



机动车维修技术人员
从业资格培训考试丛书

机动车维修 价格结算员 培训考试教材

机动车维修技术人员从业资格培训考试丛书编委会 © 编



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.



机动车维修技术人员
从业资格培训考试丛书

机动车维修 价格结算员 培训考试教材

机动车维修技术人员从业资格培训考试丛书编委会 编



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

内 容 提 要

本书依据《机动车维修从业人员从业资格条件》(GB/T 21338—2008)的相关要求组织编写,主要介绍了汽车维修企业价格结算员应该掌握的相关知识。主要内容有:机动车维修相关法律法规与职业道德、汽车基本知识、汽车维修知识、汽车维修财务知识、汽车维修管理软件、汽车维修价格结算。

本书内容翔实、条理清晰,语言通俗、易懂便学,源自实践、客观实用。本书是汽车维修企业价格结算人员从业资格培训的专门教材,也可作为大专院校汽车专业的教学用书,还可作为汽车维修企业管理人员的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

机动车维修价格结算员培训考试教材 / 机动车维修技术人员从业资格培训考试丛书编委会编. --北京:人民交通出版社股份有限公司, 2014.7

ISBN 978-7-114-11547-9

I. ①机… II. ①机… III. ①机动车-车辆修理-价格-结算-资格考试-自学参考资料 IV. ①U472.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 154248 号

Jidongche Weixiu Jiage Jiesuanyuan Peixun Kaoshi Jiaocai

书 名: 机动车维修价格结算员培训考试教材

著 作 者: 机动车维修技术人员从业资格培训考试丛书编委会

责任编辑: 林宇峰 李 洁

出版发行: 人民交通出版社股份有限公司

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)59757973

总 经 销: 人民交通出版社股份有限公司发行部

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: 10.5

字 数: 269 千

版 次: 2014 年 7 月 第 1 版

印 次: 2014 年 7 月 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-11547-9

印 数: 0001—3000 册

定 价: 30.00 元

(有印刷、装订质量问题的图书由本公司负责调换)

机动车维修技术人员从业资格培训考试丛书

编委会

主 任:李晓峰

副主任:许岩石 张玉凤 赵锦鹏 王庆东
苏 霆 梁 旭

委 员:门玉龙 马殿利 王庆东 王 巍
王晓峰 任福权 刘 刚 刘 洋
刘 磊 刘光奇 孙大勇 米 宸
闫 萍 宋春林 张 禛 张立新
张忠文 张 萍 时 锋 时崇杰
李景芝 李 娟 李 森 李云峰
杨克勤 邱志伟 邵 刚 范 敏
施长飞 赵宁江 项纪春 徐殿忠
高 峰 缙 敏 韩 勇 窦 梅
窦丁林 潘永伟 黎 枫

机动车维修技术人员从业资格考试范围

模块 适用人员	模块 A	模块 B	模块 C	模块 D	模块 E	模块 F	模块 G	模块 H
机修人员	★			★				
电器维修人员	★				★			
车身修复人员	★					★		
车身涂装人员	★						★	
车辆技术评估(含检测)人员	★							★
机动车维修技术负责人	★	★		(D、E、F、G 模块必须选考其一)				
机动车维修质量检验员	★		★	(D、E、F、G 模块必须选考其一)				

注:★适用人员必考模块。

模块 A:职业道德和法律法规

模块 B:技术质量管理

模块 C:维修检验技术

模块 D:发动机与底盘检修技术

模块 E:电器维修技术

模块 F:车身修复

模块 G:车身涂装

模块 H:车辆技术评估

前言

FOREWORD

交通运输部颁布实施的《道路运输从业人员管理规定》,规定了机动车维修技术负责人、质量检验员、机修人员、电器维修人员、车身修复(钣金)人员、车身涂装(涂漆)人员、车辆技术评估(含检测)人员实行从业资格考试制度。《中华人民共和国机动车维修技术人员从业资格考试大纲》明确了考试内容、合格标准及考试范围。机动车维修技术人员从业资格考试制度的实施,对于加强我国机动车维修技术人员从业资格管理、提高机动车维修技术人员素质和车辆维修质量具有十分重要的意义。

