



黄旺 / 编著

汽车美容护理 及经营之道

QICHE MEIRONG HULI



海天出版社

汽车美容护理 及经营之道

QICHE MEIRONG HULI

黄 旺 / 编著



海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车美容护理及经营之道/黄旺编著. - 深圳: 海天出版社, 2001.1

ISBN 7-80654-340-6

I. 汽... II. 黄... III. 汽车-车辆保养
IV. U472

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 55023 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518026)

<http://www.hthp.com>

责任编辑: 刘 勤 封面设计: 李 萌

责任技编: 卢志贵 责任校对: 张 玫

海天电子图书开发公司排版制作

深圳市宣发印刷厂印刷 海天出版社经销

2001 年 1 月第 1 版 2001 年 12 月第 2 次印刷

开本: 889mm×1194mm 1/32 印张: 5.75

字数: 150 千 印数: 5001-8000 册

定价: 15.00 元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

前 言

汽车美容护理行业在中国刚刚起步，市场前景广阔。通过对全国各地实际情况的了解，发现有一大批前沿青年很想介入此行业，但苦于在市场上找不到有关专业书籍。因此，现根据多年巡回讲学的实际经验，整理编撰而成《汽车美容护理及经营之道》一书。该书详细介绍了行业前景展望、汽车基本构造、美容护理专用设备与产品、服务项目及操作、规范作业程序以及开店投资指南等内容。本书内容丰富，通俗易懂，可以说是目前汽车美容护理行业惟一的教科书。仔细阅读，能使您尽快掌握最新最全的汽车美容护理的全套技术与管理模式，为您的投资创业助一臂之力。

编 者

2000. 10



目 录

第一章 汽车美容护理行业的前景·····	(1)
第二章 汽车的基本构造·····	(4)
第一节 车体·····	(5)
第二节 内外饰·····	(8)
第三节 发动机·····	(11)
第四节 其他·····	(17)
第三章 汽车美容护理入门·····	(23)
第四章 汽车美容护理设备·····	(30)
第五章 汽车美容护理产品·····	(48)
第一节 汽车美容产品·····	(49)
第二节 汽车护理产品·····	(69)



第六章	润滑油品系列	(81)
第七章	店址的选择与装修	(98)
第八章	职员配置及其职责	(103)
第一节	职员配置及职责	(103)
第二节	经理工作考核项目	(109)
第九章	员工招聘与培训	(121)
第一节	汽车美容店主要员工招聘标准 ..	(121)
第二节	员工培训要点	(123)
第十章	汽车美容护理项目	(136)
第十一章	规范的操作程序	(160)
第十二章	营业收支预算	(166)
第一节	汽车美容店投资预算	(166)
第二节	汽车美容项目收费标准	(166)
第三节	美容护理项目组合	(168)
第四节	汽车美容店营业收支平衡点	(170)
第五节	美容店月营业收入预算	(171)

第一章 汽车美容护理行业的前景

汽车美容护理业兴起于 20 年代末，随着汽车工业的蓬勃发展，汽车美容护理业也日益壮大并逐渐形成规模，由最初的个体经营逐步转为大的集团式公司经营，进而形成连锁形式。到 80 年代，世界汽车美容护理业已发展成为一支不可忽视的产业大军。1994 年美国官方数字表明，当年汽车美容护理业的产值高达 1170 亿美元。从中我们不难看出汽车美容护理业所产生的巨大经济效益和社会效益。

在中国，近几年汽车工业的发展速度远远超出了人们的想象。据国家信息中心的数据显示：我国 1996 年汽车总销售量达到 150 万辆，同上一年比较，增幅达 14% 左右，其中轿车市场更是呈现活跃态势，其增



