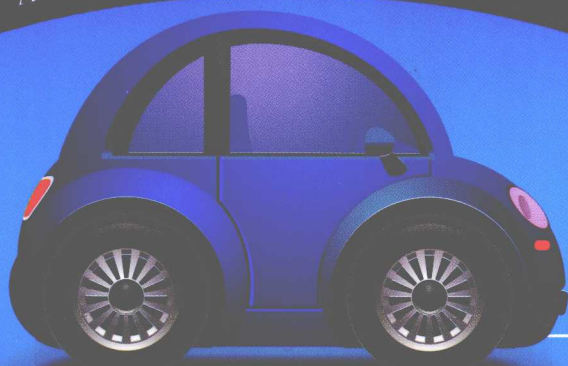


汽车租赁

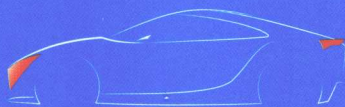
管理·运营·范本·案例

安建伟 主编

C A R R E N T A L



- ▶ 框架管理
- ▶ 运营管理
- ▶ 业务管理
- ▶ 财务管理
- ▶ 员工管理
- ▶ 行政管理



全流程解析 可操作性强

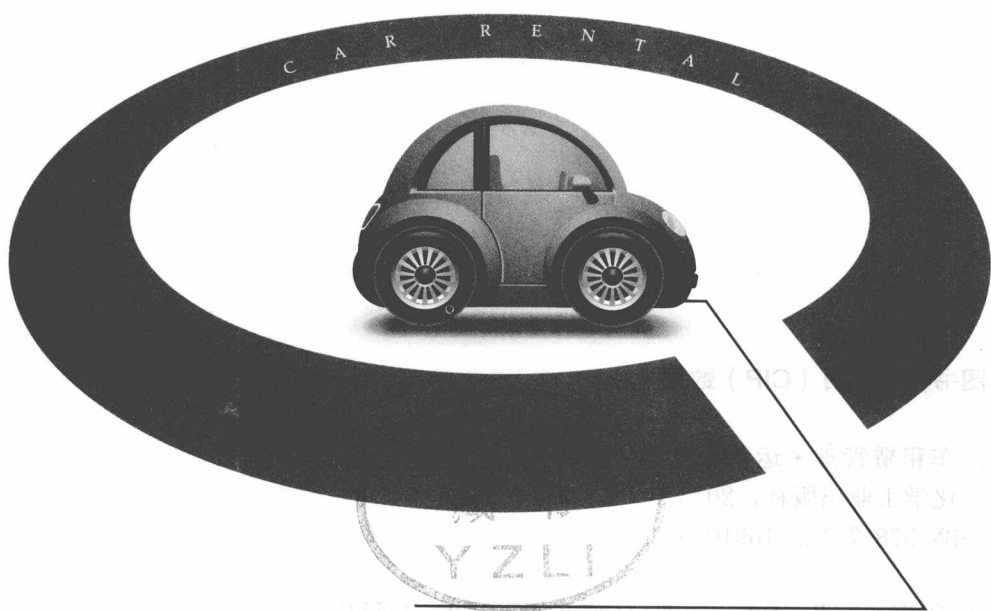


化学工业出版社

汽车租赁

管理·运营·范本·案例

安建伟 主编



YZLI0890197941



化学工业出版社

·北京·

本书从汽车租赁公司架构管理系统、汽车租赁公司运营管理系统、汽车租赁公司业务管理范本、汽车租赁公司财务管理系统、汽车租赁公司员工管理系统、汽车租赁公司行政管理系管理六个角度讲解了汽车租赁公司的全程运营过程。

本书可供汽车租赁行业店长、经理、主管等管理层人士使用，也可作为即将或想从事汽车租赁行业人士的入行指导参考。

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车租赁管理·运营·范本·案例/安建伟主编. —北京: 化学工业出版社, 2013. 6