为了配合交通运输部机动车维修技术人员从业资格考试,帮助广大应考人员系统地学习相关知识,在较短时间内掌握考试内容,顺利地通过考试,我们按照《机动车维修技术人员从业资格培训技术要求》(JT/T 698—2007)、《中华人民共和国机动车维修技术人员从业资格考试大纲》的要求,组织编写了《机动车维修技术人员从业资格培训考试丛书》。本套丛书共有十册:

1.《技术质量管理培训考试教材》(模块 A、B)

模块 A:职业道德和法律法规,模块 B:技术质量管理。

2.《维修检验技术培训考试教材》(模块 A、C)

模块 A:职业道德和法律法规,模块 C:维修检验技术。

3.《发动机与底盘检修技术培训考试教材》(模块 A、D)

模块 A:职业道德和法律法规,模块 D:发动机与底盘检修技术。

4.《电器维修技术培训考试教材》(模块 A、E)

模块 A:职业道德和法律法规,模块 E:电器维修技术。

5.《车身修复培训考试教材》(模块 A、F)

模块 A:职业道德和法律法规,模块 F:车身修复。

6.《车身涂装培训考试教材》(模块 A、G)

模块 A:职业道德和法律法规,模块 G:车身涂装。

7.《车辆技术评估培训考试教材》(模块 A、H)

模块 A:职业道德和法律法规,模块 H:车辆技术评估。

8.《机动车维修业务接待员培训考试教材》

9.《机动车维修价格结算员培训考试教材》

10.《机动车综合性能检测从业人员培训考试教材》

本套丛书根据现代机动车维修服务的实际需要,按照理论和实践相结合的原则而编写。根据从业人员在职学习的特点,理论部分重点介绍与实际工作紧密相关的基础理论和机动车维修发展的前沿技术;实操部分旨在提高机动车维修技术人员的检测诊断技能及综合分析能力。

《机动车维修价格结算员培训考试教材》为《机动车维修技术人员从业资格培训考试丛书》之一,由王庆东主编。作为汽车维修企业价格结算员职业资格培训的专用教材,本书具有“内容翔实、条理清晰,语言通俗、易懂便学,源自实践、客观实用”的特点,主要介绍了机动车维修相关法律法规与职业道德、汽车基本知识、汽车维修知识、汽车维修财务知识、汽车维修管理软件、汽车维修价格结算。

由于编者水平有限,加之编写时间仓促,书中难免存在疏漏和不妥之处,诚请广大读者批评指正。

机动车维修技术人员从业资格培训考试丛书编委会

2014年1月

目录

CONTENTS

第一章 法律法规与职业道德	1
第一节 机动车维修从业人员职业道德及行为规范	1
第二节 机动车维修价格结算员岗位职责和行为规范	9
第三节 相关法律、法规与规章	10
综合训练题目	18
第二章 汽车基本知识	22
第一节 汽车生产厂家及展览	23
第二节 汽车概貌	26
第三节 汽车零配件知识	42
综合训练题目	45
第三章 汽车维修知识	48
第一节 汽车维修概述	48
第二节 汽车维修业务流程和维修工艺流程	55
第三节 汽车维修质量管理	62
第四节 汽车常见故障的检测与诊断	65
综合训练题目	74
第四章 汽车维修财务知识	78
第一节 汽车维修的收费结算方式	78
第二节 发票	89
第三节 税务知识	92
第四节 汽车维修企业的财务报告	95
综合训练题目	102
第五章 汽车维修管理软件	104
第一节 汽配汽修管理软件的选择和使用	104
第二节 软件基本功能介绍	106
综合训练题目	125
第六章 汽车维修价格结算	128
第一节 概述	128
第二节 维修费用预算与结算	129
第三节 汽车维修价格结算依据	131

第四节 常规维修业务价格结算程序与实例·····	141
第五节 事故车辆维修结算程序与实例·····	145
综合训练题目·····	153
综合训练题目参考答案·····	156
参考文献·····	158

第一章 法律法规与职业道德



学习目标

通过对本章内容的学习,您需要:

1. 了解与机动车维修行业有关的法律法规和规章;
2. 熟悉机动车维修行业的职业道德规范;
3. 掌握机动车维修价格结算员岗位职责和行为规范。

第一节 机动车维修从业人员职业道德及行为规范

一 道德概述

1. 道德的定义和含义

道德是依靠人们的传统习俗、内心信念和社会舆论来调整人与人之间,以及人与社会之间关系的行为准则和行为规范的总和。

道德的定义包含三方面的含义:

