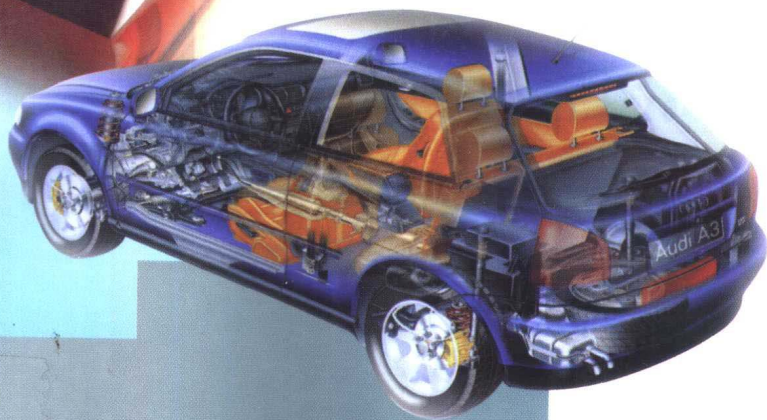


Q 汽车维修岗位培训教材

QICHE WEIXIU GANGWEI PEIXUN JIAOCAI

汽车维修价格 结算员 岗位培训教材

广东省交通厅 审定



人民交通出版社

汽车维修岗位培训教材

Qiche Weixiu Jiage Jiesuanyuan
Gangwei Peixun Jiaocai

汽车维修价格结算员
岗位培训教材

广东省交通厅 审定

人民交通出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

汽车维修价格结算员职业培训教材/广东省交通厅审定
-北京: 人民交通出版社, 2001
ISBN 7-114-03820-8

I . 汽… II . 广… III . 汽车-车辆修理-财务管理-技术培训-教材 IV . F407.471.672

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 87587 号

**汽车维修岗位培训教材
汽车维修价格结算员岗位培训教材**

广东省交通厅 审定

版式设计: 刘晓方 责任校对: 张 捷 责任印制: 杨柏力

人民交通出版社出版发行

(100013 北京和平里东街 10 号 010 64216602)

各地新华书店经销

北京牛山世兴印刷厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 5.375 字数: 120 千

2001 年 1 月 第 1 版

2001 年 1 月 第 1 版 第 1 次印刷

印数: 0001 — 6000 册 定价: 15.00 元

ISBN 7-114-03820-8

U · 02765

内 容 提 要

本书内容概括了汽车维修价格结算员应掌握的应知应会知识,主要包括:汽车维修价格结算员职责和职业道德、汽车维修常识、汽车维修价格结算的基本知识、汽车维修价格结算的主要内容、案例分析。

本教材内容主次分明、条理清晰、文字通俗易懂,可作为全省汽车维修价格结算培训用教材,也可供汽车维修行业管理人员、技术人员参考。

《汽车维修价格结算员岗位 培训教材》编写组成员名单

组 长：周伟源

副组长：张坚城

成 员：卢汉德 刘嘉润 余镇本
陈乔瑞 钟国治

《汽车维修价格结算员岗位 培训教材》评审专家组名单

组 长：刘得一

副组长：陈永树 隋守君

成 员：徐元穗 马勇智 区建栩 罗耀红
梁国权 黄安德 林开根 邓 荣
罗武杰 谭 郑

前 言

随着我国国民经济的高速发展,汽车保有量迅速增长,汽车维修业出现多层次、多形式各种经济成分并存的局面,规范汽车维修市场是形势发展的需要。1998年交通部第2号令《道路运输车辆维护管理规定》中规定:“维修企业应配备专职的价格结算员。价格结算员必须经过培训,考核合格持证上岗。”为加强汽车维修企业价格结算管理,规范汽车维修企业价格结算行为,保护汽车维修承、托修双方合法权益,提高汽车维修价格结算人员的素质和落实持证上岗制度,韶关市交通委员会受广东省交通厅委托,根据交通部发布的《汽车维修价格结算员岗位培训大纲》编写了《汽车维修价格结算员职业培训教材》。