幅居各类车型之首。据初步预测，今后 15 年，我国轿车的年需求量将跨越 100 万、200 万、300 万辆三个台阶，轿车拥有量将跨过 500 万、1000 万、2000 万辆三个台阶。1996 年中国轿车年需求量已达 40 万 ~ 60 万辆，占汽车总需求量的 30% 左右。国务院副总理李岚清同志说：“今后的 20 年将是中国汽车工业突飞猛进的 20 年。”由此可见，中国目前尚处于起步阶段的汽车售后市场——汽车美容护理业，若干年后将成为下一个世纪庞大的黄金产业，其巨大的市场潜力不言而喻！

在现代社会，汽车与人类的活动息息相关。美国约有人口 2.2 亿，汽车拥有量为 1.4 亿辆，平均 1.5 人就拥有一部汽车，被称为“架在车轮上的国家”。据统计，美国汽车售后市场 1997 年的营业额就高达 2784 亿美元。中国目前的汽车拥有量约 1.2 亿辆，轿车工业正以每年 25% 的速度递增，私人购车的比例已接近 50%。由此可以预见：哪里有公路，哪里就会有汽车行驶，哪里就会出现各种形式的汽车售后服务商店，谁能较早地发现和占领这个市场，谁就会开拓这项新型的事业，就能够得到优厚的经济回报。

目前，汽车美容护理对大多数车主来说还是一个比较陌生的概念，一批批手持抹布的擦车族，依然在使用洗衣粉、洗涤灵洗车（它们的碱性较强，对车漆

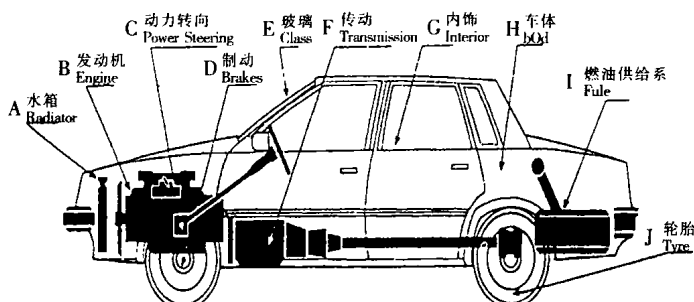
有严重的腐蚀作用)，一桶桶脏水污染着我们的城市环境。据报道，每年落入抹布擦车族手中的擦车费就有 3 个亿。1995 年 8 月，国务院的一次电话会议，要求各级市政府对抹布擦车族予以取缔。由此可见，我国政府已经注意到，汽车售后服务项目不仅是一个巨大的市场，而且必须进行规范化管理。

据市场调查，一辆汽车平均每年用于洗车的费用约 600 元，平均约 50 元/月，全国汽车拥有量 1.2 亿辆 $\times 600$ 元/辆 = 720 亿元。如果一个美容护理店有 100 个固定客户，每年洗车的收入为： 600 元/辆 $\times 100$ 辆 = 6 万元；而平均每台车每年用于美容护理的费用则高达 2000 元以上，一个店仍以 100 个客户计算，一年的收入为 100 辆 $\times 2000$ 元/辆 = 20 万元，合起来每年的收入可达 6 万元 + 20 万元 = 26 万元，除去一些必要的开支外，利润是相当可观的，况且以上所说的只是汽车美容护理一个项目，其他配套项目如：汽车装潢、轮胎拆换、润滑油及护理产品零售等年产值均未计算在内。由此可见，汽车售后市场不仅量大面广，利润回报丰厚，而且具有很大的潜力和发展前途。



第二章 汽车的基本构造

汽车美容护理业所讲的汽车构造，跟严格意义上的汽车构造稍有不同，它主要重在外表，不需拆卸一眼就可以看到的東西。按照由表及里的顺序，我们把汽车分成车体、内外饰、发动机及其他四大部分。如下图：



汽车构造图

第一节 车 体

车体主要指汽车的外壳，包括前引擎盖、翼子板、车门、车顶及后尾箱等，目前所使用的材料主要是金属铁。为了防止车体生锈及增加外壳的美观，所有车体表面均喷涂一层油漆。我们汽车美容的主要目的就是为了保护油漆层，使之光亮鲜艳永不褪色，所以我们对车漆必须有一个详细的了解。