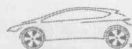
(1)道德是人们的一种行为准则和规范。人们的行为准则和规范很多,法律、规章制度、道德等都是人们的行为准则和规范。道德与法律、规章制度有共同之处,也有许多不同之处。道德规范比法律规范更为广泛。法律只对有明确规定的违法行为起作用;而道德起作用的范围要比法律大得多。道德能调节许多不违反法律或无法可依的不良行为。

(2)道德是通过人们的传统习俗、内心信念和社会舆论对人起作用的,它与其他行为规范对人们起作用的方式不同。道德对人们来说是一种内在约束,而且这种约束是建立在自觉自愿、没有外在压力的基础上的。道德是建立在人们高度自觉基础上的,不同于法律的强制性。如果说道德也有外在压力的话,那么这种压力就是社会舆论,且不直接对人起作用,而是以良心谴责的方式对人起作用。在许多时候,人们可以在自己内在信念的支配下,调整自己的行为,使之符合道德要求。这种不是建立在强制基础上的道德调整,在规范人们的行为方面,比法律的作用更为深刻和持久。

(3)道德具有调整人与人之间以及人与社会之间关系的社会作用,这与其他行为规范的社会作用相同。有人类社会,就有道德存在。道德是和人类社会共存亡的。道德遍及社会各个领域,还渗透于各种社会关系中。只要有人和人的关系存在,就有调整人和人相互关系的道德。道德是人们最熟悉的一种社会现象,是做人的根本,也是社会文明进步的基本标志之一。道德在个人成长与成才、社会的安定与团结、国家的繁荣与富强中发挥着独特的作用。

2. 我国公民的基本道德规范

我国公民应当遵守,并需要在全社会大力倡导的基本道德规范是:爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献。这个规范是由《公民道德建设实施纲要》在公民道德建设的指



导思想中,以广大人民群众耳熟能详、喜闻乐见的凝练的语言概括出来的。大力倡导这些规范,是当前公民道德建设的一个重点工程。

20 字的基本道德规范,言简意赅,科学准确,易懂易记,切实可行,既继承和发扬了中华民族传统美德的精华,包含了我们党领导人民在长期革命斗争和建设中的优良传统道德建设的内容,又从社会主义初级阶段广大人民群众的一般道德水准出发,符合社会主义市场经济发展的需要,具有鲜明的时代特色。这是道德建设方面取得的新的重大成果,是我们党对建设与社会主义市场经济体制相适应的道德体系的最新认识成果,标志着我国公民的道德建设进入一个新的发展阶段。

道德作为社会的一种行为准则,主要是以规范的形式发挥作用的。20 字的基本道德规范的提出,必将对我国公民道德建设产生极大的推动作用。历史和现实都表明,道德在一个社会中的作用大小,并不一定取决于道德规范数量的多少,而往往取决于作为基本道德规范在社会成员中的知晓度、信奉度和践行度。因此,在公民道德建设中既要针对不同方面、不同层次的道德规范作通盘考虑,又要在全社会大力倡导,使之家喻户晓,人人皆知,人人皆信,人人皆行。

3. 道德和法律的关系

道德和法律一样,都是社会的上层建筑组成部分,都是由物质生活条件决定的。在一个社会中,法律和道德都是调整人们行为的社会规范,但两者又有所不同:法律是国家制定或者认可的,具有强制性,只有一个有效的法律体系,而道德则是人们自发形成的,靠社会舆论和人们内心信念执行的。因此,法律是他律,道德是自律,两者相互作用,相互补充,其中自律比他律的范围和效果要大得多。



职业和职业道德

职业就是人们由于特定的社会分工而形成的、具有专门业务和特定职责并以此为主要生活来源的社会活动。自古以来,人类社会的职业生活就随着社会的发展而日趋复杂,经过无数次的分化和组合,以致形成现代社会的各种职业和行业,在政治、经济、科学、教育、文化艺术等各个领域,形成错综复杂的职业关系。

由于职业固有的社会性质和地位,集中联系着社会关系的三大要素:责、权、利。每种职业都承担着一定的社会责任,享受一定的社会权利,体现一定的利益关系。为了保证职业活动的正常进行,自古以来,各行各业就对从业人员提出了各自特殊的要求,逐渐形成了不同职业的道德规范和行为准则,如为官有官德,经商有商德,执教有师德,行医有医德等。