ISBN 978-7-122-16910-5

I. ①汽… II. ①安… III. ①汽车管理 IV. ①F540.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第064360号

责任编辑: 辛 田
责任校对: 宋 夏

文字编辑: 冯国庆
装帧设计: 尹琳琳

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装: 化学工业出版社印刷厂

787mm×1092mm 1/16 印张11¹/₂ 字数278千字 2013年6月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686)

售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 48.00元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE



随着社会文明的进步，消费者变得越来越理智和客观，人们对于自己生活的环境也更具有保护意识。“绿色出行”、“低碳环保”、“严禁酒后驾车”等观念和规范被大众广泛传播。在时代发展的大趋势下，作为汽车消费产业的朝阳行业，汽车租赁成为时下最热门的时尚出行方式。凭借自由、便捷、绿色的消费观念，越来越多的人加入到租车一族。同时因其具有无需办理保险、无需年检维修、车型可随意更换等优点，以租车代替买车来控制企业成本，这种在外企中十分流行的管理方式，也正慢慢受到国内企事业单位和个人用户的青睐。

在国外，汽车租赁业有100多年的历史，已经是一个非常成熟的行业。中国的汽车租赁业由于起步较晚，同时在发展过程中面临着众多不利因素的制约，与国外相比有着很大差距。在消费者看来，“车辆手续不健全”、“车况不理想”、“租车流程烦琐”等，都是制约国内汽车租赁市场发展的因素。

由于汽车租赁业在国内的发展与国外相比还处于萌芽阶段，管理尚不规范，无论是租赁公司还是消费者都存在良莠不齐的现象。尤其是遇到节假日，很难满足人们日益增长的消费需求和经济社会发展的需要。不过，随着我国汽车业的迅速发展，汽车租赁行业所蕴藏的巨大潜力是毋庸置疑的。

据了解，目前全国汽车租赁企业有近万家，租赁汽车保有量已近20万辆。据欧洲知名的咨询机构罗兰贝格的统计数据，中国汽车租赁业的总营收从2005年的大约50亿元人民币增长到2010年的大约170亿人民币，复合年增长率达27%；预计2015年将进一步增长至390亿元人民币。业内人士认为，汽车租赁业或将在未来的几年迎来更快速发展的机遇期。

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租赁行业的具体认知，不熟悉汽车租赁行业的特点，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，作者将自己在汽车租赁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。

《汽车租赁管理·运营·范本·案例》主要从汽车租赁公司管理系统架构、汽车租赁公司运营管理系统、汽车租赁公司业务管理范本、汽车租赁公司财务管理系统、汽车租赁公司客户管理系统、汽车租赁公司行政管理系统六个方面对于汽车租赁规范化管

前言

PREFACE



理提供了样板。

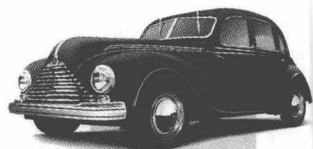
本书由安建伟主编，在编写过程中，还获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有杜逸夫、赵明、范寅兴、张建均、刘施材、刘建伟、刘海江、刘军、李军、李亮、周亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、龚财鑫、李浩、唐乃勇、孟照友、柳春平、张凯、张立冬、唐晓航、许丽洁、康小伟、匡仲潇，最后全书由滕宝红统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，请广大读者批评指正。

