

汽车修理存在的问题分析及措施研究

武文哲

华能兰州热电有限责任公司, 甘肃 兰州 730000

DOI:10.61369/EPTSM.2025030014

摘 要： 在我国机动车保有量不断增加的同时，汽配产业也得到了较大的发展，但同时也出现了许多问题。本文采用文献调研、实地调研和案例研究相结合的方法，从技术、管理和市场三个层面对我国轿车修理行业存在的设备落后，管理方式落后，市场竞争无序等问题进行深入地剖析。在此基础上，从技术进步、管理优化和市场规范三个方面，提出加大设备投资、引进先进管理模式以及强化市场监管的对策。研究结果显示，提高系统改善能力，可有效提高汽配产业之品质与市场竞争能力，促进汽配产业的规范与可持续发展。

关 键 词： 汽车修理；问题分析；措施研究

Analysis and Measures of Problems Existing in Automobile Repair

Wu Wenzhe

Huaneng Lanzhou Thermal Power Co., LTD., Lanzhou, Gansu 730000

Abstract： As the number of motor vehicles in our country continues to grow, the automotive parts industry has also seen significant development. However, numerous issues have emerged. This paper employs a combination of literature review, field research, and case studies to conduct an in-depth analysis of the problems in China's car repair industry, including outdated equipment, inefficient management practices, and disorderly market competition. Based on this analysis, the paper proposes strategies to enhance equipment investment, introduce advanced management models, and strengthen market regulation from the perspectives of technological advancement, management optimization, and market standardization. The findings indicate that improving the system can effectively enhance the quality and competitiveness of the automotive parts industry, thereby promoting its standardized and sustainable development.

Keywords： automobile repair; problem analysis; measure research

引言

随着我国经济的快速发展，人民的生活质量得到了极大地改善，汽车已经成为人们生活中必不可少的一种交通方式。近几年，随着国内机动车数量的不断增加，给汽配产业带来了空前的发展机会，但是在繁荣的背景下，却出现了一系列的问题，这些问题已经成为汽车修理行业健康可持续发展的瓶颈。本文对存在的问题进行深入分析，寻找可行的对策，对于提高我国汽车修理行业的整体服务水平，提高消费者的信任度，促进我国汽车修理行业的规范化和专业化进程，使其在激烈的市场竞争中健康发展具有重要意义。

一、汽车修理行业概述

（一）汽车修理行业的特点

汽车修理业是一个非常复杂的行业，现代汽车融合机械、电子和计算机等多种尖端科技，结构越来越复杂，其所需的知识范围非常广，对修理人员的技能要求也越来越高。例如汽车发动机要求修理人员既要懂得机械原理，又要懂得电控系统的故障诊断和检修。

汽车修理行业以服务为特色，对车辆进行修理，最根本的目标就是为用户提供良好的维护，以保证车辆的安全运行。从接受客户上门修理到故障诊断、修理作业，再到最终交车，每一个步骤都与用户的满意程度息息相关，及时、高效、周到的服务是汽修行业制胜的法宝^[1]。

（二）汽车修理行业的发展历程

在早期，车辆的构造比较简单，以机械零件为主体修理技术也比较初级，主要是靠修理工人的经验，用简易的工具来检查和

修理。在汽车产业发展的过程中,车辆的性能、结构都得到了最大程度地改善,从而使车辆修理工作日趋专业化。各修配公司都开始配置专业的维护设备,技师经过更加系统化地训练,可以处理比较复杂的故障。

近几年来,由于科学技术的迅猛发展,在汽车行业中得到了广泛地应用,车辆的智能水平越来越高。在此背景下,我国的汽车修理产业正经历着一场巨大的变革,以智能化、信息化为主的修理装备与技术的发展趋势日益明显。例如汽车故障诊断仪能够快速、准确地检测出车辆电子系统的故障代码,为修理人员提供有效的诊断依据。

（三）汽车修理行业的市场规模与趋势

当前,我国的汽配市场是一个巨大的市场,并且还在不断地发展,随着我国机动车数量的持续增长,机动车修理市场的需求量也越来越大。从市场格局上看,4S店以其自身的品牌优势、专业化的技术优势,在高档轿车的保养市场中占有绝对的优势,而一般的修配厂,由于其价格便宜、地理位置便利,在中、低端市场都有较大的顾客群^[2]。

今后,我国的修配产业将朝着智能化、标准化和连锁化的方向发展,智能维护装备将得到推广应用,提升维护的效率与品质,进一步健全行业标准,强化行业监督,推动行业良性发展,以整合资源、达到规模效应、提高竞争能力为目的的连锁经营模式将逐步出现^[3]。