因此,所谓职业道德就是人们在一定的职业活动中所应遵守的行为规范的总和,涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。职业道德不仅是从业人员在职业活动中的行为要求,而且是本行业对社会所应承担的道德责任和义务。作为一个从业人员,首先要想到自己是社会的一员,应该立足本职,为社会承担更多的责任和义务。

1. 职业道德的构成要素

职业道德由职业理想、职业纪律、职业责任、职业义务、职业态度、从业技能、职业荣誉和职业作风构成。以上几个要素相辅相成,互为补充,构成一个统一整体。

(1) 职业理想:是伴随人生观的确立而逐渐形成的,职业理想是客观决定和主观选择的辩证权衡中确定的。



(2) 职业纪律:是一种行为规范,要求从业者在职业生活中遵守秩序、执行命令、履行责任,是调整从业者与职业、从业者与社会及职业生活中局部与全局关系的重要方式。

(3) 职业责任:是人们履行义务过程中形成的道德责任感、向善的意念和自我评价能力,是一定道德观念、道德情感、道德意志和道德信念的统一。

(4) 职业义务:是职业团体和从业者被赋予的职权、职责及对社会、对人民所承担的责任和义务要求。

(5) 职业态度:是指从业者对所从事的职业的评价和表现出的行为倾向,是从业者对其他职业和广大社会成员履行职业义务的基础。

(6) 从业技能:是指从业者完成本职工作、承担职业责任所必须具备的科学文化知识、专业技术能力。

(7) 职业荣誉:是指从业者对职业行为社会价值所做的公认的客观评价和正确的主观认识。

(8) 职业作风:是指从业者在其职业活动中表现出来的,体现其职业特点的态度和风格,是社会对职业特定的共同要求。

2. 社会主义职业道德及其特点

在社会主义国家,只要为了国家富强、为了人民的需要作出了贡献,不管从事的职业是什么,都会受到国家和人民的尊重。所以,热爱自己的职业,树立职业的责任感和荣誉感,对职业充满情感,坚定信念,是社会主义道德的重要内容。

首先,社会主义职业道德是建立在以公有制为主体的经济基础之上的、以共产主义道德为指导的新型职业道德。为人民服务是社会主义道德的集中体现,是社会主义各种职业活动的出发点,也是社会主义职业道德的核心内容,各行各业都应把为人民服务落实到自己所服务的工作对象中去。

其次,社会主义职业道德体现了个人利益、集体利益和社会整体利益的一致性。

再次,社会主义职业道德体现公民权利与义务相统一的精神和“我为人人,人人为我”的原则,因而易于从业者接受和实践。在社会主义条件下,每个劳动者既是服务的对象,又是服务的提供者,生产和服务的目的都是为了满足人们日益增长的物质生活和文化生活的需要。在调节各种利益关系时,奉行集体主义原则,提倡全心全意为人民服务,同时也鼓励在增进社会利益的基础上合法经营、勤劳致富。

最后,社会主义职业道德把平等互利作为基本的道德要求,有利于建立和发展各从业者之间平等、团结、互助的新型社会关系。

随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强,市场竞争日趋激烈,整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。我国《公民道德建设实施纲要》提出要大力倡导以“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”为主要内容的职业道德,鼓励人们在工作中做一个好的建设者。因此,“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”就是我国各个职业共同的职业道德要求。

3. 加强社会主义职业道德建设的作用与意义

一个社会职业道德的高低,是衡量其文明程度的显著标志。社会主义职业道德建设的社会作用与意义表现在以下几个方面。



(1)加强职业道德建设,能够促进人的自我完善、提高从业人员的职业素质、提高全民族的思想道德素质。

在现实生活中,职业生活是人们社会生活的主要内容。人一生大约三分之一的时间是在职业生活中度过的。人们的职业道德品质主要是在各种职业活动中得到培养和锻炼,并通过职业活动不断提高的。在此过程中,通过职业道德训练和约束,经过长期职业生涯的磨炼,不断提升个人思想道德素质,促进个人的完善,推动全民族的思想道德素质的提高。