本教材分五章,主要内容包括:汽车维修价格结算员职责和职业道德、汽车维修常识、汽车维修价格结算的基本知识、汽车维修价格结算的主要内容、案例示范。2000年7月、9月,广东省交通厅先后组织有关专家对教材进行了修改审定。

本教材在编写过程中,得到了广东省交通厅公路运输管理处、科技教育处、江门市农机学校的大力支持;参考了专家、学者关于汽车维修、计算机运用等方面的研究成果,谨此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,书中难免存在不足之处,敬请读者批评指正。

编写组

2000年9月

目 录

第一章 汽车维修价格结算员岗位职责与职业道德	1
第一节 汽车维修价格结算员	1
第二节 汽车维修价格结算员岗位职责	3
第三节 汽车维修价格结算员职业道德行为规范	6
第二章 汽车维修常识	13
第一节 汽车总体构造	13
第二节 汽车维修作业的特点及工作程序	16
第三节 汽车维修主要工种特点	21
第四节 汽车维修质量管理	25
第三章 汽车维修价格结算的基本知识	28
第一节 汽车维修价格预算	28
第二节 汽车维修价格结算	29
第三节 汽车维修价格结算的依据	29
第四节 汽车维修价格结算中的计算机基础知识	39
第五节 汽车维修价格结算工作的相关法律法规 的知识及实施	55
第四章 汽车维修价格结算的计算方法	79
第一节 汽车维修价格结算的程序与计算方法	79
第二节 计算机技术在汽车维修价格结算中的 应用	85
第五章 案例分析	93
附录一 中华人民共和国价格法	112
附录二 中华人民共和国合同法	121

附录三	中华人民共和国消费者权益保护法	140
附录四	道路运输车辆维护管理规定	150
附录五	道路运输行政处罚规定(节选)	156
附录六	汽车维修合同实施细则	162

第一章 汽车维修价格结算员 岗位职责与职业道德

第一节 汽车维修价格结算员

一、汽车维修价格结算员

根据汽车维修行业管理对汽车维修企业人员配备规定的要求,汽车维修价格结算员是汽车维修企业中,对承修车辆在维修过程中所发生的费用进行统计、核实,并确定向托修方收取相关费用等工作的责任人。

汽车维修企业配备汽车维修价格结算员是规范汽车维修价格结算工作,使汽车维修企业向管理规范化、维修标准化方面努力的需要。1998年交通部第2号令《道路运输车辆维护管理规定》中规定,“维修企业应配备专职价格结算人员。价格结算人员必须经过培训,考核合格,持证上岗;维修企业及价格结算人员,应严格执行当地交通部门制定的工时定额,并严格按当地交通部门会同物价部门制定的工时费率标准收取工时费。”对汽车维修企业和汽车维修价格结算员作了非常明确的要求。

担任汽车维修价格结算员必须具备如下条件:

- (1)高中以上文化程度;
- (2)熟悉国家价格政策和法律、法规以及行业价格管理政策;

- (3)熟练掌握汽车维修价格结算的内容和方法;
- (4)懂得一定的汽车维修知识,有一定的实践经历;
- (5)有高度的工作责任心和良好的职业道德,能独立完成汽车维修价格结算工作。

汽车维修价格结算员必须经过当地交通部门组织的岗位专业培训,按规定完成学习任务,考核合格,取得交通部门核发的《汽车维修价格结算员证》,持证上岗。

二、汽车维修价格结算员的素质要求

汽车维修价格结算员的基本素质要求,具体归纳如下:

1.文化素质

随着我国国民经济的高速发展,汽车保有量迅速增长,汽车维修业出现多层次、多形式、各种经济成分并存的局面,规范汽车维修市场是形势发展的需要。同时,汽车技术的快速更新,对汽车维修企业的从业人员提出了更高的要求。提高企业职工素质,尽快建立一支掌握现代化管理知识和具有管理能力的队伍,是汽车维修企业发展的基本策略。因此,要成为一名合格的汽车维修价格结算员,必须具有本专业职业技术学校毕业或高中毕业以上的文化水平。

