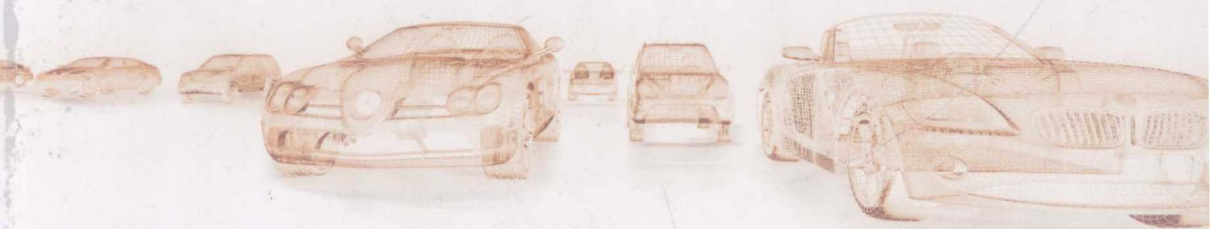


汽车服务企业 全程解决方案

+ 王靖 主编



AUTO SERVICE BUSINESS
+ SOLUTION

3个模块（基础知识、业务运作、问题解答）

33个关键控制点

近百个现场疑难问题解答

39个工作流程范本

25份作业指导书范本

18套管理制度范本

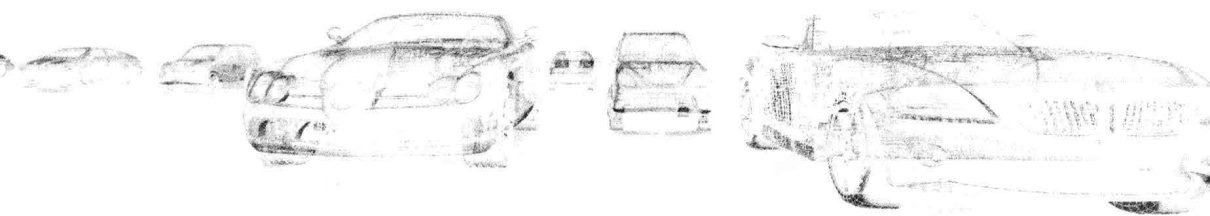
71份工作记录表格范本



广东省出版集团
广东经济出版社

汽车服务企业 全程解决方案

+ 王靖 主编



**AUTO SERVICE BUSINESS
+ SOLUTION**

3个模块（基础知识、业务运作、问题解答）

33个关键控制点

近百个现场疑难问题解答

39个工作流程范本

25份作业指导书范本

18套管理制度范本

71份工作记录表格范本



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车服务企业全程解决方案 / 王靖主编. —广州: 广东经济出版社, 2012. 1

ISBN 978—7—5454—1044—0

I. ①汽… II. ①王… III. ①汽车工业—工业企业管理
IV. ①F407. 471. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 225392 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广州市岭美彩印有限公司 (广州市荔湾区花地大道南 海南工商贸易区 A 幢)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	22.25 3 插页
字数	382 000 字
版次	2012 年 1 月第 1 版
印次	2012 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—1044—0
定价	68.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

本书作序：深圳职业技术学院汽车与交通学院

院长、教授

賀萍

主编简介：



王靖，北京大学光华管理学院MBA（工商管理硕士），工程师。具有十多年的汽车服务行业从业经历，在国内率先创办汽车会员组织KAA，具有大型4S店集团管理经验，现任深圳丽车坊汽车服务有限公司总经理、深圳市汽车维修行业协会理事、深圳市创业指导专家。

具有广博的知识、深厚的理论功底和丰富的实战经验，对中国汽车后市场的发展具有独到的见解，对汽车维修、保养、美容等细分行业有深入的了解，具有成功创立经营管理中大型一站式汽车服务连锁企业的实战经历。

邮箱：myauto@139.com

咨询电话：13828700013

QQ：93352130

序

在我国步入“十二五”发展时期后，加强职业培训，不仅对推进素质就业具有积极作用，并且对培养技能型创新型人才具有重要意义。加快实现经济发展方式的转变，要求将科技进步和提高劳动者素质作为经济发展的内生动力，进一步凸显了加强职业培训的重要性和迫切性。