编者

目录

CONTENTS



第一章 汽车租赁公司架构管理系统

第一节 汽车租赁日常服务项目 2

服务项目01：短租自驾产品和客户服务 2

服务项目02：短租带驾产品和客户服务 3

服务项目03：长租自驾和带驾客户服务 4

服务项目04：企事业单位团体客户租车 5

第二节 部门设置与员工岗位职责 5

岗位职责01：总经理岗位职责 6

岗位职责02：销售部经理岗位职责 6

岗位职责03：车管部经理岗位职责 7

岗位职责04：财务部经理岗位职责 7

岗位职责05：客服部经理岗位职责 8

岗位职责06：网站部经理岗位职责 8

岗位职责07：行政部经理岗位职责 9

岗位职责08：车辆收发员岗位职责 9

岗位职责09：车辆调度员岗位职责 10

岗位职责10：车管部文员岗位职责 10

岗位职责11：驾驶员岗位职责 11

岗位职责12：销售专员岗位职责 11

岗位职责13：客服专员岗位职责 12

岗位职责14：汽车修理工岗位职责 12

岗位职责15：收银员岗位职责 13

岗位职责16：出纳岗位职责 13

岗位职责17：会计岗位职责 14

岗位职责18：人事文员岗位职责 14

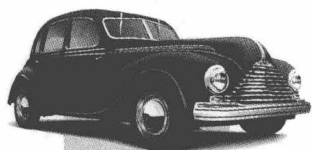
第二章 汽车租赁公司运营管理系统

第一节 汽车租赁公司预订业务管理 16

主要事项01：确定租车条件 16

目 录

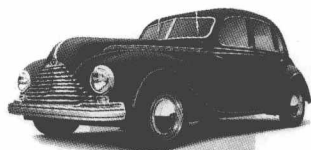
CONTENTS



【实战案例】××汽车租赁有限公司租车条件细则	16
【实战案例】××汽车租赁有限公司租车资格细则	17
【实战案例】××汽车租赁有限公司租车手续细则	17
主要事项02：明确服务时间	18
【实战案例】××汽车租赁有限公司服务时间规定（1）	18
【实战案例】××汽车租赁有限公司服务时间规定（2）	18
主要事项03：服务预订细则	19
【实战案例】××汽车租赁有限公司服务预订细则	19
【实战案例】租赁车辆租用告知	20
主要事项04：规范租车流程	21
【实战案例】××汽车租赁有限公司租车流程（1）	21
【实战案例】××汽车租赁有限公司租车流程（2）	21
【实战案例】××汽车租赁有限公司租车流程（3）	22
【实战案例】××汽车租赁有限公司租车流程（4）	22
【实战案例】××汽车租赁有限公司租车流程（5）	23
【实战案例】××汽车租赁有限公司租车流程（6）	23
【实战案例】××汽车租赁有限公司租车流程（7）	24
主要事项05：规范还车流程	24
【实战案例】××汽车租赁有限公司还车流程（1）	24
【实战案例】××汽车租赁有限公司还车流程（2）	25
【实战案例】××汽车租赁有限公司还车流程（3）	25
【实战案例】××汽车租赁有限公司还车流程（4）	25
第二节 汽车租赁会员管理	26
主要事项01：会员服务体系	26
主要事项02：确定会员权益	26
【实战案例】××汽车租赁有限公司会员生日优惠	26
【实战案例】××汽车租赁有限公司会员卡优惠细则	27
【实战案例】××汽车租赁有限公司会员积分规则	28
【实战案例】××汽车租赁有限公司会员积分细则（1）	29
【实战案例】××汽车租赁有限公司会员积分细则（2）	30
主要事项03：确定会员级别	31
【实战案例】××汽车租赁有限公司会员等级细则	31
【实战案例】××汽车租赁有限公司储值卡租车费及使用说明	32
【实战案例】××汽车租赁有限公司会员卡升级细则	34

