

郑州市机动车修配管理处是我市机动车维修行业的许可机关和管理机构。近年来,他们在交通局各级领导的正确指引下,始终坚持以科学发展观重要思想为指导,以人为本,统筹协调,倾真情构建市场和谐,讲科学促进行业发展,走出了一条行业管理的新路子。

# 倾真情构建市场和谐 讲科学促进行业发展

## ——郑州市机动车修配管理处坚持用科学发展观推动我市维修行业健康发展

### 行业管理走出新路子

按照交通部《机动车维修管理规定》和《郑州市机动车维修市场管理条例》等法律、法规,市机动车修配管理处积极采用技术、经济、法律等行政手段,文明执法,依法行政,认真履行“规划、协调、监督、服务”的职责,为我市维修行业的有序发展提供了保障。

在维修企业行政许可管理工作中。一是严把市场准入关。在行业内推行“四级行政许可责任制”,按照机动车维修行政许可的时限、标准、条件和原则实施行政许可;二是严把经营条件关。以提高企业管理服务水平和维修质量为目的,严格按照标准、程序、组织检查,促进维修企业在完善条件、加大科技投入、上档次、上规模上下功夫。三是严把换证关。对颁发新许可证的维修业户坚持四个“凡是”:凡是上年通过综合评价的才能颁发新证;凡是送检车辆达到要求的,才能颁发新证;凡是有违规行为的,经处理后才能颁发新证;凡是新开、变更、升(降)级的,须全部按照新的培训标准认真审核,达到要求后才能颁发新证,确保换证率达到百分之百。

在企业维修质量管理工作中。一是加强了对企业维修质量检查。重点加强对维修企业坚持“三检”制度、出厂合格证制度、质量保证期制度的检查。保证修车质量,维护行业经营秩序,从源头上确保车辆技术良好。二是开展了质量信誉考核工作。市机动车修配管理处对全市申请的1977家维修企业进行质量信誉考核,经报省局确定AAA级企业62家、AA级316家、A级1489家、B级75家、新办企业35家。三是加强了二级维护定点企业的管理工作。为严格履行监管职责,解决维修作业中的缺漏项,以次充好、不按规定签发合格证等问题,进一步提高了维修质量。

在维修市场经营秩序整顿工作中,结合创建全国文明城市,城市管理目标考核和交通管理年等工作,开展了以洗车业为重点的维修市场经营秩序整顿工作,对全市洗车业户进行了集中治理整顿,查处了一批违规业户,规范了业户的经营行为,维修市场经营秩序明显好转。

在营运车辆技术管理中。强化了车辆技术管理,结合新版《河南省道路运输条例》的实施,大力加强车辆技术管理法规宣传力度,完善微机网络管理系统,加强对运输企业的动态监管,建设与运输企业的信息沟通与预警机制,加强了营运车辆的检测、备案、审验管理。建立健全了所有营运车辆完整、准确,包括车辆技术信息和图像资料在内的车辆技术档案。加强了客运、货运企业的安全检查工作。加强了各种运输车辆的技术性能检测工作管理,提高车辆上线检测率,坚持车辆技术检测制度,严格车辆技术检测项目,执行车辆技术检测的国家标准,为全市营运车辆的安全生产提供了有力的技术保障。

### 树立企业典型,打造品牌企业

在全行业开展了“诚信经营”活动,经过公开、公正、合理评价,评选出我市60家“诚信经营企业”,其中8家被评为交通部“诚信企业”。在全行业开展了“创先争优、建功立业”活动,营造了干事创业、力争上游的浓厚氛围,形成了爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会的良好风尚,评选出郑州市“十佳诚信维修企业”、“十佳洗车行”和“十佳修理工”。这些活动为我市机动车维修企业树立了典型,打造了我们的品牌维修企业,确立了新标杆,树立了新形象,扩大了我们的行业管理在全国的影响力,扩大了我们的优秀维修企业在全国的知名度,提升了我们的行业管理水平。

