

(5) 汽车维修救援是汽车维修行业发展的延伸。

汽车维修救援是为汽车提供紧急救援服务的一项业务, 是对汽车维修业服务功能的延伸。通过汽车维修救援系统的帮助, 能够减少运营损失, 提高运营效率, 保障运营安全。今后一个时期, 汽车维修救援将成为汽车维修业发展的一个新的经济增长点, 并且是一项利国利民的事业。建立汽车救援系统应从以下几个方面考虑。

① 全国应设一个救援总部, 省会设分部, 省辖市按一市一中心的原则设置汽车维修救援中心, 以此为基础建立汽车维修救援点并按网点合理布局, 使之逐步形成网络。

② 汽车维修救援中心是社会化的组织机构, 是一个独立的经济实体, 不以营利为目的。

③ 汽车维修救援中心的行业主管部门属于道路运政管理部门, 汽车维修救援中心应接受各级道路运政管理部门的管理和监督。

④ 汽车维修救援中心实行会员制, 并订立会员章程。吸纳被选定为救援点的汽车维修厂家为基础会员, 吸纳车辆归属单位、车主或驾驶员为团体会员或个人会员。吸纳会员应坚持自愿原则。

⑤ 汽车维修救援点的设置应以临近国道, 省、县级干线公路的二类以上汽车维修厂家为主。被选定为汽车维修救援点的汽车维修厂家必须是中心会员。

⑥ 汽车维修救援中心对社会实行承诺服务, 会员享受优惠服务。

⑦ 汽车维修救援中心按照物价部门的规定定期收取会员费。此会员费作为中心的主要经济来源, 支持救援中心正常工作。

1.2 汽车维修业的特点和作用

1.2.1 汽车维修业的特点

汽车维修业的特点是由它的服务对象和生产特点决定的。汽车维修业是为在用车辆服务



的。因此,它必然具备以技术服务和为广义车主服务的双重特性。就汽车维修生产技术而言,其工艺复杂,特别是汽车大修、总成大修作业,工艺更复杂。归纳起来,汽车维修业的特点主要有以下几个方面。

1. 汽车维修行业技术的复杂性

汽车是一种结构复杂、技术密集的现代化运输工具,也是一种对可靠性、安全性要求较高的行走机械。为了适应社会发展的需要,车辆的品种日益增加,新技术、新工艺、新材料也不断被采用,从而使汽车的机构也越来越复杂。这就决定了汽车维修行业技术的复杂性。从汽车维修涉及的工种看,不仅需要发动机、底盘、电气、钣金、轮胎、喷漆等专业修理工种,而且需要车工、钳工、铆工、焊工等各种机械方面的通用工种。由于各工种的生产要求差异很大,使汽车维修企业的作业内容、作业深度千差万别。因此,汽车维修业也是一个专业技术性及强的行业。

2. 汽车维修作业的社会分散性

汽车维修业是为在用车服务的。在用车的特点就是流动分散,遍布城乡各地。因而,汽车维修业必然也会分布在城乡的各个角落,因而具有很大的分散性。尤其是从事汽车维护小修和专项维修的企业,这种分散性表现得更为突出。同时汽车维修的特点也决定了企业的规模不可能过大。目前,我国汽车维修业以中小型企业为主。

3. 汽车维修作业市场的调节性

汽车维修业是随着公路运输和汽车制造业的发展而发展的,加之企业点多面广和专业服务的特点,决定了该行业具有较强的市场调节属性。这就使一些不能随着市场变化而变化的汽车维修企业的稳定性很差。也就是说,根据市场的需要,汽车维修企业的开业、停业在动态变化中自行调节,最终使汽车维修市场的供求关系逐渐趋于平衡。



案例

2003年,肖师傅在上汽通用五菱汽车厂附近开了一家汽车维修店。肖师傅发现,随着家庭轿车进入千家万户,越来越多的车主希望把自己的爱车打扮得更漂亮,或一次性或分期地“美容”汽车。肖师傅抓住了这个商机,给车主新买的车提供个性化的“装饰美容”服务,车主可根据自己的喜好和经济状况给爱车进行“包装”……一年下来,肖师傅的汽车“装饰美容”服务生意十分红火。

你也完全可以抓住各种市场商机,顺应市场需求,本着投资不大、薄利多销的宗旨,开设一家自己的汽车维修特色店。

4. 汽车维修作业的隶属关系

汽车在千家万户、各行各业之中分布,范围很广,在封闭的经济体制下,各自都有为自己服务的汽车维修企业。改革开放后,这些企业都纷纷向社会开放,进入维修市场,形成了一个社会化的行业。但是,这些企业大部分的隶属关系并未改变,仍为各部门和单位所有。这一情况就决定了我国汽车维修业的隶属关系错综复杂。

1.2.2 汽车维修业的作用

汽车是一种高性能的行走机械,是一种现代化的运输工具。其特点是结构复杂,使用条件苛刻且变化大。因此,要求在运行中必须具有高度的可靠性、安全性和经济性。