中国已经成为一个巨大的汽车消费市场，而据美国、日本等发达国家的经验证明，汽车售后服务市场是汽车产业链中最稳定的利润来源，可占据总利润的60%~70%，而整车的销售利润却只有20%。目前，相对于整车销售的利润缩水，中国的汽车售后服务市场利润率高达40%。于是，一个广阔的市场开始形成，一个崭新的行业开始出现，这就是中国汽车后续服务美容养护业。由此带来的从业人员和新增岗位会越来越多，据估计，目前我国这个行业的从业人数约有300万人。另据权威数据显示：按国际标准计算，中国汽车产业现有规模应该相应地有超过2000万人次的汽车服务从业人员，针对这些新生劳动力和新的岗位需要加以完善和培训。

汽车服务后市场这个汽车业的黄金产业，和国外的汽车市场由销售市场到服务市场一步步走向成熟的模式不一样，我国汽车市场的变化太迅速了。前几年还处于井喷期的销售市场，目前竞争已经白热化。服务成为汽车销售第二战场，如



何做好服务市场，把握商机，这是汽车行业管理者思考的问题。

针对这些新生劳动力和新的岗位需要加以完善和培训，同时，对于汽车后续服务美容养护业也亟待规范。

基于此，《汽车服务业入职必读手册》岗位培训图书和《汽车服务企业全程解决方案》一书努力实现以就业为导向，突出实用性和专业性，重点指导学生、学员和操作者的技术运用能力、岗位从业能力和职业发展能力，是一套具有较强实用性特色的教材和学习读本。

新编《汽车服务业入职必读手册》岗位培训图书和《汽车服务企业全程解决方案》一书符合国务院发布《关于加强职业培训促进就业的意见》，提出“大规模开展就业技能培训、岗位技能提升培训和创业培训，切实提高职业培训的针对性和有效性”的要求。“要求研发针对性和应用性更强的培训内容和方法，开发一批以职业能力为本位，以院校学生为主体的职业培训教材。”这些教材既要有基础性技能内容，又要具有发展性、开放性；既要让大中专院校学生增强求职就业和胜任岗位的能力，又要让他们增强职业生涯发展提升的能力。

深圳职业技术学院汽车与交通学院

贺萍

院长 教授

2011. 9. 19

前言

“汽车就像人一样需要呵护，也需要美容装饰。”一位车主这样说。将爱车装饰得富有个性，打理得漂漂亮亮，让汽车成为自己一个舒适的“流动的家”，逐渐成为车主们的必然选择。

汽车服务行业利润丰厚，有人做过这样的计算：一辆十几万元的车，按10年使用期限，每年3万公里行程计算，每年需要用于车辆清洁、保养和维护的费用在5000元以上，对于中高档车，各项费用还将远远超过这个数字。可以说，汽车服务业的前景相当不错。

“有车是一种生活方式；爱车是一种生活态度；让车洁净闪亮，是一种生活品质。”很多车主这样认为。据一份市场调查表明：目前我国约60%的私人高档汽车车主有给汽车做外部美容养护的习惯；30%左右的私人中低档车车主开始形成给汽车做美容养护的观念；30%以上的公用高档汽车也定时进行外部美容养护；有50%以上的私家车车主愿意在掌握基本技术的情况下自己进行汽车美容和养护。汽车服务业巨大的市场潜力可见一斑。

汽车服务行业孕育了极好的发展前景和投资机遇，因而受到各界人士的众多关注，也是许多自主创业者的首选。

许多自主创业者志存高远，有志创出一番大业，但他们又缺乏对汽车服务行业的具体认知，不熟悉汽车服务行业的特点，更加是不知道该如何去管理，从而使得创业的梦想停留在



懵懂和迷茫的阶段。

基于此，作者将自己在汽车服务行业多年的经验总结出来，以期能帮助那些有志于此的创业者。

《汽车服务企业全程解决方案》为进入汽车服务行业的创业者提供所要关注的相关信息，并就创业过程及经营管理过程提供尽可能详细的介绍和指导，相信，本书将成为您在汽车服务企业的创办和经营上的参考读本。

本书由深圳市汽车维修行业协会理事、深圳市创业和就业指导专家、深圳丽车坊汽车服务有限公司总经理王靖主编。同时，在本书编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有赵明、范寅兴、张建均、刘施材、刘建伟、刘海江、刘军、李亮、周亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、李冰冰、赵建学、江美亮、匡仲潇、滕宝红，最后全书由王靖统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