一、车漆的简史

汽车车漆在历史上经过了三次主要飞跃：20年代的醇酸磁漆；60年代的聚丙烯磁漆和80年代的氨基甲酸透明漆。为了便于理解，我们把车漆简单地划分为普通漆和透明漆两种。

普通漆的结构：金属——电解漆层——底漆——色彩漆。

透明漆比普通漆要多一层：一种通常是用聚氨酯或氨基甲酸酯形成的透明表层。



透明漆层	0.05mm
色彩漆或金属漆层	0.025 ~ 0.04mm
底漆层（深灰）	0.025 ~ 0.076mm
电解漆层（浅灰）	0.025mm
金属层（白色）	0.025mm

透明漆有两个目的：一是增加漆的亮度和反光度；二是用以保护色彩漆层。但值得注意的是，由于透明漆的出现，现有色彩漆的厚度比以前要薄了很多。这个道理很简单，原来的色彩漆不但是美观层，同时也是保护层，有了透明漆后，它只起美观层的作用，因此也就没必要喷涂得很厚了。中外合资、中外合作的汽车制造厂中，生产的轿车都采用透明漆技术，进口车自 80 年代起大部分都采用透明漆。目前，汽车的透明漆材料包括四种：氨基甲酸酯（尿烷）、聚氨酯、氟、聚酯。

怎样识别普通漆与透明漆呢？

目测：透明漆光泽的层次比普通漆要深。

试验：用湿布沾一点研磨剂在车身不显眼处磨几下，布上若有颜色，则是普通漆；反之，是透明漆。

在难以目测的情况下，可以假设它是透明漆，并按护理透明漆的程序来工作。

二、透明漆的特点

1. 透明漆美观，光泽度很高。正因如此，它非常“娇气”，很容易出现划痕，一个稍微有些硬度的物体，如牛皮纸等在漆面上滑过后便可造成划痕。如果我们洗过车之后，用稍有些发硬的毛巾或鹿皮去擦车，结果便不堪想象——遍体发丝般的划痕。

2. 除美观外，透明漆层一般含有减少紫外线照射的保护功能（色彩漆层不含此功能）。只要透明漆层完好无缺，就可以有效地延缓色彩漆的老化（褪色）。

3. 透明漆护理的好坏，通常是通过“倒影线条”来反映的，拿一张报纸，放在车漆表面，你若能从透明漆反射的光影中读报，这就说明这辆车的透明漆有影深，表层光滑如镜！普通漆得不出此种效果。

4. 透明漆比普通漆更易受到环境污染的袭击。有害物质的主要来源为：车尾气中排放的二氧化碳等炭黑；飞机航空油中飘落的杂物，酸雨、酸雾、酸雪等。

一旦这些杂物落在车上，被空气中的水分所浸润，马上就会变成可腐蚀透明漆的酸性溶液，稍一加温（阳光中的紫外线），便开始发生化学反应，侵蚀车漆的保护层，一两次的损害并不明显，但若长期不做护



理，最终这种化学反应会侵蚀到色漆层、底漆层甚至金属层。

从以上对透明漆的了解，我们可以看出，对透明漆的护理一定要慎重，选择什么样的护理材料，如何规范操作程序，都显得特别重要。我们忠告车主和汽车美容护理人员对透明漆的护理一定要经过专业培训，永远不要听从“门外汉”的建议。