二、汽车修理存在的问题分析

（一）技术层面问题

1. 修理设备落后

由于资金的制约,一些汽车修理企业的设备更新速度较慢,仍然沿用着陈旧落后的设备。比如有些小修理厂的诊断仪器不能与新车型的电子系统相匹配,从而不能精确地判断出汽车的故障。现有的提升装置普遍存在着较大的安全风险,同时也存在着提升效果不佳等问题,根据调研,在小规模汽车修理企业中有30%左右的主要维护设备已服役10年以上,且存在着严重的老化问题。

2. 修理技术人员水平参差不齐

目前我国汽车修理企业中,技术人才的来源较为复杂,其中有些人没有经过正式的职业训练,没有系统的理论知识。在实际的维护工作中,对于某些较为复杂的故障,单纯依靠经验来进行判断是很困难的。比如在新能源汽车高压系统失效问题上,很多传统的维护技术人员由于对此方面的认识不足而一筹莫展^[4]。另一方面,企业员工的技能更新与汽车科技发展不同步,对新车型的维护能力还不够强,根据统计,目前我国汽车修理企业员工中,本科及以上学历文化程度不到20%。

3. 新技术应用困难

随着新能源、无人驾驶等技术的不断革新,新技术的运用对汽修行业提出更高的要求。目前我国汽车修理企业普遍存在着对新技术认识不足、技术储备不足、人才支撑不足等问题,比如在

新能源汽车上,对蓄电池的维护技术提出了更高的要求,而目前国内具备这一技术的修理企业并不多。另外,由于新工艺所需的维护费用较高,给企业带来了很大的经济压力,使新技术在我国的普及和普及受到很大的限制^[5]。

（二）管理层面问题

1. 企业管理模式落后

我国一些汽修企业仍沿用着传统的家族式管理方式,没有形成一套科学的管理体系,没有一套标准化的经营程序。在人事管理方面,由于职责不明确、分工不明确以及工作效率不高,比如在维护车间的排班过程中,存在着排班现象以及维护人员在工作中的被动等待现象。在财务管理方面,存在账目不清晰、成本控制不到位等问题,严重影响了企业的经济效益,根据调研,我国中小汽配企业中,大约40%没有建立健全的财务管理制度。

2. 质量管理体系不完善

我国汽车修理企业普遍存在着对修理工作不够重视、缺少一套行之有效的质量控制系统等问题,在维护时,未严格按照维护规范及工艺规程进行,造成维护质量的不稳定。如一些4S店在换装零件时,不注意零件的质量,而采用了一些质量差的零件,这对汽车的安全运行造成了很大的威胁^[6]。另一方面,由于对汽车大修过程中存在的各种隐患,企业也没有对其进行有效地检验,从而不能及时地发现并消除隐患。

3. 缺乏有效的客户关系管理

目前很多汽修企业对顾客关系管理不够重视,与顾客的交流不够充分,在保养期间,没有将保养进展及出现的问题及时反馈给顾客,造成顾客的满意度降低。比如当顾客将汽车交付修理后,很久没有得到修理进度的通知,容易使顾客感到不安、不满意。同时由于缺乏有效的顾客回访机制,不能及时了解顾客的需要与意见,很难改善与提高服务品质。

（三）市场层面问题

1. 市场竞争无序

我国的汽修行业仍以小规模、小规模、个体修配为主,市场集中度不高,行业内竞争十分激烈。一些厂家采用价格低廉的价格竞争战略、降低维护标准,甚至采用假冒零部件来抢占市场。这一不公平的竞争,不但对消费者造成了极大的伤害,而且严重影响了市场秩序,同时我国轿车市场上出现不少假冒伪劣产品,甚至出现质量低劣的问题^[7]。

2. 配件市场混乱

汽车零部件市场上的商品种类繁多,质量良莠不齐,除原装配件及正规的辅件外,还有相当数量的假货。由于其制造技术以及产品质量不过关,极易造成汽车故障,与此同时,零部件的价格也不透明,甚至出现虚高的情况,消费者在选购饰品时,常常很难辨别饰品的品质及价钱,很容易被骗。

3. 行业标准不统一

当前,国内对汽车修理行业还没有一个统一的技术、服务标准,由于各公司对修理工艺和质量检验标准的不同,用户对修理公司的选择没有一个清晰的参照标准。比如在汽车发动机大修质量标准上,各个厂家在定义、实施上不尽一致,造成消费者权益

保护的难度，同时由于行业标准的不统一，也限制了我国汽车业的规范发展。

三、解决汽车修理问题的措施

（一）技术提升措施

1. 加大设备投入与更新

汽车修理企业要提高对车辆维护保养工作的重视，增加投资力度，对维护设备进行更新。企业可以根据自己的经营需要和发展计划，逐步淘汰落后的设备，引入先进的智能化和信息化维护设备，比如引进新的汽车故障检测仪器，高精度的四轮定位系统。此外，有关部门应制定优惠政策，对主动进行改造的企业，给予财政、税务等方面的补助，以促进其升级改造。