目 录

第一部分 汽车服务企业系统架构

第一章 汽车服务企业服务系统设计	2
一、汽车服务企业的选址	2
二、汽车服务企业经营设施与布局	7
三、汽车服务企业设备选择	11
第二章 汽车服务企业组织架构	13
一、建立组织架构的好处	13
二、如何建立组织架构	13
三、汽车服务企业组织架构模板	14
四、各岗位人员的配置	16

第二部分 市场营销运作

第一章 基础知识	20
第一节 部门职责	20
一、市场营销部的功能	20
二、市场营销部的组织架构	20
三、部门内各岗位的职责	20
第二节 关键控制点	21
一、要开展全员营销	21
二、要开展会员制营销	22
三、灵活进行促销	22



四、要多开发新客户	23
五、开展商圈作战	23
第二章 业务运作	25
第一节 工作流程	25
一、宣传策划、服务策划流程	25
二、价格请示、日常工作事务请示及请假流程	26
三、客户来店接待流程	27
四、客户来电处理流程	28
五、客户需求分析程序	29
六、销售合同传递流程	30
第二节 作业指导	31
一、宣传策划、服务策划作业指导书	31
二、会员卡销售与服务作业指引	32
第三节 管理制度	35
一、市场营运控制办法	35
二、客户要求识别及评审办法	37
第四节 工作记录	39
一、汽车服务店店頭活动方案	39
二、营销活动准备议案	40
三、营销活动物资准备清单	41
四、活动过程现场管理QC表	41
五、客户邀约跟踪表	42
六、客户问题及异议应答话术表	43
七、广告费用分析表	43
八、广告效果评估表（参考）	44
九、会员登记表	44
十、报价表	45
第三章 问题解答	47



第三部分 汽车维修保养管理

第一章 基础知识	52
第一节 部门职责	52
一、部门职责	52
二、维修部组织架构	52
三、部门内各岗位职责	53
第二节 关键控制点	58
一、维修技术控制	58
二、做好维修状态管理	59
三、车间作业管理	59
四、维修调度（派工）	60
五、车间场地的管理	60
六、加强维修服务过程控制	61
第二章 业务运作	70
第一节 工作流程	70
一、汽车维修业务流程	70
二、接待、问诊、制单流程	71
三、施工单传递流程	72
四、客户接待工作流程	73
五、维修作业流程	74
六、质检工作流程	75
七、结算、交付作业流程	76
八、钣喷车辆施工时间、质量控制流程	77
九、跟踪回访作业流程	78
第二节 作业指导	79
一、维修作业指导书	79
二、维修设备操作指导	89
三、常用手工具操作指导	100
四、维修车间安全操作指导	104

第三节 管理制度	108
一、维修业务流程规范	108
二、维修服务过程控制程序	112
三、车辆维修质量控制规定	115
四、服务品牌索赔管理办法	120
第四节 工作记录	124
一、预约登记表	124
二、预约能力分析表	125
三、维修接车单	126
四、维修报价表	127
五、领料单	127
六、车辆施工作业单	128
七、车间作业管理板	128
八、维修车辆状态看板	129
九、服务项目更改登记表	129
十、维修车出店检验记录表	130
十一、维修质量分析表	130
十二、返修车处理记录	131
十三、质量检验合格证	132
十四、维修质检记录表	132
十五、结算单	133
十六、质检单	133
十七、返修问题处理意见表	134
十八、设备维护责任卡	135
十九、维修车辆质量、进度、5S控制表	136
二十、服务质量返工通知单	137
第三章 问题解答	138

第四部分 汽车美容部运作

第一章 基础知识	144
第一节 部门职责	144



一、汽车美容部的业务范围	144
二、汽车美容部的组织架构	146
三、汽车美容部的岗位职责	146
第二节 关键控制点	148
一、要维持好的店面形象	148
二、要灵活进行店面促销	149
三、把好汽车美容护理产品的质量关	150
四、服务要好	150
五、突出产品特色	151
第二章 业务运作	152
第一节 工作流程	152
一、洗车服务总流程	152
二、洗车作业流程	153
三、洗车质检流程	153
四、打蜡工艺流程	154
五、车漆的镜面处理工艺流程	154
六、漆面研磨作业流程	155
七、干洗车内及消毒作业流程	155
八、汽车养护服务作业流程	156
九、地毯管理流程	156
第二节 作业指导	157
一、汽车清洗作业指导	157
二、汽车镜面处理施工作业指导	160
三、汽车漆面抛光施工作业指导	163
四、汽车封釉施工作业指导	165
五、汽车镀膜施工作业指导	166
六、汽车底盘装甲施工作业指导	168
七、喷漆施工作业指导	170
八、车内饰清洗施工作业指导	172
九、内室清洁作业指导	174
十、汽车美容常用工具和设备操作作业指导	176



十一、汽车养护服务项目作业指导	178
第三节 管理制度	185
一、美容服务过程控制程序	185
二、汽车养护服务控制程序	188
三、美容施工工时提成管理方案	191
第四节 工作记录	194
一、美容服务委托单	194
二、美容项目施工工时记录单	195
三、车辆月（特）检表	195
四、车辆免费检测表	197
五、客户物品清单	199
六、客户物品损失、丢失报告	200
七、汽车美容护理用品管理台账	200
八、美容护理用品领用申请单	201
第三章 问题解答	202

第五部分 精品部运作

第一章 基础知识	210
第一节 部门职责	210
一、精品部的职能	210
二、精品部的组织架构	210
三、精品部各岗位的职责	211
第二节 关键控制点	212
一、要选好产品	212
二、做好精品采购管理	213
三、库存精品管理	214
四、抓好精品卖场管理	215
五、锻炼员工的销售能力	216



第二章 业务运作	217
第一节 工作流程	217
一、精品管理全流程	217
二、精品销售业务流程	218
三、精品库存主要业务流程	219
第二节 作业指导	219
一、精品店面陈列作业指导	219
二、精品销售话术作业指导	223
第三节 管理制度	228
一、精品库存管理制度	228
二、精品销售提成办法	230
第四节 工作记录	231
一、精品明细单	231
二、精品年度目标明细表	232
三、销售顾问个人精品销售报表	232
第三章 问题解答	233

第六部分 配件部运作

第一章 基础知识	238
第一节 部门职责	238
一、配件部的功能与管理内容	238
二、配件部岗位架构	238
三、配件部各岗位的职责	239
第二节 关键控制点	241
一、做好零配件需求的预测	241
二、保证常备配件的库存	241
三、杜绝配件缺货	242

四、做好仓库储存管理	243
五、配件仓库及时盘点	244
六、呆滞件的控制及处理	244
第二章 业务运作	247
第一节 工作流程	247
一、零配件部门工作流程	247
二、配件验收入库上架流程	248
三、配件领料流程	249
四、配件订货流程	250
五、配件报价流程	251
六、预约零件管理流程	252
第二节 作业指导	253
一、配件业务作业指导书	253
二、仓库安全作业指导书	256
三、仓库盘点作业指导	259
第三节 管理制度	268
一、配件仓库管理细则	268
二、配件入库管理规定	271
三、配件出库管理规定	275
第四节 管理表格	278
一、备件清单	278
二、备件采购计划	279
三、备件采购入库单	279
四、备件验证记录	280
五、供方供货记录	280
六、配件供方评价记录表	281
七、备件借用登记簿（内部）	281
八、仓库备件不合格品记录表	282
九、安全件清单	282
十、仓库安全数据表	283



十一、配件库存当量表	283
十二、备件盘点表	284
十三、配件盘点差异报表	284
十四、积压件判定表	285
十五、积压件明细提报表	285
十六、保修材料费付款或转保外配件款申请	286
十七、备件缺货率统计	287
十八、备件供货率报表	287
十九、备件报废处置记录	288
第三章 问题解答	289

第七部分 客户服务部运作

第一章 基础知识	296
第一节 部门职责	296
一、客户服务部的职能	296
二、客户服务部的组织架构	296
三、客户服务部各岗位职责	297
第二节 关键控制点	298
一、客户关怀职责	298
二、客户档案管理	298
三、提供主动预约服务	299
四、跟踪回访服务	299
五、妥善处理客户抱怨	301
六、开展客户满意度调查	302
第二章 业务运作	303
第一节 工作流程	303
一、客服部总体业务流程	303
二、客户休息区流程	304