第二节 内外饰

内外饰包括汽车车室内、车壳外的装饰件。

内饰：后视镜、仪表台、方向控制区、排挡手刹区、地毯、座椅座套、车门内侧、顶篷、后挡玻璃区、后尾箱。

外饰：挡风玻璃、倒车镜、车门密封条、车裙、全车大包围、前后保险杆。

内外饰一般的使用材料为皮革、塑胶、丝绒、化纤等。

皮革是内外饰中用得最多的一种材料，且在使用过程中出现的问题也比较多，归纳起来主要有以下几个方面：

1. 松面：将皮革面向内弯曲 90 度，粒面上将出现较大的皱折且放平后不消失，即为管皱。管皱是最严重的松面。

2. 裂浆、掉浆、露底：一手将革面按住，一手拉开革面，用小刀或钥匙的把从里向外顶革面，并来回划动，若粒面上出现裂纹，即为裂浆；而仅呈现底色称为露底；涂层从革面上脱落则称为掉浆。造成裂浆、掉浆、露底的原因是：涂层的延伸性同皮革的延伸性不一致；涂层材料使用不当；涂面配方不合理或涂层过厚。

3. 涂层耐干擦、湿擦不良：指涂层经干擦或湿擦后产生掉色现象。产生的主要原因有：涂饰剂中含有的颜料过多或颜料颗粒粗，涂饰剂中有酸性粒子元，染料量过大。涂层耐干擦而不耐湿擦，主要是涂层防水性能不佳。

4. 色花：革面上出现颜色浓淡不一致或色调不相同的现象即为色花。形成原因：绒面革出现色花是因染色不均而造成的，光面革出现色花是涂饰不均而造成的。

5. 油霜、盐霜：在革面上形成的粉状油脂渗出物叫做油霜。尤其在天气较冷的情况下，更容易形成油霜，且擦去后不久仍将出现。这是由于原料皮本身含



有的高熔点硬脂酸等脂类物质没有除净，或加脂剂中含有较多的该种物质。在皮革的干燥或放置过程中有时会在粒面上出现一层灰色霜状物，叫做盐霜，是皮革在中和后未经充分水洗，皮革中含有大量的可溶性盐渗出所致。如何鉴别盐霜与油霜？取一架热熨斗熨烫，油霜可被皮革吸收而盐霜则不能。

6. 涂层发黏：用手摸革面时有黏手的感觉，或将革面相对叠在一起，在分开时发出黏结声，则被认为是涂层发黏。出现这种情况主要是软性树脂用量过大造成的。涂层发黏的皮革较易吸附灰尘。

7. 僵硬或软而无弹性：皮革变硬的原因，一是由于使用时间太长，皮革内油脂逸出太多或皮革自然老化；二是水浸或洗涤不当，晾干后变硬；三是上光打蜡或上浆上色选用的材料不当或涂层太厚；四是粒面吸收太强或粒面磨损，以前翻新时吸收浆料太多。

8. 粒面粗皱：皮革制造中的质量问题及缺陷都会出现在新的座椅皮套或其他皮革上。而使用后的皮面，除了上述质量问题及缺陷外，大都会加重潜在缺陷和增添新的损伤。

在使用过程中造成的新缺陷有脏污、损伤等，尤其当皮革粒面层磨伤后，各种污物就会渗入到皮革之内，因此难以除去。而划伤、撕伤、崩裂、钩刮伤等

损伤，都是皮革面使用过程中常见的缺陷。

第三节 发动机

发动机是整个汽车的关键部位，是提供汽车动力的中心，是“汽车的心脏”，因此。是日常养护中的重点，为了方便起见，我们常把发动机分成冷却、燃油、润滑、电气等四大系统，下面分别就各个系统的构造而详加说明：

一、冷却系统

冷却系统是为了保障整个发动机在恒定温度（80度~90度）下正常工作，利用液体的循环带走发动机内部多余的热量，通过风扇的转动及汽车行驶过程中空气的流动而自然排放到大气中。

冷却系统主要包括：水箱（散热器）、水管、水泵、节温器、缸体水套、贮水壶、风扇等。

冷却系统出现毛病，会导致水箱内水温过高，甚至“开锅”，使发动机的工作温度升高，较长时间运转有可能造成“烧瓦”、“拉缸”等严重的故障。造成水