(2)加强职业道德建设,能够培育适应社会主义市场经济需要的职工队伍,调动广大劳动者的积极性,推动物质文明建设,促进社会经济的健康发展。

社会主义职业道德教育紧紧围绕经济建设和改革开放展开,具有鲜明的职业特点和生动的道德要求。它比一般思想政治工作更容易渗透到本职工作的全过程,对培育适应社会主义市场经济需要的职工队伍起着明显的促进作用。各行各业的从业人员的良好的道德素质,能为社会的健康发展提供强大的精神动力和道义支持。

(3)加强职业道德建设,有助于纠正行业不正之风、净化社会风气,能够使整个社会的道德风貌和社会风气日益好转和进步。

各行各业的风气是职工的道德水平和道德风貌的总的体现,而整个社会风尚又是各行各业道德水平和道德风貌的综合反映。如果行业风气都端正了,整个社会也就会出现崭新的面貌。因此,树立社会新风,就是要使各行各业的全体成员都从我做起,严格履行自己的职业义务,正确地行使自己的职业权利,自觉地遵守职业道德,时时处处讲职业道德。这样就会形成良好的社会风尚。

三 机动车维修从业人员职业道德及行为规范

1. 机动车维修行业职业道德

机动车维修行业职业道德是调整机动车维修行业与其他行业、与社会之间及行业内部职工之间最本质、最重要、最普遍的职业关系的行為规范的总和。

我国机动车维修行业的社会性质决定了机动车维修的行业利益与社会利益的一致性。因此,长期以来机动车维修从业人员以社会主义集体主义原则对待和处理机动车维修活动中发生的各种职业关系,逐步形成了机动车维修行业的职业行为规范和传统习惯,体现了机动车维修职业道德不仅具有明显的职业特征,而且具有鲜明的社会主义道德的性质。

2. 机动车维修行业职业道德的特征

机动车维修行业是当今诸多职业中的一个特殊职业,体现着机动车维修行业在社会上的地位和形象。了解机动车维修行业职业道德的特征,充分认识实施机动车维修行业职业道德基本规范的重要意义,是机动车维修行业职业道德教育的重要内容。

(1)机动车维修行业职业道德具有很强的社会性。机动车维修职业从业人员往往与服务对象(托修方)直接或间接地进行面对面的交往,还经常同社会其他职业(如汽车配件经营业、保险业等)发生直接联系。因此,机动车维修人员从事生产活动的过程就是人与人之间的社会直接交往的过程。这种交往形式要求从业者在实践机动车维修行业职业道德时,若要将职业行为规范执行得好,首先要履行社会公德。也就是说,汽车行业职业道德包含着社会公德的要求,社会公德融合在机动车维修行业职业行为规范之中。

(2) 机动车维修行业职业道德具有与社会主义道德要求的一致性。机动车维修行业职业道德与社会公德紧密结合,具有与社会主义道德要求的一致性,集体主义是机动车维修行业职业道德的原则。社会主义道德规范在机动车维修行业职业道德行为规范中得到充分的体现,社会主义良好的道德传统和作风,在机动车维修行业职业道德活动中得到继承和发扬。

(3) 机动车维修行业职业道德具有强烈的自律性。汽车故障一般都由从业人员个人或班组诊断维修,而从业人员的工资往往与班组每月维修总工时费和材料费有关。这种流动性快、专业技术性很强的维修工作,在监督管理上又有一定困难。在这种情况下,怎样保证良好的维修质量,不出现以次充好、使用假冒伪劣配件等问题,在很大程度上取决于机动车维修从业人员的职业素质和职业道德。因此,机动车维修行业职业道德具有强烈的自律性。

3. 机动车维修行业职业道德范畴

机动车维修行业职业道德范畴主要有如下几方面。

(1) 机动车维修行业职业责任和义务。职业责任是保持汽车技术状况良好,对托修方负责,保证汽车在道路上的交通安全,充分发挥汽车的效能并降低能源消耗。

职业义务是指机动车维修行业从业人员在职业生活中所履行的使命、职责和任务,是机动车维修行业职业道德的主要范畴。这种义务实际上就是一种在机动车维修的实践过程中形成的客观的道德责任。在机动车维修的实践过程中,服务对象会对机动车维修从业人员提出一系列的职业行为要求。当机动车维修从业人员认识到这种要求的社会意义时,用这种要求支配其行为,逐渐形成相应的社会舆论和道德评价。在维修活动中形成习惯,并转化为强烈的内心信念和职业情感时,就形成了一定的义务观念,从而产生积极推动机动车维修行业发展进步的使命感和责任感,并落实到维修的每一辆车上,在实际工作中自觉自愿地履行职业责任。这就是一种道德行为,是履行机动车维修行业职业义务的表现。

