

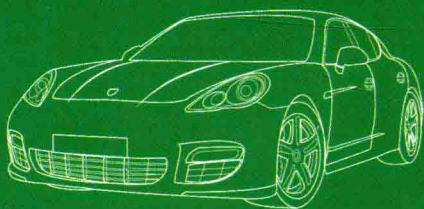
Qiche Zulin

Congye Renyuan Peixun Jiaocheng

汽车租赁

从业人员培训教程

本书编写组 编



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

Qiche Zulin
Congye Renyuan Peixun Jiaocheng

汽车租赁 从业人员培训教程

本书编写组 〇编



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

内 容 提 要

本书系统讲解了汽车租赁业现状及发展趋势、汽车租赁从业人员职业道德与从业要求、汽车租赁相关法规及标准、汽车租赁服务规范、汽车租赁信息技术应用知识,为汽车租赁业的经营管理者和从业人员提供了全新的管理理念,适合汽车租赁从业人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

汽车租赁从业人员培训教程 /《汽车租赁从业人员培训教程》编写组编. —北京:人民交通出版社股份有限公司, 2016. 2

ISBN 978-7-114-12809-7

I. ①汽… II. ①汽… III. ①汽车—租赁业务—技术培训—教材 IV. ①F721.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 023375 号

Qiche Zulin Congye Renyuan Peixun Jiaocheng

书 名: 汽车租赁从业人员培训教程

著 者: 本书编写组

责任编辑: 林宇峰 王金霞

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: 880 × 1230 1/32

印 张: 4.875

字 数: 79 千

版 次: 2016 年 2 月 第 1 版

印 次: 2016 年 2 月 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-12809-7

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)

编 委 会

主 任： 刘根卫

委 员： 朱 焱 沈志斌 周 鑫 项金山

晏汉胜 张 杰 何存旭 蒋 鑫

卜 亮

前言

PREFACE

我国汽车租赁业随着国民经济和互联网的快速发展,正在发生深刻的变革。网络约租、分时租赁、定时包租企业如雨后春笋般遍及全国。一个服务方式新颖、方便、快捷、经济、有巨大发展空间的运用互联网+的崭新现代汽车租赁服务业已展现在国人面前。

传统汽车租赁服务业面临企业规模小、从业人员素质不高、服务水平低,难以适应社会对汽车租赁服务日益增长的需求,同时还面临着激烈竞争引发社会不稳定因素等风险。企业如何适应和运用先进的互联网+的运营技术,在新的环境下如何生存发展,是汽车租赁企业持续发展所面临的新问题。

汽车租赁服务业是一个以科学管理为基础,资金、先进技术汇集的新型行业,它追求的是高科技、高品质、高效率。然而多变的市场环境、低素质的从业人员、低效率的运营方式、高成本的企业管理,使投资者感受到了巨大的压力。同时,国民经济的快速发展,人们出行理念的改

变,特别是公车改革和汽车共享经济给行业发展带来了巨大的发展机遇。

编者在深入研究我国汽车租赁企业的发展,现代企业管理的思想、管理模式和管理方法的基础上撰写了本书。本着以解决企业实际问题为出发点,运用现代企业经营管理的理念,剖析了汽车租赁企业实际需要的企业经营管理经验、从业人员的综合素质、法律法规知识、经营管理流程、经营机构设置和管理中可能出现的问题,找出原因、提出解决方案,为科学决策提供切实可行的依据。

本书为汽车租赁业的经营管理者和从业人员提供了全新的管理理念,是帮助汽车租赁企业和从业人员,适应社会需求,促进企业发展的工具书。

由于时间仓促及编者水平所限,书中难免有不少疏漏之处,敬请读者批评指正。

编者

2016年1月6日

目 录

CONTENTS

第一章 汽车租赁概述	1
第一节 汽车租赁定义	1
第二节 汽车租赁分类	3
第三节 汽车租赁的特征	7
第二章 国内汽车租赁业现状及发展趋势	12
第一节 汽车租赁业在交通运输服务业 和经济发展中的地位 and 作用	12
第二节 汽车租赁业现状与存在的问题	23
第三节 汽车租赁业发展趋势	30
第三章 汽车租赁相关法律法规及标准	41
第一节 汽车租赁经营资格相关规定	41
第二节 汽车租赁从业人员相关规定	52
第三节 汽车租赁服务质量相关规定	61
第四节 汽车租赁安全运营相关法规	64
第四章 汽车租赁从业人员职业道德与从业要求 ...	82
第一节 汽车租赁从业人员职业道德	82
第二节 汽车租赁从业人员从业要求	100