机动车维修行业作为道路运输业的重要组成部分,郑州市修管处以行业管理为基础,车辆技术管理为保障,汽车综合性能检测站为手段,形成了管理、技术、服务“三位一体”的独特优势,打造出中原机动车维修行业的品牌。当前,郑州市的修车辐射面达7省20多个地(市),保证了我市120万辆各类车辆及过境车辆的维修。十多年来,郑州市没有一起因维修质量问题而引发的重大交通事故,从而走出了一条新的促进汽车后市场快速发展的新路子。

### 行业服务创出新特色

郑州市机动车修配管理处在加强行业管理过程中,不断加强服务功能,寓服务于管理之中。在深入贯彻落实国务院、交通部颁发的四个中令、一个条例和维修企业综合评价工作中。为了向企业提供更好更便捷的服务,印发了《郑州市机动车维修质量管理实施办法》,按照地域把市区分为四个片区,到基层连续召开业户会议,进行政策宣讲贯彻,并不定期在网上和媒体刊发质量公告。达到了“四部令一条例”让企业家家喻户晓的目的,综合评价工作保质保量按时完成。

服务大厅是对外服务的窗口,代表着交通系统为群众办实事的形象,服务大厅工作人员始终本着“以人为本”的人性化服务思想,按照“优质、规范、廉洁、高效”的服务理念,在工作中做到文明礼貌,热情周到。以满腔的热情,用爱心、耐心、诚心、细心接待每一位服务对象,做到让每一位来办事人员都有一种到家的感觉。

汽车综合性能检测中心积极开展了优质服务活动。他们想车主所需,设法为车主提供完善的服务。他们急车主所急,设法提高服务质量,向车主兑现了承诺:在严格检测标准的前提下,当天的车不论多少全部检测完毕,绝不让合格的车辆跑第二趟。赢得了车主的广泛好评,为车辆技术管理提供了可靠的保障。

积极宣传、推介我市维修行业的民族品牌。去年在省运输局的指导下,组织召开了全省18个地市、6个扩权县道路运输管理机构的100多名相关负责人参加的会议,隆重推出“贰仟家”一站式汽车综合服务品牌。目前已在省分别建立了31家连锁企业,取得了良好的社会效益。

认真搞好“96520”公共服务热线和汽车救援网络。“96520”公共服务热线是省厅运输局向社会推出的服务品牌。郑州市修管处积极筹建,按时完成了服务系统的建设任务。借助该平台的建设,积极动员全市有条件的一、二类维修业户组成汽车救援网络,把政策咨询、信息查询、故障申报、现场救援全部整合在96520的平台里,既为广大群众提供了便捷有效的帮助,又充分展现了交通系统优质、文明服务的风采。

在抗震救灾工作中,通过该平台积极组织力量为外省过路运输救灾物资车辆实施了故障紧急救援,受到上级和外省车主的一致好评。

在营运车辆技术管理中,由事中监管变为事前服务。在“春运”、“五一”、“十一”黄金周开始前,利用微机网络管理系统,及时将全市营运车辆的技术等级评定和二级维护情况进行梳理,对到期未进行技术等级评定和二级维护营运车辆及时通知相关企业及车主进行技术等级评定和二级维护,既保证了这些营运车辆参加“春运”、“五一”、“十一”黄金周运营的技术安全,又保证了企业和车主的经济利益。同时,提前准备,积极行动,深入到全市各汽车客运站和货运集散地开展车辆技术安全大检查。对存在车辆技术安全隐患的车辆坚决予以停班、责令整改,为维护运输市场的安全,维护旅客生命财产安全发挥了积极的作用。