机动车维修质量的优劣是影响道路交通安全的重要因素,直接影响道路运输的状况、公众的利益、人民生命与国家财产的安全。与机动车维修职业的社会责任相对应,我国机动车维修职业及其从业人员应承担和履行的职业道德义务为:热爱机动车维修行业,客户至上,热忱服务,确保所维修的每一辆汽车技术状况完好,努力推动机动车维修行业发展。

(2) 机动车维修行业职业良心。职业良心对行业风气影响很大,它可以激发、鼓励从业人员行为从善,抑制不道德行为。机动车维修行业职业良心是从业人员的道德法庭,它能够起到监督作用,对行为的动机进行自我检查,对职业行为的后果和影响有评价作用。履行了职业义务并产生良好的结果和影响,良心上会感到满足,否则就会受到良心的谴责。培养、唤醒和强化全体机动车维修行业从业人员的职业良心,对于发展机动车维修行业、形成良好的行业风气具有极其重要的意义。

(3) 机动车维修行业职业情感。职业情感是机动车维修行业从业人员对机动车维修行业和自己所从事的机动车维修工作岗位的认识、感情和态度。

健康的职业情感催人奋进,病态的职业情感使人萎靡不振。职业情感强调的是不管干什么职业,都必须干一行、爱一行。既然选择了这个职业,就应培养自己的职业情感,进入职业角色。否则,职业情感淡薄,职业信念动摇,必然缺乏敬业精神。做不好本职工作,最终碌碌无为,虚度一生。

“热爱”是最好的老师,只有对机动车维修行业怀有深厚的感情,具备了高度的对人民负



责的职业情感,以从事机动车维修工作为荣,才能在机动车维修职业岗位上敬业乐业、尽职尽责;才能主动地、自觉地以高度的责任感和热爱机动车维修职业的饱满激情,全心全意为托修方提供机动车维修服务,自觉地履行机动车维修行业职业义务,正确地、圆满地履行机动车维修职业社会责任。

(4)机动车维修行业职业信誉。职业信誉是社会对机动车维修行业职业的信任感和在社会上的声誉。它是机动车维修职业形象的外在表现和反映,是指社会对机动车维修行业职业道德行为的社会价值所作出的公认的客观的赞赏。它包括机动车维修职业的信用和名誉。

信誉对于机动车维修职业至关重要。信誉高,对社会产生强大的吸引力、凝聚力,增强从业者的职业荣誉感和责任感。形象好,社会信誉就好,由此而带来的生产和经营效果就会好。否则,机动车维修行业的经济效益和社会效益都会直接受到影响。机动车维修从业人员一定要重视职业信誉在道德建设中的作用,树立讲求机动车维修职业信誉的观念。

(5)机动车维修行业职业尊严。职业尊严是指社会或他人对机动车维修职业的尊重,也指机动车维修从业人员对机动车维修职业的尊重和爱护。

机动车维修行业职业尊严可以使从业人员自我控制和支配职业行为,使自己的一举一动都从维护机动车维修行业职业尊严出发,避免发生不利于或有损于职业尊严的行为,使机动车维修从业人员自觉地按照社会客观要求的尺度来认真履行职业义务。职业尊严与职业义务、职业责任、职业纪律、职业道德有紧密联系。机动车维修行业职业尊严是机动车维修行业职业良心的知耻心、自尊心、自爱心的表现。机动车维修行业从业人员若认真履行职业义务、尽职尽责地为服务对象服务,就会受到人们的尊重,尊重你的职业活动、尊重你的为人,也就树立了你的职业形象。相反,若对服务对象傲慢无礼甚至妨碍、侵害其利益,就会受到社会的谴责并损害职业形象。因此,职业尊严能使机动车维修从业人员为保持尊严、荣誉与人格完美,宁愿自我牺牲,也不愿违背良心,做出可耻、毁誉和损害人格的事情。

4. 机动车维修从业人员职业道德规范

机动车维修从业人员职业道德规范,是指机动车维修从业人员在机动车维修工作中必须遵循的职业道德准则和行为规范,是以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为核心内容的职业道德。

(1)爱岗敬业。爱岗敬业是为人民服务思想和集体主义精神的具体体现,是社会主义职业道德基本规范的基础。

爱岗就是热爱自己的工作岗位。爱岗是对人们工作态度的一种普遍要求。一个人一旦爱上了自己的职业,他的身心就会融入工作中,就能在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。

敬业就是用一种严肃的态度对待自己的工作,勤勤恳恳、兢兢业业、忠于职守、尽职尽责。敬业包含两层涵义:一为谋生敬业,这种职业态度所反映的敬业道德因素较少,个人利益色彩较重。二为真正认识到自己工作的意义而敬业,这是高一层的敬业,这种内在的精神,才是鼓舞人们勤勤恳恳、认真负责工作的强大动力。

爱岗与敬业是相通的,是相互联系在一起的。爱岗是敬业的基础,敬业是爱岗的具体表现,爱岗敬业是为人民服务精神的具体体现。

爱岗敬业不仅仅是一句口号、一种精神,在工作实践中,爱岗敬业实际上是衡量一个从业人员是否合格、是否优秀的重要标准。

热爱机动车维修工作,是机动车维修从业人员职业道德规范的首要内容。它反映了机动车维修从业人员对职业价值的正确认识和对所从事职业的真挚感情。一个人只有先爱岗,热爱自己所从事的工作,才能有高尚的职业道德。

爱岗敬业对于机动车维修从业人员的具体要求是:严守岗位、尽心尽责、注重务实、服务行业,兢兢业业地做好机动车维修行业各个岗位的本职工作,在机动车维修工作岗位上发扬忘我的工作精神,做到认真履行岗位职责,精通专业知识,熟练掌握专业技能,并在做好本职工作的基础上,在一定程度上和范围内争取全面发展,不断增长知识,增长才干,努力成为多面手,积极为行业发展服务,从而达到为人民服务的最终目的。

(2)诚实守信。诚实守信是忠诚老实、信守诺言,是为人处世的一种美德。

诚实,就是忠诚老实,不讲假话。诚实的人能忠实于事物的本来面目,不歪曲、不篡改事实,同时也不隐瞒自己的真实思想,光明磊落、言语真切、处事实在。守信,就是信守诺言,说话算数,讲信誉,重信用,履行自己应承担的义务。

诚实和守信两者意思是相通的,是互相联系在一起的。诚实是守信的基础,守信是诚实的具体表现,不诚实很难做到守信,不守信也很难说是真正的诚实。诚实侧重于对客观事实的反映以及对自己内心的思想、情感的表达是真实的。守信侧重于对自己应承担和应履行的责任和义务的忠实,毫无保留地实践自己的诺言。

诚实守信不仅是做人的准则,也是做事的基本准则。诚实是我们对自身的一种约束和要求,讲信誉、守信用是社会对我们的一种希望和要求。一个人想要在社会立足,干出一番事业,就必须具有诚实守信的品德。

诚实守信是任何一个从业人员应遵守的职业道德,也是每一个行业树立形象的根本。机动车维修从业人员在从事机动车维修业务工作时,既代表个人,又代表了企业,甚至代表了整个机动车维修行业和道路运输业的形象。如果机动车维修从业人员不能诚实守信,那么他所在企业就得不到人们的信任,甚至整个行业的形象也会因此受到损害。

诚实守信对于机动车维修从业人员的具体要求,主要体现在三个方面:一是严格执行国家、地方及行业相关机动车维修的法律、法规、规章、标准和规范,维护国家和行业利益,对国家、行业做到诚实守信;二是重质量、重服务、重信誉,在企业管理、生产过程中建立和实施机动车维修质量保证体系,执行安全操作规程,按工艺规范正确完成维修作业项目,维护企业利益,对企业做到诚实守信;三是诚实劳动、合法经营,正确执行机动车维修工时定额和收费标准,不使用假冒伪劣汽车配件,维护托修方的利益,对消费者做到诚实守信。