目录

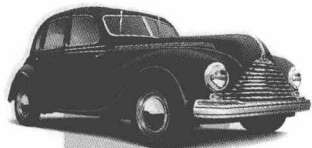
CONTENTS



【实战案例】××汽车租赁有限公司会员章程（1）	34
【实战案例】××汽车租赁有限公司会员章程（2）	37
【实战案例】××汽车租赁公司会员细则	38
主要事项04：会员账号管理	39
【实战案例】××汽车租赁有限公司会员账号细则	39
【实战案例】××汽车租赁有限公司会员充值优惠细则	40
第三节 紧急事务处理	40
主要事项01：明确保险责任	40
【实战案例】××汽车租赁有限公司保险责任（1）	40
【实战案例】××汽车租赁有限公司保险责任（2）	41
【实战案例】××汽车租赁有限公司保险责任（3）	42
主要事项02：明确理赔说明	43
【实战案例】××汽车租赁有限公司理赔说明（1）	43
【实战案例】××汽车租赁有限公司理赔说明（2）	43
主要事项03：事故处理细则	43
【实战案例】××汽车租赁有限公司事故处理细则（1）	44
【实战案例】××汽车租赁有限公司事故处理细则（2）	44
【实战案例】××汽车租赁有限公司事故处理细则（3）	45
主要事项04：道路救援服务	47
【实战案例】××汽车租赁有限公司道路救援规范	47
第四节 租费结算管理	48
主要事项01：价格说明细则	48
【实战案例】××汽车租赁有限公司价格说明细则	48
【实战案例】××汽车租赁有限公司收费项目说明	51
【实战案例】××汽车租赁有限公司定金收费标准	51
【实战案例】××汽车租赁有限公司授权额度标准	52
主要事项02：租期计算方式	52
【实战案例】××汽车租赁有限公司租期计算方式说明细则	53
主要事项03：规范结算流程	53
【实战案例】××汽车租赁有限公司租期结算细则	53
【实战案例】××汽车租赁有限公司退款须知	54
主要事项04：消费储值卡细则	54
【实战案例】××汽车租赁有限公司储值卡细则	54

目 录

CONTENTS

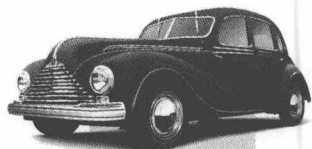


第三章 汽车租赁公司业务管理范本

第一节 汽车租赁业务管理合同范本	57
合同范本01：汽车租赁长期合同	57
合同范本02：汽车租赁自驾合同	58
合同范本03：婚车租赁合同	60
合同范本04：带驾驶员租车合同	61
合同范本05：包车客运合同	62
合同范本06：班车租赁协议	66
合同范本07：车辆班车合同	67
合同范本08：汽车租赁代理协议	70
第二节 汽车租赁业务管理制度范本	72
制度范本01：长租业务开发和管理制度	72
制度范本02：销售专员管理规章制度	73
制度范本03：带驾业务驾驶员管理规定	73
制度范本04：带驾业务驾驶员处罚规定	76
制度范本05：带驾驾驶员营运服务奖惩规定	78
制度范本06：驾驶员星级评定管理规定	80
制度范本07：车辆养护管理制度	81
制度范本08：车辆运行安全管理制度	83
制度范本09：营运车辆技术管理制度	85
第三节 汽车租赁业务管理表单范本	86
表单范本01：汽车租赁报价表（1）	86
表单范本02：汽车租赁报价表（2）	87
表单范本03：租赁价格表	87
表单范本04：“短租自驾”价格表	88
表单范本05：“长租自驾”价格表	88
表单范本06：租车协议书	89
表单范本07：随车物品清单及价格表	90
表单范本08：租车订单	92
表单范本09：租赁车辆交接清单（1）	93
表单范本10：租赁车辆交接清单（2）	94

目 录

CONTENTS



表单范本 11 : 自驾车租赁登记表	95
表单范本 12 : 出租车辆登记表	95
表单范本 13 : 汽车租赁合同纠纷登记表	96
表单范本 14 : 月份租赁明细表	97
表单范本 15 : 会员入会申请表 (member application)	97
表单范本 16 : 会员申请表 (membership application)	98
表单范本 17 : 会员申请表	98
表单范本 18 : 车辆外观损伤修复费用标准表	101
表单范本 19 : 汽车租赁结算单	102
表单范本 20 : 带驾司机服务反馈表	103

第四章 汽车租赁公司财务管理系统

第一节 汽车租赁财务管理基础知识	105
基础知识 01 : 收入风险控制	105
基础知识 02 : 做好纳税自查	106
基础知识 03 : 税务风险管理方法与控制	107
第二节 汽车租赁财务管理制度范本	108
制度范本 01 : 汽车租赁公司资金管理制度	108
制度范本 02 : 汽车租赁公司费用报销规定	109
制度范本 03 : 汽车租赁公司财务报销原始凭证管理规定	109
第三节 汽车租赁财务管理表单范本	110
表单范本 01 : 应收账款收回日报表	110
表单范本 02 : ××汽车租赁公司支出传票	110
表单范本 03 : 零用金支付明细表	111
表单范本 04 : 现金支取申请单	111
表单范本 05 : 现金缴纳登记表	112
表单范本 06 : 出纳现金收入日报表	112
表单范本 07 : 物资采购计划 (月度)	112
表单范本 08 : 采购申请单	113
表单范本 09 : 物资收发存月报表	113