2. 加强技术人员培训与培养

要完善专业人才培养机制，与高职院校和职业院校加强协作，开展多样化、多元化的培训，在培养过程中，要注意把理论和实际操作相结合，要有针对性地进行培养，如对基层技师进行基本维护技术训练，对资深技师进行新工艺的训练。通过举办各类专业技能比赛、学术交流等，开阔眼界、提高业务素质，公司可建立内部培训激励机制，对绩效突出的科技人员进行激励，以激励其学习^[8]。

3. 推动新技术研发与应用

汽车修理企业要加强与汽车制造商和科研院所的协作，共同开发和开发新技术，积极参加本行业的技术标准，对新工艺的关键技术有一定的把握。比如对于新能源车的维护技术，企业可通过与各蓄电池制造商的合作，对蓄电池的工作机理及维护方法有较深的认识。国家要加强对新技术的研究和开发，建立专门的研究基金，以促进新技术的推广和应用。

（二）管理优化措施

1. 引入先进管理模式

采用现代企业的经营方式，改变传统的家族式经营方式，比

如通过对设备维护过程的优化，降低设备的损耗，提高设备的工作效率。制定科学的组织结构及岗位责任制度，确定各个部门及个人的责任，保证各项工作有条不紊地进行。在此基础上，要强化企业的信息管理，运用 ERP、CRM 等信息技术手段，提高企业的管理水平和运作效率。

2. 完善质量管理体系

公司应建立健全的品质控制系统，制订严谨的保养品质标准及作业流程，从进厂检验、故障诊断、修理操作到出厂检验等各个阶段，都要强化质量管理。如在设备维护工作中，实施修理员自我检查、班组长复查和质检人员终检的“三检”制，以保证维护质量达到规范要求。此外，对已修理的汽车，要有完善的维护记录，一旦发生质量问题，就可以追踪并处理^[9]。

3. 强化客户关系管理

建立以顾客为本的服务观念，强化顾客关系管理，并且建立完整的顾客资料库，对顾客的基本资料、车辆保养记录、服务要求等进行记录。负责汽车保养工作，及时与顾客交流，了解保养进展及存在的问题并征询顾客的意见，比如通过短信、微信等方式对用户进行维护。强化顾客回访，定期跟踪顾客，掌握顾客对售后服务的满意程度，及时处理顾客的抱怨及问题，进而提升顾客的忠诚度^[10]。

四、结语

本研究对汽车修理行业存在的问题进行了全面分析，并提出了具有针对性和可操作性的解决措施。通过案例分析验证这些措施在实际应用中的有效性，为汽车修理企业的发展提供有益参考。然而，汽车修理行业的发展是一个动态过程，随着汽车技术的不断创新和市场环境的持续变化，未来还会面临新的挑战和问题。后续研究可进一步关注新能源汽车、智能网联汽车等新兴领域的修理技术发展，探索适应行业新趋势的管理模式和市场规模，持续为汽车修理行业的高质量发展提供理论支持与实践指导。

参考文献

- [1] 张厚明. 我国新能源汽车充电桩新基建存在的问题与建议 [J]. 科学管理研究, 2020, 38(05): 83-86.
- [2] 张伟民. 探讨高职汽车教育人才培养模式的问题分析与对策 [J]. 时代汽车, 2024, (18): 114-116.
- [3] 袁韶华, 于秋祥, 焦文俊, 等. 汽车企业发展数字经济存在的问题及转型策略 [J]. 中国市场, 2024, (26): 185-190.
- [4] 孙青. 汽车销售服务企业财务内部控制存在的问题及对策分析 [J]. 知识经济, 2024, (24): 132-134.
- [5] 陈燕华. 汽车零部件企业成本管理存在的问题与对策分析 [J]. 首席财务官, 2024, 20(13): 96-98.
- [6] 郑旭然, 李生. 浅析电动汽车安全便捷出口海运存在的问题及对策 [J]. 水上安全, 2024, (12): 1-3.
- [7] 岳建东. 汽车制造企业财务内部控制存在的问题及应对措施 [J]. 当代会计, 2024, (07): 85-87.
- [8] 王安朋. 电子汽车衡安装调试的常见问题分析及质量控制措施 [J]. 中国标准化, 2024, (08): 178-181+185.
- [9] 李庆山, 赵长莉. 新能源汽车电气技术课程线上教学存在的问题与解决策略 [J]. 汽车维修技师, 2024, (06): 40-40.
- [10] 董燕, 徐秋玮. 汽车电子企业软件需求工作中从业人员存在的问题及其解决对策 [J]. 企业科技与发展, 2024, (02): 50-53.