2.业务素质

汽车维修价格结算员作为汽车维修企业的业务人员,对其业务能力的具体要求是,一是要熟悉国家价格政策和法律、法规以及价格管理政策。二是要熟练掌握交通管理部门和物价部门制订的价格标准、汽车维修结算方法和操作技能。三是要对汽车维修专业知识有全面的了解,如汽车结构基本原理,汽车维修基本常识,汽车配件知识和配件市场信息,汽车维修工艺流程和各工种的工艺特点、成本构成,有一定的维修技能和经历。四是要适应企业现代化管理的要求,能熟练

操作计算机,运用相关软件进行本专业的辅助管理工作。

3. 思想素质

汽车维修价格结算员的工作岗位直接面对客户,是企业对外的窗口,其思想素质的高低直接影响到企业的形象,关系到企业的业务发展。因此,一是要求价格结算员具备高度的工作责任感和事业心,在工作中熟悉掌握国家政策法律和行业管理规章以及本企业的管理制度。二是要具有良好的职业道德。爱岗敬业,秉公办事,廉洁奉公,团结协作,诚信无欺,讲究信誉等等。

第二节 汽车维修价格结算员岗位职责

汽车维修价格结算员岗位职责

(1)严格按照国家的法律法规、行业管理规章以及本企业规章制度,做好汽车维修价格结算工作,合理收费。

(2)实事求是地统计核实汽车维修全过程、各工种和各项目的收费。

(3)热情耐心地向托修方解释说明各项收费及其依据。

(4)及时掌握汽车维修市场的价格变化信息并向企业做好信息反馈工作。

(5)及时学习和掌握汽车维修价格结算的新政策、新知识,并运用在岗位工作上。

汽车维修的收费,是受到国家的法律法规和行业管理规章监管的行为。作为汽车维修价格结算员,必须首先熟练掌握有关法律、法规和规章,如《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《汽车维修合同实施细则》、《道路运输车辆维护管理规定》、《道路运输行政处罚规定》以及当地省市交通管理部门制

定的《汽车维修工时定额标准》，才能使本企业的收费行为合法化。另外，各汽车维修企业因内部管理和市场竞争的需要，也会在法律、法规下制定一系列的收费标准，如各维修项目的工时单价等，使得收费标准反映出本企业的技术质量和管理水平。在现实社会中，价格因素对客户具有很大的吸引力，企业要在市场竞争中取得优势，就要在法律法规的基础上做出符合本企业实际的收费标准。汽车维修价格结算员的主要工作，就是按照这些本企业规定的实际收费标准进行统计和决算的。

汽车维修的情况是多种多样的，可能只涉及单项维修，也有可能涉及多个工种作业，汽车维修价格结算工作就是要对从汽车进厂到出厂所涉及的全部作业项目进行统计。因此，要本着对企业、对客户负责的态度进行作业项目的统计和审核。审核的内容包括各工种的工时是否准确、材料价格是否真实、收费的项目是否全面等。

工时的审核，一是审核维修过程中所列的作业项目是否符合车辆实际报修情况；二是审核每项作业项目是否符合交通行政管理部门规定的工时定额标准和本企业规定的工时单价，发现有过高的部分应予扣减，过低的部分给予调整，使收费符合规定。

汽车维修配件材料的价格会因为进货的时间、渠道不同而有所变动，应注意市场价格变化的情况。材料价格的审核是指汽车维修所使用的材料价格与当前市场价格是否一致，过低和过高都要向客户进行说明。否则，价格过低会使客户误以为是采用假冒伪劣产品，价格过高会被认为是乱收费。

价格结算的项目审核是指项目统计过程中是否有遗漏、重复的现象。要特别注意三种情况，一是车辆经过多个工种维修过程或由于维修周期长，派工单是否会有部分遗失，造成

统计工作的漏单现象;二是作业内容应包含的项目又被另外单列为附加项目,造成重复统计;三是车辆出场检验中因维修质量问题进行返工所发出修理派工单,造成重复统计。

由于汽车维修价格结算的项目有可能是涉及多个工种和项目,托修方会根据自己对车辆技术状况的了解,对维修作业项目和价格提出各种疑问,如果处理不好,会造成托承方的误解和不信任,严重的还会因此而发生争执,甚至拒付。记住“顾客永远是对的”这句话,托修方提出疑问,就一定有其理由。因此,要求汽车维修价格结算员以其良好的修养认真听取客户的意见,耐心细致地解释收费项目中各项收费的因由和依据,做到以理服人。同时,这也是宣传本企业的好机会,通过解答客户的疑问,宣传本企业的服务宗旨,本企业的价格优势、技术优势和质量优势。顾客在理解企业之后,在接受到他所期望的优质服务之后,他就可能成为本企业的回头客。