目录

CONTENTS



表单范本10:物资领用单	114
表单范本11:预算申请表	114
表单范本12:预算编制表	114
表单范本13:预算统计表	115
表单范本14:管理费用预算表	115
表单范本15:固定资产增减变动明细表	116
表单范本16:固定资产报废、报损审批表	116

第五章 汽车租赁公司员工管理系统

第一节 汽车租赁员工管理基础知识	118
基础知识01:员工招聘渠道	118
基础知识02:组织实施人员招聘	118
基础知识03:员工离职处理	119
基础知识04:员工离职原因分析	120
基础知识05:留用员工策略	121
基础知识06:处理好离职员工关系	122
第二节 汽车租赁员工管理制度范本	122
制度范本01:汽车租赁公司人力资源控制程序	122
制度范本02:汽车租赁公司员工聘用及管理制度	124
制度范本03:汽车租赁公司员工内部培训管理办法	125
制度范本04:汽车租赁公司员工外派培训管理规定	125
制度范本05:汽车租赁公司岗位级别薪资制度	126
第三节 汽车租赁员工管理表单范本	128
表单范本01:年度招聘计划表	128
表单范本02:求职者基本情况登记表	128
表单范本03:面试通知书	130
表单范本04:面试登记表	130
表单范本05:新员工试用表	131
表单范本06:员工到职单	131
表单范本07:员工辞职申请表	132
表单范本08:员工离职通知书	132

目 录

CONTENTS



表单范本09：员工调动申请表	133
表单范本10：人员变动登记表（辞职、辞退）	134
表单范本11：员工任免通知书	134
表单范本12：员工考勤记录表	135
表单范本13：加班汇总表	135
表单范本14：加班费申请单	136
表单范本15：短程出差误餐申请单	136
表单范本16：出差报告书	137
表单范本17：员工工资单	137
表单范本18：变更工资申请单	138
表单范本19：员工培训需求调查表	138
表单范本20：员工培训档案	139
表单范本21：个人外部培训申请表	140
表单范本22：员工培训反馈信息表	140
表单范本23：在职员工受训意见调查表	141

第六章 汽车租赁公司行政管理系统

第一节 汽车租赁公司行政管理基础知识	143
基础知识01：办公用品管理	143
基础知识02：员工宿舍管理	144
基础知识03：员工食堂管理	145
基础知识04：员工伙食补贴管理	146
基础知识05：印刷品事务处理	146
基础知识06：清洁卫生绿化管理	147
第二节 汽车租赁公司行政管理制度范本	147
制度范本01：汽车租赁公司办公用品管理制度	147
制度范本02：汽车租赁公司文档管理规定	148
制度范本03：汽车租赁公司员工宿舍管理制度	149
制度范本04：汽车租赁公司食堂管理规定	150
制度范本05：汽车租赁公司保洁管理制度	150
制度范本06：汽车租赁公司门卫管理制度	152
制度范本07：汽车租赁公司安全工作管理规定	153

目 录

CONTENTS



第三节 汽车租赁公司行政管理表单范本	154
表单范本01：办公用品发放登记表	154
表单范本02：办公用品领物单	154
表单范本03：办公用品库存统计表	154
表单范本04：临时急需办公用品请购单	155
表单范本05：办公用品采购审批单	155
表单范本06：员工宿舍入住单	156
表单范本07：在职员工退房单	156
表单范本08：取消员工住宿资格通知单	157
表单范本09：离职员工退房单	157
表单范本10：食堂卫生检查表	158
表单范本11：员工食堂意见汇总表	158
表单范本12：食堂外包服务商考察记录	159
表单范本13：员工伙食补贴发放登记	160
表单范本14：伙食补贴申请表	160
表单范本15：离职员工餐费扣除表	160
表单范本16：公司内部印刷品订单申请	161
表单范本17：印刷品发包费用计算表	161
表单范本18：(发包)印刷品订购书	162
表单范本19：外包事务用印刷品清单	162
表单范本20：清洁工作安排表	162
表单范本21：绿化责任区划分表	163
表单范本22：卫生状况检查表	163
表单范本23：绿化质量巡查表	164

