



高职高专改革创新示范教材

QICHE WEIXIU
QIYE GUANLI

汽车维修

企业管理

广州合赢教学设备有限公司 组织编写

齐建民 主 编

朱 军 主 审



电子课件下载

www.ccpres.com.cn



人民交通出版社
China Communications Press



高职高专改革创新示范教材

QICHE WEIXIU
QIYE GUANLI

汽车维修

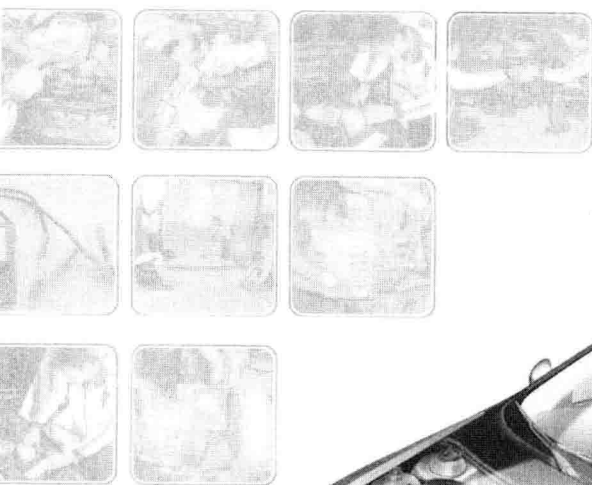
企业管理

广州合赢教学设备有限公司 组织编写

齐建民 主 编

柳炽伟 魏胜君 王升平 副 主 编

朱 军 主 审



人民交通出版社
China Communications Press

内 容 提 要

本书是高职高专汽车运用技术专业和汽车检测与维修技术专业改革创新示范教材之一,全书共分七个项目,主要内容包括:企业及汽车维修企业概况和管理机构、汽车维修企业经营运营实务、汽车维修制度和标准、汽车维修企业的质量检验与质量管理、汽车维修企业人力资源管理、汽车维修企业文化建设、汽车维修企业财务管理。

本书可作为高职高专汽车运用技术专业和汽车检测与维修技术专业学生的教材,也可供汽车维修企业管理人员学习参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

汽车维修企业管理 / 齐建民主编. --北京:人民交通出版社, 2012.2

ISBN 978-7-114-09307-4

I. ①汽… II. ①齐… III. ①汽车-修理厂-企业管理-高等职业教育-教材 IV. ①F407.471.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 152501 号

高职高专改革创新示范教材

书 名:汽车维修企业管理

著 作 者:齐建民

责任编辑:于志伟

出版发行:人民交通出版社

地 址:(100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址:<http://www.ccpres.com.cn>

销售电话:(010) 59757969, 59757973

总 经 销:人民交通出版社发行部

经 销:各地新华书店

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

开 本:787×1092 1/16

印 张:18.75

字 数:428 千

版 次:2012 年 2 月 第 1 版

印 次:2012 年 2 月 第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-114-09307-4

定 价:34.00 元

(有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

高职高专汽车运用技术专业和汽车检测与 维修技术专业改革创新示范教材编委会

(排名不分先后)

主 任: 冯 津 (广州合赢教学设备有限公司)

副 主 任: 王海林 (华南农业大学)

温炜坚 (广州城市职业学院)

张红伟 (广州科技贸易职业学院)

委 员: 成伟华 (顺德职业技术学院)

罗德云 (广州城建职业学院)

刘存山 (东莞职业技术学院)

潘伟荣 (广东交通职业技术学院)

周 勇 (贵州交通职业技术学院)

毛彩云 (华南农业大学)

王正旭 (广州市工贸技师学院)

王升平 (中山职业技术学院)

齐建民 (中山职业技术学院)

房毅卓 (广东机电职业技术学院)

郑 毅 (广州铁路职业技术学院)

王 飞 (广州城市职业学院)

王志文 (阳江职业技术学院)

陈国宏 (一汽丰田汽车有限公司)

丛书总主审: 朱 军

《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》中提出:大力发展职业教育,把职业教育纳入经济社会发展和产业发展规划,把提高质量作为重点;以服务为宗旨,以就业为导向,推进教育教学改革。实行工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式;满足人民群众接受职业教育的需求,满足经济社会对高素质劳动者和技能型人才的需要。

高等职业教育的发展是国家当前教育发展的战略重点之一。我们认为,当前我国高等职业教育需要解决“三个改革”和“三个建设”两大问题。三个改革,即课程体系改革、教学模式改革和教学内容改革;三个建设,即师资队伍建设和教学设施建设、教材建设。

目前,高等职业院校汽车运用技术专业所使用的教材普遍存在以下几个方面的问题:

- (1)专业定位不明确,受本科教育的影响较大,学生反映难,教师反映不好教;
- (2)职业特征不明显,企业反映脱离实际,与他们的需求距离很大;
- (3)教学方式落后,不适应新一轮教学改革的需要,不利于长远发展;
- (4)立体化程度薄弱,教学资源质量不高,教学方式相对落后。

针对以上问题,结合人民交通出版社汽车类专业教材的出版优势,我们开发了《高等职业教育改革创新示范教材》。本套教材以“积极探索教学改革思路,提升学生职业素质”的指导思想,采用职教专家、行业一线专家、学校教师、出版社编辑、教学设备研发企业“五结合”的编写模式。教材内容的特点是:明确高等职业教育定位,准确体现职业教育特点(以工作岗位所需的知识和技能为出发点);理论内容“必需、够用”;实训内容贴合工作一线实际;选图讲究,易懂易学。

该套教材将先进的教学内容、教学方法与教学手段有效地结合起来,形成课本、课件(部分课程配)和习题集(部分课程配)三位一体的立体教学模式。

本书按照“工学结合、情景教学”的理念编写,全书共分为7个项目23个学习任务。其中项目一和项目二由齐建民老师编写,项目三由王升平老

师编写,项目四和项目五由柳炽伟老师编写,项目六和项目七由魏胜君老师编写,全书由齐建民老师统稿。在编写的过程中得到了中山职业技术学院汽车教研室的大量帮助,在此表示感谢。

限于编者的经历和水平,书中难免有不妥或错误之处,敬请广大读者批评指正,提出修改意见和建议,以便再版修订时改正。

职业教育改革创新示范教材编委会

2011 年 7 月

目 录

CONTENTS

项目一 企业及汽车维修企业概况和管理机构

- 任务一 企业管理及汽车维修企业概念 1
- 任务二 汽车维修企业管理机构 11

项目二 汽车维修企业经营运营实务

- 任务一 现代汽车维修企业的特点及服务流程 47
- 任务二 汽车维修企业的服务营销 76
- 任务三 汽车维修企业的配件及精品 93

项目三 汽车维修制度和标准

- 任务一 汽车维修制度 118
- 任务二 汽车安全检测与诊断 136

项目四 汽车维修企业的质量检验与质量管理

- 任务一 二级维护车辆的竣工检验 144
- 任务二 汽车维修质量检验的管理 160
- 任务三 汽车维修企业全面质量管理的实施 167

项目五 汽车维修企业人力资源管理

- 任务一 岗位研究与人力资源规划 190
- 任务二 人员的招聘与培训 209
- 任务三 人力资源的绩效考核与激励 222

项目六 汽车维修企业文化建设

- 任务一 汽车维修企业文化 234
- 任务二 汽车维修企业精神与形象 243

任务三 汽车维修企业形象的塑造	249
-----------------------	-----

项目七 汽车维修企业财务管理

任务一 汽车维修企业财务管理	256
任务二 汽车维修企业的资产、负债、所有者权益	259
任务三 汽车维修企业营业收入	265
任务四 汽车维修企业成本与费用	268
任务五 汽车维修企业利润分配	271
任务六 汽车维修企业财务报告	274
任务七 汽车维修企业财务分析	281

参考文献

项目一

Project



企业及汽车维修企业概况和管理机构



任务一 企业管理及汽车维修企业概念



任务导入

经历了粗放型发展,进入 20 世纪 90 年代后,我国汽车维修行业逐渐向集约型转变。目前,汽车维修行业正朝着经营规模化、技术先进化、维修专业化、管理现代化的方向发展,并逐渐成为一个新的重要经济增长点,越来越强劲地吸引社会各方面的资金,越来越多地被投资者选择作为经营发展的柱石。



学习指引

正确理解什么是企业、企业管理、企业管理任务、企业管理者及其素质、汽车维修企业。



相关知识

一 企业与企业管理

1 企业与企业管理的概念

所谓企业,是指为了满足社会需求,从事商品生产和商品经营(流通或服务)等经济活



动,并获取盈利的基本经济组织。在社会主义市场经济条件下,企业也是具有法人资格、享有民事权利并承担民事义务,以及依法自主经营、自负盈亏、自我发展、自我约束的独立经济核算单位。

现代工业企业的生产要素不仅包括人力、财力和物力,而且还包括信息、时间和空间等。由此可知,企业管理不仅是随着人类共同劳动而产生的,而且是随着人类共同劳动的复杂程度而不断发展的。

现代企业管理是企业管理者对企业中人力、财力、物力、信息和时空实施统一管辖和治理的全过程,也是社会化大生产的客观要求和直接产物。

“管理”,一是要管(管辖),二是要理(治理)。其中,“管”是指管辖权限,而“理”是指在管辖权限范围内的管理职能(如计划、组织、指挥、控制、协调、领导等)。企业管理的实质就是企业管理者通过其管理权限、执行其管理职能,从而有效地利用企业中的人力、财力、物力、信息、时间和空间,去实现企业既定生产经营目标的全过程。由于企业管理者直接决定着企业中人力、财力、物力、信息、时间和空间等要素的有机组合,因而企业管理者是有效开展企业生产经营管理活动、最后决定企业生产效率和经济效益的重要保证。企业越大就越需要依靠企业管理,因为企业越大,企业人员的步调一致比企业人员的个人能力更为重要,这就是常说的“三分技术、七分管理”。

虽然企业管理的客体可能是事物或者人,但企业管理的主体则一定是人。因为管理事物或管理人最终离不开人的管理。其中,对于人的管理乃是最重要的管理。企业管理属于必须要有人类参与的人类活动管理,其管理效率直接取决于对人的管理效率。因此,企业管理者的基本职业素质不仅要敢于管辖、敢于治理——这是衡量企业管理者的管理态度,而且也要善于管辖、善于治理——这是衡量企业管理者的管理水平。但企业管理属于软技术,同时它也是一门艺术。它虽然不属于发展企业生产力的具体物质要素,但却是充分发挥企业生产力的重要前提。因此从这个意义上说,企业管理也是生产力,或者说加强企业管理可以使企业产生出新的生产力,因而是间接的生产力。

2 企业管理的两重性

企业的生产过程也是企业生产力和生产关系统一的过程。为了保证企业生产过程的正常进行,企业管理者的两个基本职能是:既要合理地组织企业生产力,也要维护好企业生产关系。

根据上述企业管理的两个基本职能,现代工业企业管理便具有两重性。

(1) 自然属性。不管社会制度如何,若要发展企业生产力,所有的企业管理都必须合理组织生产和统一指挥生产,这是企业管理的共性职能或一般职能。

(2) 社会属性。对于不同社会制度下的企业管理,还必须要维护和完善与其社会制度相适应的生产关系,这是企业管理的个性职能或特殊职能。

由于企业管理的两重性,我们要善于学习借鉴和消化吸收国内外先进企业的管理模式和管理经验(指企业管理的自然属性);但由于国情或厂情的不同,决不能照搬国内外先进企业的管理模式和管理经验(指企业管理的社会属性)。只有将先进的资本主义管理技术与优

越的社会主义制度相结合,才能以我为主、博采众长、融合提炼、自成一家,从而形成具有社会主义特色的我国工业企业的现代管理方式。

一 企业管理的基本任务

企业是生产和经营的基本单位,也是发展社会生产力和实现技术经济进步的主导力量。

企业管理的基本任务是:根据社会化大生产的客观规律,合理而严密地规范和组织本企业的生产经营管理活动,最充分而有效地利用企业中的人力、物力、财力、信息、时间和空间,在向消费者提供商品和服务的同时,为企业创造最好的经济效益和实现企业预定目标;而且还要承担起企业的社会责任,在为国家积累资金的同时,保护生存环境,改善社会和生活社区的生活质量,创造最好的社会效益,把企业建设成为具有高度精神文明和物质文明的社会主义现代化企业。

汽车维修企业管理的基本任务是:不仅要为满足汽车制造业和汽车运输业发展的需要,努力提高汽车维修质量,从而高质量、低消耗、短周期地维修好汽车;而且要为企业不断提供更多的盈利,以扩大积累,把汽车维修企业建设成为具有高度物质文明和精神文明的社会主义现代化企业。

评判汽车维修企业管理状况的标准是:

- (1)看这个企业是否最充分、有效地利用了企业的人力、物力、财力、信息、时间和空间,而没有闲置的人力、物力、财力、信息、时间和空间。
- (2)看这个企业是否能通过活跃的人力资源管理而使企业富有活力。
- (3)看这个企业是否取得了最好的经济效益。
- (4)看这个企业是否取得了最好的社会效益,为社会的需求和进步做出了贡献。

二 企业管理的基本职能

企业管理的基本职能包括计划、组织、指挥、控制、协调和领导等。

1 计划

计划是企业管理的首要职能。计划的目的是按照企业目标,通过编制作业行动计划,具体确定企业未来活动的目标(干什么)、途径与方法(怎么干)。

企业计划既可按计划时间进行分类,如企业的中长期发展规划、年度或月度阶段性发展计划等;还可按计划项目进行分类,如企业的生产作业计划(销售计划或维修计划)、技术措施计划、产品和服务质量计划、配件供应计划、设备购置计划、职工培训计划、企业财务及成本计划等。

在制订企业计划时,首先应该符合企业生产经营管理活动的实际需要,既不能定得太高,以至于经过努力也不能完成,从而成为空头计划;也不能定得太低,以至于不需要努力就能达到,使之起不到提高企业劳动生产率的作用。其次是在制订企业计划时,要将企业的各



项计划与指标层层地分解和落实,不仅要使各级、各部门、各个人都能明确各自的奋斗目标,而且也要便于企业管理者实施组织、考核和控制,以确保企业计划与目标的全面实现。

企业计划的内容应包括:

(1)为了搞好企业计划,首先要在制定计划之前做好市场调查研究,并预测未来市场或用户的发展变化,从而做出准确的市场预测,确定适合于企业生产经营管理活动发展的计划目标、经营方针和经营政策。

(2)为完成计划目标而编制详尽的生产经营作业计划。企业计划是企业进行生产经营管理活动的行动纲领,它所确定的奋斗目标及计划措施应该贯穿于整个企业的生产经营管理活动全过程中。为此既要保持企业计划的严肃性,企业计划确定后不要朝令夕改;同时也要根据计划实施情况及时地检查和调整计划。倘若实践证明原计划有误,应及时通过修订程序进行计划修改。

2 组织

企业的组织工作,就是将企业生产经营管理活动的各个要素或各个环节,在上下左右的相互关系上,在对内对外的相互往来上,合理地确定管理机构,并有效地组织企业人员,从而有效地实施企业计划目标的全过程。

3 指挥

为了确保企业生产经营管理的顺利进行,以实现企业的既定目标,企业内部必须建立高度集中的生产经营管理指挥系统,通过企业管理有机地组织企业内部的各项业务和各种业务人员,以使企业内部的各部门、各岗位、各工序和各工种相互配合、协调发展。

为了确保企业生产经营管理中指挥的有效性和权威性,需要做好以下工作:

(1)在企业内部建立“逐级负责”的岗位责任制度,严格执行“逐级管理、逐级负责”的原则,使指挥或命令畅通无阻。

(2)加强企业职工的政治思想工作,既要强调执行命令的组织性与纪律性,以确保指挥或命令的实施有效;也要强调在“逐级管理、逐级负责”的原则下相互合作。

(3)指挥者应在指挥之前深入实际、调查研究。既要预见各种可能发生的问题,及时果断地做出判断和决定;也要充分发扬民主,认真听取群众意见和建议,正确地处理民主与集中、自由与纪律的关系,以确保指挥或命令的实施正确性,避免脱离实际情况的瞎指挥。

4 控制

所谓控制,就是根据企业的预定计划目标,监督和检查企业计划的实施情况,并及时发现及消除实际值和标准值的差异或偏差,采取必要措施,以控制计划正确执行,确保计划实施结果符合于原定计划要求的全过程。由此可知,计划是实施控制的依据,控制是实现计划的保证。

要实现严密的计划控制,必须对企业计划的执行情况实施主动而积极的监督。倘若发现偏差,要及时分析原因并立即采取措施及时纠正。



实施控制的基本条件是:

(1) 必须相应建立工作标准(例如建立健全岗位责任制度,各种安全技术操作规程、工艺规范和技术标准、技术经济定额和经济核算制度等),这是控制的依据。

(2) 必须相应建立计划的监督检查制度,从而对计划实施最有效的监督和检查。

(3) 根据计划监督检查的结果,采取相应的控制措施纠正上述偏差,以实现原定计划目标。

5 协调

在企业实际的生产经营管理活动中,要完成各项计划任务,还需要企业内部和外部多方面的联系和配合。但由于种种原因,有时会出现各式各样的人际关系矛盾,结果使原来的工作程序发生脱节,原有计划的相互协调性遭到破坏,最终影响到企业既定目标的实现,这时就需要进行协调。这种协调既包括企业内部关系的协调(例如上下级之间的纵向关系协调,部门之间的横向关系协调等),也包括企业外部关系的协调。

而协调的常用方法是:

(1) 利用“现场办公”在现场揭露矛盾和解决彼此之间存在的矛盾;

(2) 当无法协调人际矛盾时,应调整人事结构,并平衡纵横关系;

(3) 平时应加强政治思想工作,搞好公共关系等。

6 领导

企业管理有管事和管人之分,其中管事的职能通常称之为管理,而管人的职能通常称之为领导。企业管理者并不都是企业领导。

四 企业管理者的基本素质

1 企业管理者的分类

(1) 按照现代企业的管理层次,可分为高层、中层和基层三种。

① 高层管理者。位于企业管理机构的最高层(如公司董事会成员和总经理等),其主要职责是制定企业发展规划和经营方针、实施企业重大决策以及选配中层管理者等。

② 中层管理者。位于企业管理系统的中层(如各职能部门管理者与车间负责人等),其主要职责是根据企业高层所制定的经营计划和经营方针,在各自分管的部门内分解和执行。

③ 基层管理者。即现场管理者(如工段长与班组长等)其主要职责是根据中层管理机构的指令,直接指挥和监督现场作业。

(2) 按照管理者的素质结构,可分为经验型、知识型和能力型三种。

① 经验型管理者(从工人中提拔起来的管理者),尽管他们经验丰富,也善于处理日常问题,但由于知识不足,处理问题常常依赖于经验与习惯。

② 知识型管理者(刚从学校毕业,或刚从专业技术岗位走上管理岗位的年轻管理者),尽



管他们有知识和抱负,但由于缺乏实践经验,处理问题常常依赖于书本上的理论。

③能力型管理者。他们不仅具有较扎实的理论基础,而且具有较丰富的实践经验,成功的企业领导者大都属于能力型管理者。

2 企业管理者的基本素质

企业管理者应具有的职业素质,包括品德素质、知识素质、能力素质及生理心理素质等。

1 企业管理者的品德素质

企业管理者应对事业具有强烈的责任心和敬业精神,必须对企业资方、企业员工、企业用户和社会负责;必须具有良好的工作作风,尊重科学,重视民主,知人善任;并具有必要的道德品质,包括保护环境、遵守公共卫生和公共秩序等。

2 企业管理者的知识素质

企业管理者的知识素质包括文化知识、企业管理基础知识、与企业产品及服务相关的专业知识,以及政治经济学和法律知识等。

3 企业管理者的能力素质

企业管理者的能力素质主要是指决策能力、组织能力和控制能力。

(1)决策能力。即要求企业管理者能根据企业外部经营环境和内部经营实力的变化,凭借其观察力、判断力、分析力及决断力,适时正确地做出各种经营决策。决策能力是企业管理者的核心能力,需要在日常工作中不断积累。

(2)组织能力。所谓组织能力,是指企业管理者在一定的内外部环境条件下,能够有效地组织和配置企业内现存的各要素,以相应调整机构、组织人员,控制资源,实现企业的经营目标。

(3)控制能力。是指企业管理者通过各种行政、经济和法律的手段,保证企业经营目标如期实现的能力。包括企业管理者能及时发现企业的实际经营活动与预定目标差距的能力(差异发现能力),并控制企业经营目标实现的能力(目标监控能力)。

4 企业管理者的生理、心理素质

企业管理者的生理、心理素质包括体力、智力、精力、心态和应变能力等。要求企业管理者不仅身体健壮、高智力、精力充沛,而且心态平和、应变能力强,能应付各种突发事件,意志坚强、处事冷静、应变自如、临危不乱,敢于面对困难和挫折,具有良好的心理素质和心理承受能力。

五 汽车维修企业

汽车维修企业是通过对汽车维护和修理来维持和恢复汽车技术状况,延长汽车使用寿命的服务性企业,它是汽车流通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汽车修理的泛称。



1 汽车维修企业的组织工作

汽车维修企业的目的是要按照企业的计划目标设置合理的组织机构,不仅要按照业务性质进行各部门职责范围的合理分工,配备适当的业务人员,而且要明确各机构、各岗位的业务范围与职责权限,并明确各部门之间的领导和协作关系(包括办事程序和规章制度等)。

2 汽车维修企业具有的特点

汽车维修企业具有“点多、面广、规模小”的特点,在进行机构设置和人员配备时,更要本着精简和高效的原则,因事设人而不要因人设事。为此,在具体组织时,首先要明确其业务性质,并根据其业务性质与业务工作量适当分类,建立必需的业务机构和配备必需的业务人员,并明确其业务范围与职责权限。由于企业的管理组织直接涉及个人利益,因而也是企业管理中最重要而又最难办的事。不仅要用岗位竞聘来真正地选用能人,而且还要用业绩考核进行适时恰当地调配或调整。

3 汽车维护

汽车维护是为了维持汽车完好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,防止车辆早期损坏,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。

4 汽车维修

汽车修理是为了恢复汽车完好技术状况或工作能力和寿命而进行的作业。其目的在于及时排除故障、恢复车辆的技术性能、节约运行消耗和延长车辆使用寿命。车辆修理应贯彻定期检测、视情修理的原则。

虽然汽车维护和维修的任务不同、性质不同,但它们都是以保证汽车安全运行、降低使用成本、延长使用寿命、节约能源为目的的。从这一点讲,它们是统一的技术保障整体,两者不可偏废,既不能用维护代替维修,也不能用维修代替维护。

当前我国汽车维护按作业范围的深度,一般分为日常维护、一级维护、二级维护及三级维护。按维修对象和作业范围,维修分为汽车大修、总成大修、汽车小修及零件修理。



知识拓展

一 汽车维修业发展过程及特点

汽车维修是保证汽车正常使用,延长汽车使用寿命,使其发挥最大效益的技术保障。它是为汽车的使用者和社会发展服务的。因此,汽车维修必然伴随着汽车工业的发展、公路的发展和汽车保有量的增加而发展。



1 汽车维修企业形成

汽车维修企业单纯是为了汽车运输行业成立的附属企业,因而其发展受到运输业发展的影响很大。

新中国成立之初,我国汽车运输业已破坏殆尽,全国仅有一百多个汽车维修企业,均处于奄奄一息状态。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的需要,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,而且增加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,建立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,加之路况不好,大修后的车辆只能以 40 ~ 50km/h 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,在社会上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的可能,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作出了很大的贡献。到 1979 年,我国的汽车大修能力已达到 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事业外,大部分维修企业都依附在运输企业和车辆较多的单位中,主要是为内部车辆维修服务。这种一家独办的垄断经营方式,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,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,车辆无法得到及时的维修,影响了运输生产的效率,也从另一个侧面证明了这种依附于运输业的汽车维修企业,已经不能适应公路运输的发展,更不能适应社会发展的需求。

基本特点: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,这些企业技术力量强,设备齐全,管理水平高,是行业的骨干力量;各专业运输企业附属的汽车修理厂或维修车间,主要是为本企业的车辆维修服务,剩余力量为社会车辆维修服务。

2 汽车维修企业发展阶段

党的十一届三中全会制定了“改革开放”的方针,给汽车维修业带来了极大的活力和生机,随着公路运输市场的开放,汽车维修市场也逐渐开放。进入 20 世纪 80 年代,全国城乡的汽车维修厂点如雨后春笋,迅猛增长,出现了国营、集体、个体一起上的势头。截至 1999 年底,全国汽车维修厂点达到 22 万余个,从业人员增加到 350 万人,年维修产值近 180 亿

元,初步形成了一个分布广泛、门类齐全的汽车维修网络,基本上解决了“修车难”的问题。

基本特点:社会上车辆较集中的各企事业单位、机关团体等原为自用车维修服务的汽车维修厂,改革开放后,这些维修厂基本上已脱离原单位,独立注册向社会开放,搞独立核算,或者实行经营承包,发展很快。之后出现了城乡新建的汽车维修厂点和中外合资、外方独资的维修企业,这些企业情况比较复杂,以乡镇企业、第三产业、学校、街道以及个体为主,技术工人以聘用退休工人为主,大多技术力量较弱,厂房、设备简陋,企业稳定性较差。

3 汽车维修企业百花齐放

1998年广州本田合资汽车生产企业引入品牌专营店服务模式,以4S品牌经营管理形式进入行业市场,统一品牌形象,流程化的程序管理,对促进我国汽车维修业的发展发挥了巨大的作用。

汽车维修行业发生了极大的变化,即由原来的封闭式自我服务型,转型为开放式的社会经营型,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,逐渐形成了一个相对独立的行业,成为国民经济发展的一个新的经济增长点。

汽车维修市场需求的变化,汽车运输服务的细化,主流客户群的转变,汽车维修连锁经营、汽车用品超市、汽车维修救援、汽车俱乐部、汽车保险、汽车金融等新生事物的不断出现,使汽车维修市场不断完善。

中国汽车维修行业协会的成立和各省市汽车维修行业协会分会的逐步建立,其作用越来越大,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。

二 汽车维修业发展趋势

随着改革开放的深入和国民经济的发展,国内汽车保有量成倍地提高,汽车维修业从供不应求发展到现在的供求基本平衡,甚至出现供大于求的市场状况。

目前,伴随着汽车工业的发展,交通道路的发展与改善,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了巨大的变化。过去汽车报废是个很淡薄的概念,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和效益的角度考虑,从汽车尾气排放的治理、降低大气污染的角度出发,人们在车辆更新和车辆维修方面的观念也发生了变化。同时配件供应的变化,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。在维修制度上,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,转变为今天全社会各行业多种所有制形式的维修企业同步发展,同时维修网点也由过去大中城市相对集中,逐渐转变到中小城市、县、乡、郊区,形成了比较合理的汽车维修网络。目前国内汽车维修业的发展趋势,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