另外,市场经济的发展使得汽车维修市场的价格不断发生变化。这些变化的原因可能是国家宏观经济政策的调整(如外贸政策、税务政策、劳工政策等),也可能是政府行为(如政府采取采购政策等),也可能是汽车工业技术进步的结果(如新车型中采用了新技术、新修理工艺或设备工具的更新换代等),或者可能是个别地区的人为因素(如某个汽配公司的季节性处理积压商品或某企业打价格战等)。这些因素,影响着当地汽车维修市场价格的变化,如企业不及时做出调整,势必严重削弱本企业的竞争能力。因此,要求汽车维修价格结算员随时掌握市场价格的变化,洞察其中因由,分析价格变化的长短时效,及时提出本企业价格调整的建议,确保企业在市场竞争中的优势。

各汽车维修企业可根据本企业管理的方法采用各自的结算程序,但汽车维修价格结算工作的内容万变不离其宗,都离

不开对汽车维修过程中所发生的费用进行审核、统计,确定费用并向托修方收费。传统的方法是把各工种的派工单、材料单收集起来进行审核统计,存在着工作效率低下,劳动强度大,容易出错等缺陷。为提高汽车维修价格结算工作的准确性和有效地提高其工作效率,目前部分汽车维修企业已采用了先进的计算机管理软件进行价格结算工作,从而使企业的业务受理、车间调度、配件信息、竣工结算以及客户资料等方面的管理实现了高效、准时、精确。其中,汽车维修费用的结算是这些计算机管理软件的主要功能之一。因此,在已经使用计算机管理的汽车维修企业,要求每一个汽车维修价格结算员都要熟练本企业使用的计算机管理系统,熟悉本企业计算机中所运行的操作系统,熟练包括汉字输入方法等基本操作技能,同时学会简单的维护工作,保证计算机系统的正常运行。

第三节 汽车维修价格结算员职业道德 行为规范

一、汽车维修职业道德

汽车维修职业道德是从事汽车维修职业者,在进行汽车维修服务全过程中应遵循的行为规范,是客户对我们的要求和期望,那就是“服务周到,以诚相待,收费合理,保证质量”。

汽车维修是以汽车的维护和修理为其工作内容的。汽车的正确维护能使汽车经常保持在良好的技术状态,并使外观整洁,保证安全行驶和降低运行费用,平衡各总成零部件的使用寿命,从而达到延长车辆使用寿命的目的,是以预防为主,是有计划地定期进行的作业。汽车修理,是根据汽车技术条

件的要求,在汽车经过长期的使用后,由于机件的磨损和损伤,以及其他原因产生了故障,须排除汽车各组件、部件、零件的故障或缺陷,视情进行修理和调整。汽车修理的任务,是以最低的社会消耗来恢复汽车丧失的功能,保证汽车正常运行,它并不创造新的产品,只是通过向社会提供劳务服务来实现。所以说,汽车维修行业具有鲜明的服务性的特点。

汽车维修工通过自己的劳动为社会生产服务,为人民服务。在市场经济环境下的今天,汽车维修行业服务性的特点要求从事汽车维修职业的人们要认真提高服务理念,树立用户利益为中心的思想,满足用户需求的思想观念,创造经济效益与创造社会效益同步,保证服务质量,讲究行业信誉,真正做到为用户着想。这就是社会主义汽车维修职业道德的核心内容。

依照汽车维修行业的性质,本行业向社会提供的是工业性的劳务服务。在社会主义商品经济的条件下,这种劳务服务具有商品的性质。因此,它必须遵循商品的等价交换的原则,汽车维修的服务方与被服务方之间要进行公平交易,这种公平交易的精神,体现在汽车维修职业道德上就是收费合理。