附 录 汽车租赁公司客人常见问题解读

问题解读01：客户具备什么条件可享受租车服务？	166
问题解读02：哪些身份证明可以作为租车的身份证件？	166
问题解读03：我不是中国大陆公民，可以在你们这 里租车吗？	166
问题解读04：租车有户籍限制吗？	166
问题解读05：如果本人没有信用卡或信用卡额度不足， 可以租车吗？	166

目录

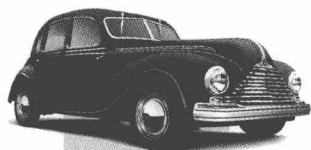
CONTENTS



问题解读 06 : 租车时是否能够用现金作为担保押金?	166
问题解读 07 : 如何预订租车服务?	166
问题解读 08 : 什么是级别订车, 和车型订车有什么区别?	167
问题解读 09 : 每次租车的数量有限制吗?	167
问题解读 10 : 无法提供已预订的车辆时会如何处理?	167
问题解读 11 : 预订送车上门服务需预先支付费用吗?	167
问题解读 12 : 预订送车上门或上门取车服务需要提前预订吗?	167
问题解读 13 : 如何确认我的预订是否成功?	167
问题解读 14 : 我预订的车辆能够保留多长时间?	168
问题解读 15 : 可以更改成功预订的订单吗(订单没有预付)?	168
问题解读 16 : 已经预付成功的订单, 能否进行修改?	168
问题解读 17 : 我可以通过网站更改或取消订单吗?	168
问题解读 18 : 我预订的是普通短租产品, 现在想改成周租/月租产品可以吗?	168
问题解读 19 : 我提交订单的时间距预订取车时间不足 6 小时, 还可以修改订单吗?	168
问题解读 20 : 我想取消订单, 应该如何操作?	168
问题解读 21 : 租车期限时间有限定吗?	169
问题解读 22 : 如何办理取车手续?	169
问题解读 23 : 白金卡客户是否还需要进行第一次预授权?	169
问题解读 24 : 服务点的营业时间是什么时段?	169
问题解读 25 : 送车上门和上门取车的服务在哪个时间段?	169
问题解读 26 : 预订送车上门服务且车已送到, 但我行程变化了, 可以取消用车吗?	169
问题解读 27 : 我取车后, 订单可修改的范围?	169
问题解读 28 : 租车期间, 需要中途回门店验车吗?	169
问题解读 29 : 租车有里程限制吗?	170
问题解读 30 : 所有的车辆都可以使用国内借记卡支付押金吗?	170
问题解读 31 : 什么是先付?	170
问题解读 32 : 什么是后付?	170