第五章 汽车租赁服务流程	102
第一节 短期汽车租赁服务	105
第二节 长期汽车租赁服务	115
第三节 汽车租赁常见问题	118
第六章 汽车租赁信息技术应用	129
第一节 汽车租赁电子商务技术	129
第二节 汽车租赁物联网技术	138
第三节 汽车租赁业务管理软件	143
参考文献	145

第一章 汽车租赁概述

第一节 汽车租赁定义

汽车租赁是汽车消费者通过与汽车租赁经营者之间签订各种形式的汽车租赁付费合同,在约定时间内获得汽车的使用权;汽车租赁经营者通过提供车辆,缴纳各种税费、保险以及提供相关后续维修、配件供应等服务实现投资增值的租赁形式,不包括汽车驾驶服务。在我国,汽车租赁是一个新兴的行业,是跨越租赁业、交通运输业、汽车营销业的一个特殊行业;集融资功能、客运服务功能、资源配置功能、车辆资源管理功能于一体,是汽车产业链中的一个重要组成部分。当前,国内汽车租赁暂被认为是公共交通的组成部分,现在属于交通运输业。

汽车租赁业被称为“朝阳产业”,是一种新型交通运输服务业,是满足人民群众个性化出行、商务活动需求和保障重大社会活动的重要交通运输服务形式,是综合运输体系的重要组成部分。随着经济社会的快速发展,人



民生活水平的提高,驾驶技能广泛普及,社会公众生活方式和消费习惯逐步改变,近年来汽车租赁业得到了快速发展。

从法律意义上讲,汽车租赁经营者是指具备从事汽车租赁经营条件的企业或者个人;承租人是与汽车租赁经营者签订租赁合同并获得租赁车辆使用权及租赁服务的自然人、法人和其他组织,租赁汽车是指汽车租赁经营者合法拥有的用于租赁经营的车辆。

汽车租赁业是租赁业的分支,是以汽车为租赁物提供租赁服务的一种行业。租赁是指按照出租人和承租人达成的协议,出租人把拥有的特有财产(包括动产和不动产)在特定时期内的使用权转让给承租人,承租人按照协议的约定支付租金的交易行为。租赁实际上是一种以一定费用借贷实物的经济行为。

按照《国民经济行业分类》(GB/T 4754—2011),租赁业和租赁服务业属于同一门类。其中,租赁业包括机械设备租赁和文化及日用品出租两类。机械设备租赁包括汽车租赁、农业机械租赁、建筑工程机械及设备租赁、计算机及通信设备租赁、其他机械与设备租赁;文化及日用品出租包括娱乐及体育设备出租、图书出租、音像制品出租、其他文化及其用品出租,《国民经济行业分类》对汽

车租赁业的划分见图 1-1。

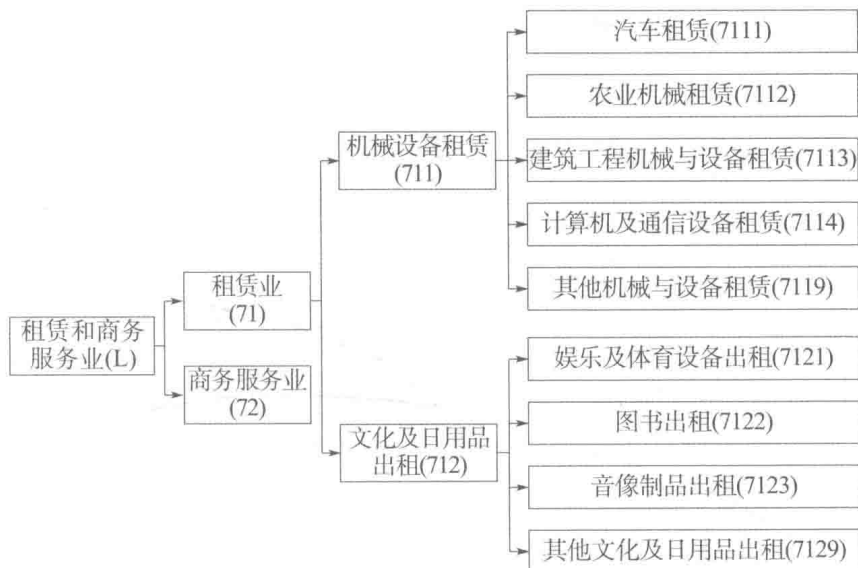


图 1-1 《国民经济行业分类》对汽车租赁业的划分

第二节 汽车租赁分类

从实践情况看,汽车租赁业务可以按不同的标准进行分类,主要有以下几种分类方式。

一、按汽车租赁企业类型划分

目前,租赁企业类型主要有:风投背景企业、国有控股企业、汽车厂商联合外资企业、汽车厂商自营企业、资本入股加盟合作企业以及分布于全国各地的中小型企业。

1. 风投背景企业

国内风投背景企业主要有：神州、一嗨和至尊。特点是：规模大、资金雄厚、发展速度快等特点，在业务上以零租为主，采用连锁经营方式，门店遍及全国主要城市。

2. 国有控股企业

国内国有控股企业主要有：中进、首汽和北汽。特点是：此类企业多为大型国企成员单位，具有较高的可信度。因此，企事业单位、国家机关、外资企业等多选择此类企业合作开展车辆长租业务。

3. 汽车厂商联合外资企业

国内汽车厂商联合外资企业有安吉汽车。特点是：此类企业自身具有厂商优势，外加引进了外商先进经营理念。因此，在具有新车采购、旧车处理优势的同时，又可提供国际化、专业化、标准化、可信赖的全方位汽车服务，能较快与国际租赁业接轨。

4. 汽车厂商自营企业

汽车厂商自营企业有东风日产。特点是：汽车厂商直接经营租赁业务，是对汽车销售专营店服务的补充，对整车销售有帮助，也可以跟售后服务联动，对销售和服务都有拉动作用。同时，客户还能享受原厂维修等特色服务。

5. 资本入股加盟合作企业

资本入股加盟合作企业有国信租赁。特点是:此类企业是集合国内各省市多家具有一定影响力的中小型汽车租赁企业共同出资组成。此类企业的经营范围面向全国,可通过资本入股、加盟、合作等多种形式对行业资源进行整合,业务覆盖范围广,可轻松实现资源共享,合作共赢。

6. 其他类型企业

除以上描述的五类企业之外,还有分布于全国各地的中小型汽车租赁企业。特点是:此类企业具有车辆少、规模小、业务零散等特点。由于部分汽车租赁小企业存在诚信缺失,管理混乱等现象,或多或少影响到了租赁行业的整体形象。

二、按承租人类型划分

目前汽车租赁承租人主要包括个人、企事业单位、政府部门等。个人承租一般多在节假日,主要用于旅游、探亲 and 婚庆等目的;企事业单位用车一般在商务会议、商务接待等场合,对车辆档次、性能等有一定要求;目前政府部门用车较少。

三、按租赁时间长短划分

按租赁时间长短,汽车租赁可以分为长期汽车租赁



和短期汽车租赁两种。

长期汽车租赁是指出租人与承租人签订长期汽车租赁合同,按照租赁期间发生的费用(通常包括车辆折旧、维修、各种税费开支、保险及利息等)扣除预计剩余价值后,按合同月数平均收取租赁费用,并提供汽车税费、保险、维修及配件供应等综合服务的租赁形式。长期汽车租赁通常以月、年为计算单位,时间一般在3个月以上,租赁对象主要是企业,随着经济社会的发展和传统习惯的改变,越来越多的个人也开始喜欢长期租赁汽车。

短期汽车租赁是指出租人与承租人签订短期汽车租赁合同,为承租人提供短时期内的用车服务,收取短租费用的租赁形式。短期租赁通常以小时、天为计时单位,租期一般不超过3个月。短期汽车租赁一般以个人零散租赁为主,主要用于休闲旅游、公务出差等目的。但越来越多的企事业单位,为降低成本而租赁汽车使用,主要用于会议、商务接待等。

对于汽车租赁经营者而言,长期汽车租赁业务具有风险低、现金回收稳定的特点;短期汽车租赁业务具有周期性强、风险高但投资回报率高的特点。为维持一定的赢利水平,控制经营风险,汽车租赁经营者通常将长期、短期汽车租赁业务进行合理匹配,以获取更大的经济

收益。

四、按租赁车型划分

根据租赁车型不同,汽车租赁可分为客车租赁和货车租赁,其中客车租赁又可分为小型客车(轿车)租赁和大客车租赁。在我国,从事汽车租赁的客车原则上应为9座及以下的小型客车或者商务车。

五、按租用目的划分

根据承租人租用汽车的目的,汽车租赁可分为商务及公务租车、会务租车、旅游租车、婚庆租车等。商务及公务租车、会务租车等主要满足企事业单位的临时性用车需求,有些商务租赁车辆也可能长期为一些非企事业单位服务。旅游租车和婚庆租车多为个人或者家庭租车,婚庆所租车辆一般为豪华高档车辆。随着假日经济的不断发展,旅游租车在汽车租赁业务中越来越受欢迎。

第三节 汽车租赁的特征

由于汽车租赁是涉及出租人、承租人、汽车生产厂商、金融服务商等多个相关方面的一种交易行为,特别是



其所有权与使用权的分离,使其主要具备与其他交易不同的一些特征。

一、服务性

服务性是汽车租赁具备的首要基本特性,即汽车租赁经营者通过服务在汽车上获得增值并产生利润。从广义的范围来看,汽车租赁企业能够为全社会提供“车辆资产的管理服务”,这种服务包括车辆的购置、出租、维护、修理、车辆救援、车辆保险、车队管理等内容。而从满足需求的角度来看,汽车租赁业可满足道路运输业、汽车制造业、中小企业以及个人消费者的租车需求。

二、契约性

汽车租赁的契约性是指交易双方通过签订合同的形式进行交易,即通过将汽车作为一种商品或资产,以使用权与收益权转移的形式进入企业的生产活动中或进入个人消费者的生活中,其本质是一种新型的商品消费形式和流通形式,而不是像出租车一样只是一种公共运输方式。因此,这种交易形式一般需要签订相应的汽车租赁合同,将汽车租赁经营者、承租人和租赁标的物“汽车”的使用权及收益权有机地联系起来,明确租赁双方的权利

和义务,以及违约责任和特别约定等条款,从而保证双方的责任与权利有据可依、按法办事。

三、高风险性

汽车租赁业是一个信用消费特征比较明显的行业,加上汽车本身是高价值的消费品,使得汽车租赁业成为一个高风险的资本密集型行业。这种风险主要表现在以下4个方面:

1. 信用风险

以融资租赁来讲,由于融资租赁是一种将融资与融物相结合的租赁方式,在承租人选择厂商并确定租赁标的物后,由出租人提供资金购买资产提供给承租人,所以出租人面临承租人欠租的信用风险,这种风险涉及承租人的信用等级,因此,对于承租人的公司结构、经营信息、债务信用等相关信息的判别至关重要。

2. 宏观政策环境风险

该风险主要是指一个国家的宏观政策走向带来的风险,主要包括经济发展目标的变化带来的影响、行业的倾斜政策带来的影响,以及对外开放政策、企业制度改革政策、财政与货币政策、监管体系的变化等一些不确定性因素带来的风险。仍然以融资租赁为例来看一下其存在的