(3)办事公道。办事公道是在爱岗敬业、诚实守信的基础上提出的更高层次的职业道德的基本要求。办事公道需要有一定的道德修养基础。

办事公道是指从业人员在办事情、处理问题时,要站在公正的立场上,按照同一标准和同一办事原则办事的职业道德规范。

人们生活在世界上,要与人打交道,要处理各种关系,这就存在办事是否公道的问题。每个从业人员都要办事公道,例如一个服务员接待顾客不以貌取人,对不同经济能力、不同职业、不同国籍、不同民族的宾客能一视同仁,同样热情服务,这就是办事公道。在机动车维修行业,体现在无论是大客户、小客户,还是老客户、新客户,同样都要热情接待、认真维修,这就是办事公道。



在职业活动中的公平公正,是为了保证每个人在社会的合法地位和平等权利。如果办事不公正,徇私舞弊,势必会损害社会主义平等竞争原则,形成不正当竞争,造成新的不平等,就会对社会各方面产生消极影响,最终会阻碍社会经济发展。

在职业活动中做到办事公道,首先要加强从业人员的个人修养,要做到相信真理,追求正义;坚持原则,不徇私情;不谋私利,反腐倡廉;不计个人得失,不怕各种权势;加强学习,不断提高认知能力,明辨是非标准,识别善恶美丑。

办事公道是衡量机动车维修从业人员职业道德水平的重要标志,特别是机动车维修企业负责人、技术负责人、质量检验员和车辆技术评估人员,更要做到这一点。

办事公道对于机动车维修从业人员的具体要求:一是依法办事,严格按照机动车维修各项工艺技术标准,进行机动车维修作业,自觉维护各项技术工艺标准的严肃性,保证机动车维修质量;二是裁量公正,机动车维修质量检验、车辆技术评估的结论要力求公正、准确、合理、适当,维护消费者的合法权益,维护企业的声誉;三是尽职尽责,敢于管理、敢于负责任、敢于承担风险,把严格管理建立在热爱本职工作的基础上,不怕困难,不回避矛盾,坚持原则,恪尽职守,保证机动车维修质量和服务水平。

(4)服务群众。服务群众是为人民服务精神的直接表达。维修服务的对象是人民群众,应当依靠群众,时时刻刻为群众着想,急群众所急,忧群众所忧,乐群众所乐。

服务群众,首先要将群众观念落实到机动车维修职业活动中去。要做到文明礼貌,优质服务,就要求从业人员说话和气、热情主动、耐心周到。热情主动表现为热情大方、态度积极;耐心周到表现为心平气和、沉着冷静,想服务对象所想、急服务对象所急。真正把服务对象的事情当作自己的事情来办,让服务对象体会到一种宾至如归的感觉,保持承、托修双方之间长期的良好的合作关系。其次要认真钻研业务,具备为群众服务的技能。

(5)奉献社会。奉献社会,就是全心全意为社会作贡献,这是为人民服务精神的最高体现。有这种精神境界的人,就能把自己的一切都奉献给国家、人民和社会。

奉献,就是不期望等价的回报和酬劳,而愿意为他人、为社会、为真理、为正义献出自己的力量,包括宝贵的生命。奉献社会不仅有明确的信念,而且有崇高的行为。

奉献社会的精神主要强调的是一种忘我的全身心投入的精神。当一个人专注于某种事业时,他关注的是这一事业对于人类、对于社会的意义。他会为此兢兢业业,任劳任怨,不计较个人得失,甚至不惜献出自己的生命。

一个人不论从事什么行业的工作,不论在什么岗位,都可以做到奉献社会。在市场经济条件下,倡导无私奉献的精神,可以使企业和个人改善服务质量,提高信誉程度,增强竞争实力,从而赢得顾客,赢得市场。

奉献社会是职业道德中的最高境界。奉献社会是一种人生境界,是一种融合在事业中的高尚人格。与爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众这四项规范相比较,奉献社会是职业道德中的最高要求,同时也是做人的最高境界。爱岗敬业、诚实守信是对从业人员职业行为的基础要求,做不到这两项要求,就很难做好工作;办事公道、服务群众比前两项要求更高了一些,需要有一定的道德修养作基础;奉献社会,则是这五项要求中最高的,一个人只要达到一心为社会作奉献的境界,他的工作就必然能做好,就能实现全心全意为人民服务。

奉献社会对于机动车维修从业人员的具体要求是:以本业为荣,以本职为乐,积极为机动