目录

CONTENTS

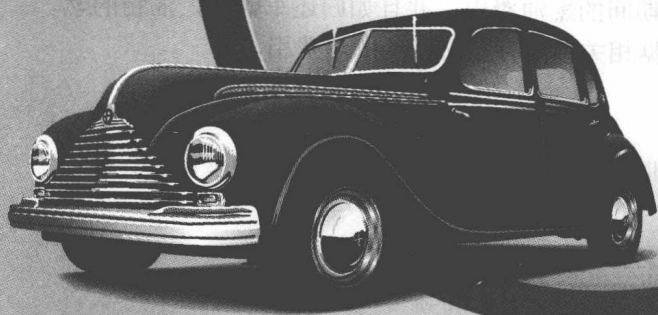


问题解读 33: 什么情况下需要先付租金?	170
问题解读 34: 如提前还车, 预付或先付的租金退还吗?	170
问题解读 35: 租期不同, 同一车型的预授权的金额会不同吗?	170
问题解读 36: 什么是周租/月租产品, 有什么优惠?	170
问题解读 37: 周租/月租产品, 可以按级别预订车辆吗?	170
问题解读 38: 什么是长租/短租产品, 有什么优惠?	170
问题解读 39: 什么是分时租赁, 有什么特点?	170
问题解读 40: 什么是网约车, 有什么特点?	170
问题解读 41: 什么是共享单车, 有什么特点?	170
问题解读 42: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 43: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 44: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 45: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 46: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 47: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 48: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 49: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 50: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 51: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 52: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 53: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 54: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 55: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 56: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 57: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 58: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 59: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 60: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 61: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 62: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 63: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 64: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 65: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 66: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 67: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 68: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 69: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 70: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 71: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 72: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 73: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 74: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 75: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 76: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 77: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 78: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 79: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 80: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 81: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 82: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 83: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 84: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 85: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 86: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 87: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 88: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 89: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 90: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 91: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 92: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 93: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 94: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 95: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 96: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 97: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 98: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 99: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170
问题解读 100: 什么是汽车租赁, 有什么特点?	170

第一章 汽车租赁公司架构管理系统

■ 引言：

要想更好地管理好汽车租赁公司，就必须明确汽车租赁公司架构管理系统，即明确汽车租赁服务项目，明确部门及人员的岗位职责。因为从宏观上对汽车租赁公司有一个全局认知，就能总揽全局，从而掌握好整个公司的发展方向。





第一节 汽车租赁日常服务项目

服务项目01：短租自驾产品和客户服务

(一) 基本产品

1. 自驾日租

自驾日租是指连续租期在30天以内（不含30天）的由客户自行驾驶租赁车辆的一种用车模式。

(1) 自驾日租的车辆租金按“日”计算，每“日”按24小时计算。

(2) 每个车组（车型）均有对应的“日公里数限制”标准，单次租车期限内的“日公里数限制”可累计计算，如客户如在结束用车后其“累计使用公里数”超过了规定的额度，将参照“超公里收费标准”支付相应的超公里费用。

(3) 如还车时间上出现了延误，也将参照“超时间收费标准”支付相应的超时间费用。自驾日租业务中，客户自行承担租赁期间的燃油费用，并且如归还车辆时，油箱的燃油量没有达到提车时的燃油量，客户将依据相关标准补足必要的燃油费用。

2. 自驾月租

自驾月租是指连续租期在30天以上（含30天）的由客户自行驾驶租赁车辆的一种用车模式。

(1) 自驾月租的车辆租金按“月”计算，如客户租期为非整月租期，则整月部分按约定的月租金进行计算，而非整月的部分按对应的自驾日租金方式计算。

(2) 每个车组（车型）均有对应的“日公里数限制”标准，单次租车期限内的“日公里数限制”可累计计算，如客户如在结束用车后其“累计使用公里数”超过了规定的额度，将参照“超公里收费标准”支付相应的超公里费用。

(3) 如还车时间上出现了延误，也将参照“超时间收费标准”支付相应的超时间费用。自驾月租业务中，客户自行承担租赁期间的燃油费用，并且如归还车辆时，油箱的燃油量没有达到提车时的燃油量，客户将依据相关标准补足必要的燃油费用。

(二) 增值服务

不同的汽车租赁公司，其提供的增值服务是不同的。当然，一般大型的公司都会提供以下增值服务。

增值服务项目

序号	服务名称	服务说明
1	异地还车	为方便客户在归还车辆时而推出的自驾客户可将租赁的车辆归还至公司在全国任一网点的短租服务
2	小额碰撞责任免除	车辆租赁期间发生意外碰撞，享受最高累计××元的免赔额
3	碰撞责任免除	车辆租赁期间发生交通事故，承租方无需承担××%车损维修费用及××%的加速折旧费用，其免赔额最高为××元（承租人需协助办理保险理赔手续）