提高行业从业人员综合素质,以适应快速发展的汽车新技术的需要。一是在省厅运输局的大力支持下,克服困难、集中力量,在较短的时间建成了“河南省机动车维修检测技术人员考试中心”,装备了先进的电气故障考试系统和车身测量系统。这是我省首家维修专业技术人员实操考试中心,它的建成使我市从业人员培训工作走上了新的台阶。二是加大维修从业人员培训力度,2005年以来,市修管处对汽车维修初级、中级、高级工近500余人进行了职业技能鉴定,并取得《职业资格证书》。按照《中华人民共和国机动车维修技术人员从业资格考试大纲》和交通部《道路运输从业人员管理规定》,共组织行业从业人员培训84期,6400多名从业人员取得《职业资格证书》,提高了从业人员的综合素质和技术水平。从全国大专院校、汽车厂家、先进维修企业聘请知名的专家教授开展讲座,免费为千余名维修企业负责人、管理和技术人员传授高新技术、现代企业管理知识。组织汽修工参加省厅运输局举办“奔腾杯”钣金、喷漆大赛,使汽车维修人员有效地更新观念,近距离接触世界先进汽修技术,提高作业技能,从而推动了行业技术进步。

### 增强维修行业的向心力

全力组织了“汽车维修质量服务月活动”;投资10万元与商报共建了中国汽修网,为广大维修业户提供免费服务。开通了郑州汽修网,免费帮助企业建网站,并举办培训班,为会员单位培训了500多名网管人员,我市维修企业共建网站239个。主办了“郑州市汽车服务业人才供需见面会”,汽修行业100多家企业提供了1000多个维修工岗位,1500多名应届毕业生通过见面会签订了1200多份意向书;积极开展“为纳税人服务活动”,常年坚持免费调解维修质量纠纷,维护了承、托双方的合法权益。

市修管处通过不断加大服务力度,提高服务水平,促进行业提高服务质量,进一步优化了汽车维修行业发展环境。他们用信念、用行动、用实绩创出了行业服务新的特色。



### 行业发展谱写新篇章

改革开放以来,国民经济的迅猛发展,人民生活水平不断提高,交通运输需求猛增,机动车保有量呈逐年递增趋势,据统计,2008年全国机动车保有量接近1.7亿辆,与2007年相比,增长6.33%。郑州机动车保有量已突破120万辆,市区保有量61万辆,与2007年相比增长了10.9%。也就是说,拥有600万人口的郑州,平均每6名居民就拥有一辆机动车。与此相适应的是,机动车维修企业也如雨后春笋般发展壮大,据统计,2008年底机动车维修企业已经发展至2957家。机动车维修企业的管理规范与否关系着机动车的维修质量和使用寿命;机动车维修质量的高低关系着行人的生命和财产安全。从1998年起,郑州市修管处针对当时多数企业设备落后、技术力量薄弱、服务水平较低、资源配置和服务结构不尽合理、供给远远大于需求的实际,制定、完善并实施行业发展规划,采取宏观调控和微观规范的行政手段,合理布局,平衡总量,优化结构,指导、协调、督促维修企业加大设备投入,增大科技含量,保障了郑州市汽车维修行业健康、有序地发展。目前,在全市近3000家维修业户中,从业人员5万余人,年维修能力600万辆次。全市已基本形成了以落实行业管理法律法规为前提,以行业管理为主导,以车辆技术管理、汽车综合性能检测站为技术安全保障的机动车维修行业管理体系,形成了以一类企业为骨干、二类企业为基础、三类企业为补充、多种经济成分并存的机动车维修市场体系。我市机动车维修行业作为具有相当规模和一定技术水平的新兴产业,在保证车辆正常运行、保护人民群众生命财产安全、吸纳城乡人员就业、减少环境污染等方面,为郑州这个全国重要客流、物流集散地的经济和社会飞速发展做出了应有的贡献。

显著的成绩赢得了众多殊荣,郑州市修管处先后获得国家、省、市、区、局级荣誉近百项。近年来,连年被评为河南省交通系统先进单位,处主要领导分别荣获河南省交通系统“五一劳动奖章”、河南省思想道德建设“先进工作者”。郑州市修管处倾真情构建市场和谐,讲科学促进行业发展,谱写了行业发展的新篇章。

晚报记者 方静 王军方 文/图