汽车维修企业在承接汽车维修业务时,要做到价格公道,收费合理,付出多少劳务,就收取多少费用。收费合理,就是要严格按照交通管理部门制定的汽车维修工时定额和收费标准核定企业的维修价格,不乱报工时,不高估冒算,不小题大做(小修理当大项目),更不允许采取不正当的经营手段招揽业务,如采用请客送礼、给回扣等做法引诱、拉拢一些贪图小利的驾驶员或用车单位的领导送车来修,然后抬高工价或在修理作业中打折扣。这种行为,不仅不符合公平交易、公平竞争的道德准则,损害了国家、集体的利益,而且还腐蚀了人们的灵魂,败坏了行业风气乃至社会风气,汽车维修行业中

每一个有道德的职工,对这种行业不正之风,都应该自觉抵制。

合理收费,还表现在其付出的劳务必须达到相应的维修质量。也就是说,汽车维修作业必须严格按照规定的维护、修理的项目内容进行,认真执行工艺规范,不得擅自改变修理范围和内容,降维修质量。偷工减料、质量低劣,既有悖于汽车维修职业道德的要求,也是一种自毁信誉,自砸“牌子”的短期行为,更重要的是,维修质量低劣的汽车在行驶中还潜伏着不安全的因素,严重危及人民生命财产的安全。

因此,汽车维修职业道德对行内的企业或职工,都应该以价格公道、收费合理、不误约期、保证质量的维修服务来满足用户的需求,并以此开展行业内的公平竞争。

二、汽车维修价格结算员行为规范

汽车维修价格结算员与本行业其他岗位不同的是,汽车维修价格结算员每天都要与各种各样的顾客接触,各种社会关系都在这里直接反映出来,成为精神文明和道德风尚的窗口。一方面直接接触的对象是人,经常发生感情、语言、思想上的交流。二方面由于经营场地的开放性,工作作风和服务态度作为行业风气对社会直接产生影响,“风气好不好,修车一次就知道”。在现实社会中,有的修理厂由于采用时刻为用户着想,以优质、高效、价格公道、接待热情、处处方便用户的经营方法,那么,这些企业就会有良好的社会信誉。反之,有一些修理厂任意减低修理标准,减免修理作业项目,配件以次充好,以旧冒新等手段大打价格战,到头是蒙骗用户,对行风产生恶劣的影响,其结果是自砸招牌,关门大吉。而汽车维修价格结算员作为用户与厂家产生关系的第一道“工序”,其“服务为本,用户至上”这个正确的服务思想是至关重要的。

要使“服务为本,用户至上”的思想,在汽车维修职业实践活动中得到贯彻,这就要求汽车维修价格结算员要把用户的利益放在首位,事事为用户着想,处处为用户提供方便,要做到“修车人要想到开车人”。

用户作为消费者来厂修车,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为和欺骗行为。要保障用户的利益,就要求汽车维修价格结算员严格按照国家的法律法规、行业管理规章以及本企业管理制度做好汽车维修报价工作,合理收费。在修车结算过程中,还要实事求是地统计核实汽车维修全过程、各工种、各项目的收费。并热情耐心地向托修方解释说明各项收费及其依据。合理收费是讲究信誉的具体体现,是端正行风的要求。把讲信誉和合理收费列为汽车维修价格结算员职业道德规范,是由其工作的性质特点所决定的,也是“用户至上”的服务思想在职业实践中最好的体现。

同时,汽车维修价格结算员还应注意应有礼仪,有较好的职业形象。

1)仪表端庄、整洁,具体要求是:

(1)头发:职员头发要经常清洗,保持清洁,男性职员头发不宜太长。

(2)指甲:指甲不能太长,应经常注意修剪。女性职员涂指甲油要尽量用淡色。

(3)胡子:胡子不能太长,应经常修剪。

(4)口腔:保持清洁,上班前不喝酒或吃有异味食品。

(5)女性职员化妆应给人清洁健康的印象,不能浓妆艳抹,不宜用香味浓烈的香水。

2)工作场所的服装应清洁、方便,不追求修饰。具体要求是: