

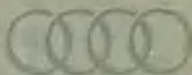
MANAGEMENT AND ADMINISTRATION OF CAR RENTAL

Budget

汽车租赁经营与管理

中国第一本汽车租赁专著

Europcar



顾问 童大林
主编 郭基元

AVIS



GM

OLVO Mazda LINCOLN Ford TOYOTA



HYUNDAI

人民交通出版社



汽车租赁经营与管理

顾 问 童大林

主 编 郭基元

副主编 谢 元

编委会成员 吴珀涛 胡丝羽 游鸿莉

人民交通出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车租赁经营与管理/郭基元主编. —北京: 人民交通出版社, 2000.5

ISBN 7-114-03663-9

I. 汽... II. 郭... III. 汽车-租赁-运输企业-经济管理 IV. F407.471.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 60507 号

QICHE ZULIN JINGYING YU GUANLI

汽车租赁经营与管理

顾 问 章大林

主 编 郭基元

正文设计: 吴珀涛 责任校对: 许英玉 责任印制: 许仲礼

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

北京地大彩印厂印刷

开本: 850×1168 1/32 开 印张: 10.375 字数: 265 千

2000 年 5 月第 1 版

2000 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

印数: 00001-10000 册 定价: 26.80 元

ISBN 7-114-03663-9

U·02649

序

世界汽车租赁业起源于 20 世纪初的美国，经过半个多世纪的发展，目前已经成为全球营业额近千亿美元的一个重要行业，在世界经济中发挥着不可替代的作用。在我国，一方面，汽车租赁业还是一个新兴的行业，已经表现出巨大的发展潜力和良好的发展前景，特别是汽车租赁业所具有的对于汽车工业、汽车流通业、传统运输业以及旅游业等相关行业发展的带动作用，更是其他行业所无法比拟的。

另一方面也应该看到，汽车租赁业在国内还是一个非常幼稚的行业，从整体上看尚处于起步阶段，租赁营业额较低，行业相关政策不配套，企业的经营管理水平还有待进一步提高。汽车租赁业对整个社会经济发展的功能和优势尚未发挥出来。

因此，我国汽车租赁业当前乃至今后一个时期的发展思路必须要紧紧地把握以下几个关键问题：

第一，通过国家各有关政府职能部门的努力，逐步建立和完善相应的政策法规，创造公平、公正的宏观发展环境；

第二，汽车租赁企业要不断增强自身实力，积极与国际汽车租赁业接轨，朝着规范化、规模化、网络化的方向发展；

第三，汽车租赁企业与汽车生产企业之间要加强行业间协作，这样既有利于汽车租赁业的发展，同时也有利于实现以国产车辆占领汽车租赁市场，扩大国内汽车工业市场份额；

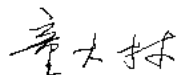
第四，汽车租赁企业要加强与金融、保险业的合作，取得金融、保险的支持将会有效地改善租赁企业自身的发展环境。

北京世纪通汽车俱乐部作为国内最具规模的汽车租赁企业

之一，在不断提高企业经营管理水平的同时，积极总结经验，根据自身业务实践，编写完成了《汽车租赁经营与管理》一书。作为国内第一本汽车租赁行业方面的专著，这本书的问世可以说是完成了从实践到理论的一次飞跃，相信该书对于我国汽车租赁业的健康、持续发展，一定会起到积极的促进作用。

最后，衷心地希望我国的汽车租赁业取得更大的发展，为我国国民经济的发展发挥更大的作用。

著名经济学家、原国家体改委副主任、中国体制改革研究会副会长、世界观察所所长



2000年5月10日

把我们的路拓宽

——编者的话

世界上有许多好的事情，偏偏做起来就很难。这汽车租赁在中国的推行算是一件。

去年11月份，我曾率世纪通代表团到巴黎与欧洲汽车国际有限公司开了个双方合作委员会的第一次工作会议。席间我向理查德·佛里森秘书长提出，我们准备会后亲自在欧洲租租车，不需要欧洲汽车公司的帮助，亲自体验一下汽车租赁在世界的发展。

于是，我们有了横跨欧洲五国（法国、荷兰、比利时、德国、意大利），驰行3900多公里，与五个国际汽车租赁品牌的站点打交道的体验。

当我们在欧洲的高速公路上，时时见到各国的租赁汽车飞驰而过时（车尾部都贴有一个代表各租赁公司的标识），不由地感觉到，汽车租赁已经深深地渗透到人们的生活之中，并且还在不断影响和改变着人们的生活。

说起汽车租赁的好处，这本书讲了许多，还有各国汽车租赁的情况，也着重介绍了汽车租赁操作的实务，不外乎希望更多的人知道世界上有这么档子好事，中国才开始。如果有更多的人，包括政府制定政策的人，包括国内众多汽车制造商和想在一个新领域大干一番的人，都明白

了这件事，那么事情就会好办多了。这也是我们编这本书的用意之一。

今年刚过去的“五·一”长假，真热闹得可以。报载有4200万人出游，搞得旅游、交通等部门措手不及。这不由使我想起现在的卖车难，工厂生产能力未及50%，造的汽车就已摆满了库房，各厂商八仙过海、各显其能，也难摆脱困境。这一个个小“招”，实在难以解决根本问题。如果把这些积压车用到汽车租赁上，如果工厂的生产能力因市场需要再百分之百地得到发挥，那么中国就热闹了。汽车，这部改变世界的机器，也就会在中国发挥更大作用了。这也许是一个大“招”。因为中国大多数人恐怕现在还买不起车，但是有能力租上几次车的大有人在。

我们真希望在接着的“十·一”长假时能有一个变化；希望汽车租赁在推动汽车工业、旅游业、交通运输业、金融保险业以至公务车改革等方面能发挥它应有的作用；希望在中国大踏步前进的时代里，汽车租赁能占有一席之地。

我们愿与大家共同来拓宽这条道路。

郭基元

2000年5月20日

目 录

第一章 绪 论

第一节 了解汽车租赁业	(3)
一、租赁与汽车租赁	(3)
二、出租汽车与汽车租赁	(6)
三、汽车租赁的定义	(7)
四、汽车租赁的分类	(7)
第二节 汽车租赁业的起源	(8)
一、福特、雅各布、赫兹——世界汽车租赁业应该记住 的三个名字	(8)
二、看似偶然，实则必然——汽车租赁在中国的产生	(11)

第二章 国际汽车租赁业

第一节 世界知名汽车租赁企业介绍	(17)
一、欧洲汽车 (Europcar)	(17)
二、赫兹 (Hertz)	(22)
三、阿维斯 (AVIS)	(26)
四、巴基特 (Budget)	(31)
第二节 国际汽车租赁业的成功经营模式	(34)
一、与汽车生产厂家的紧密合作	(34)
二、特许经营模式的成功应用	(35)
三、先进的经营管理和市场营销模式	(36)
参考资料：Hertz 1号黄金俱乐部会员申请资料	(37)

参考资料: Europcar 入会申请表	(38)
参考资料: Budget 常客奖励计划	(44)
四、规范、简捷的服务流程	(46)
参考资料: Budget 租车登记单	(47)
参考资料: Budget 汽车租赁条款和条件	(50)
参考资料: Europcar 车辆交接登记单	(55)
参考资料: Europcar 随车宣传资料	(57)
参考资料: AVIS 意见卡及驾驶注意事项	(59)
五、完善的救援、保险等基本保障体系	(62)
六、行业协作所形成的多方位服务体系	(63)
七、依托良好的综合外部环境	(64)
第三节 国际汽车租赁业的发展趋势	(65)
一、继续保持规模化发展的方向	(65)
二、跨行业合作日趋广泛	(65)
三、对未开发市场的渗透愈发激烈	(66)
四、电子商务的应用日益普及	(67)
参考资料: 北美汽车租赁业走向	(69)

第三章 中国汽车租赁行业分析

第一节 国内汽车租赁行业基本状况	(77)
一、行业管理与政策法规	(77)
二、企业规模	(78)
三、运营车型/品牌	(79)
四、租赁价格	(81)
五、用户结构/用途	(87)
六、管理技术水平	(87)
七、盈利水平	(88)

八、服务水平	(88)
参考资料: 汽车租赁业需要进一步发展——从政府行业管理角度谈汽车租赁	(89)
第二节 汽车租赁业对中国宏观经济的影响	(93)
一、对汽车工业以及汽车流通领域的影响	(93)
二、对传统运输产业特别是民航业的影响	(94)
三、对旅游事业的影响	(94)
四、对于启动国内消费、扩大内需的影响	(94)
五、其他方面的影响	(94)
参考资料: 发展汽车租赁, 促进政府公务用车制度改革——政府公务用车改革杂谈	(95)
第三节 国内汽车租赁业发展环境分析	(97)
一、促进因素——良好的外部环境	(97)
二、制约因素——发展缓慢的症结所在	(102)
第四节 中国汽车租赁业发展进程中的“急所”问题	(103)
一、汽车生产厂家进入汽车租赁业已成大势所趋	(103)
二、与国际接轨是抵御国际竞争的有效途径	(107)
参考资料: 新闻报道“世纪通——欧洲汽车合作协议签字仪式在京举行”	(107)
三、汽车租赁业必须积极引入金融支持和保险机制	(115)

第四章 经营管理实务

第一节 项目论证	(121)
一、市场调研	(121)
二、成本构成分析与效益测算	(126)
三、确定投资规模	(130)
第二节 筹备开业	(132)

一、经营场所的选建	(132)
二、企业法人资格的登记	(133)
三、道路运输经营手续的办理	(134)
四、运营车辆的选型及车辆牌证的办理	(135)
第三节 租赁价格的构成和制定	(138)
一、租赁价格的构成	(138)
二、租赁价格的制定	(139)
第四节 岗位设置及职责	(141)
一、基本岗位设置	(141)
二、各部门具体职责	(141)
第五节 租赁业务流程及主要操作文件	(143)
一、租赁业务流程	(143)
二、主要操作文件	(146)
第六节 服务规范	(154)
一、员工基本准则——一流的服务来自于一流的 员工队伍	(154)
二、员工服务礼仪标准——从着装、接听电话到 握手礼仪	(155)
第七节 车辆管理	(157)
一、车辆营运标准管理	(158)
二、车辆档案管理	(159)
三、车辆安全管理	(160)
第八节 客户管理	(161)
一、普通汽车租赁客户管理	(161)
二、会员制客户管理	(162)
参考资料：会员章程	(163)
参考资料：会员入会申请表	(167)
参考资料：会员资格认定条款	(170)

第九节 市场发展策略——如何立于不败之地	(172)
一、渗透型市场发展策略——长租客户市场的推广	(172)
二、拓展型市场发展策略——长途客运市场的推广	(173)
三、多元化市场发展策略——综合竞争能力的提高	(174)
四、一体化市场发展策略——汽车租赁与酒店业、旅 游业的合作	(175)
参考资料：世纪通城市商务服务网络介绍	(176)
参考资料：市场推广计划 30 个主要问题综述	(179)
第十节 汽车租赁企业突发事件及应对——防患于未然	(180)
一、骗租租赁车辆手段分析及防范对策	(181)
二、运营车辆发生保险事故的应对措施	(184)
三、客户投诉处理	(185)
参考资料：汽车租赁企业客户投诉处理办法	(186)

第五章 品牌特许经营——中国汽车租赁业规模化、 网络化、规范化发展的必由之路

第一节 汽车租赁与特许经营——作汽车租赁行业的 “麦当劳”	(193)
第二节 特许经营——最有效的规模扩张手段	(194)
一、特许经营的定义	(194)
二、特许经营的特征	(195)
三、特许经营的核心魅力	(195)
四、特许经营的类型	(195)
五、加盟者的权利与义务	(196)
六、特许经营的行业分布	(198)
第三节 汽车租赁特许经营——国内第一家全国联网 汽车租赁企业的成功模式	(199)

参考资料：中国连锁经营协会特许备案公告·····	(203)
参考资料：汽车租赁特许经营在中国的实践 ——在全国出租汽车与汽车租赁行业 管理研讨会上的发言·····	(204)
第四节 汽车租赁特许经营技术性文件·····	(208)
一、汽车租赁特许经营系统加盟说明·····	(208)
二、汽车租赁特许经营章程·····	(210)
三、汽车租赁特许经营合作协议·····	(215)

第六章 现代科技手段在汽车租赁行业的应用

第一节 计算机网络技术在汽车租赁行业的应用 ——汽车联网租赁的技术保障·····	(223)
参考资料：汽车租赁计算机管理信息系统说明·····	(225)
第二节 GPS/GSM 车辆综合监控技术的应用·····	(252)
一、GPS/GSM 车辆综合监控技术——在海湾战争中曾 发挥至关重要的作用·····	(252)
二、GPS/GSM 技术在汽车租赁行业的实际应用·····	(257)

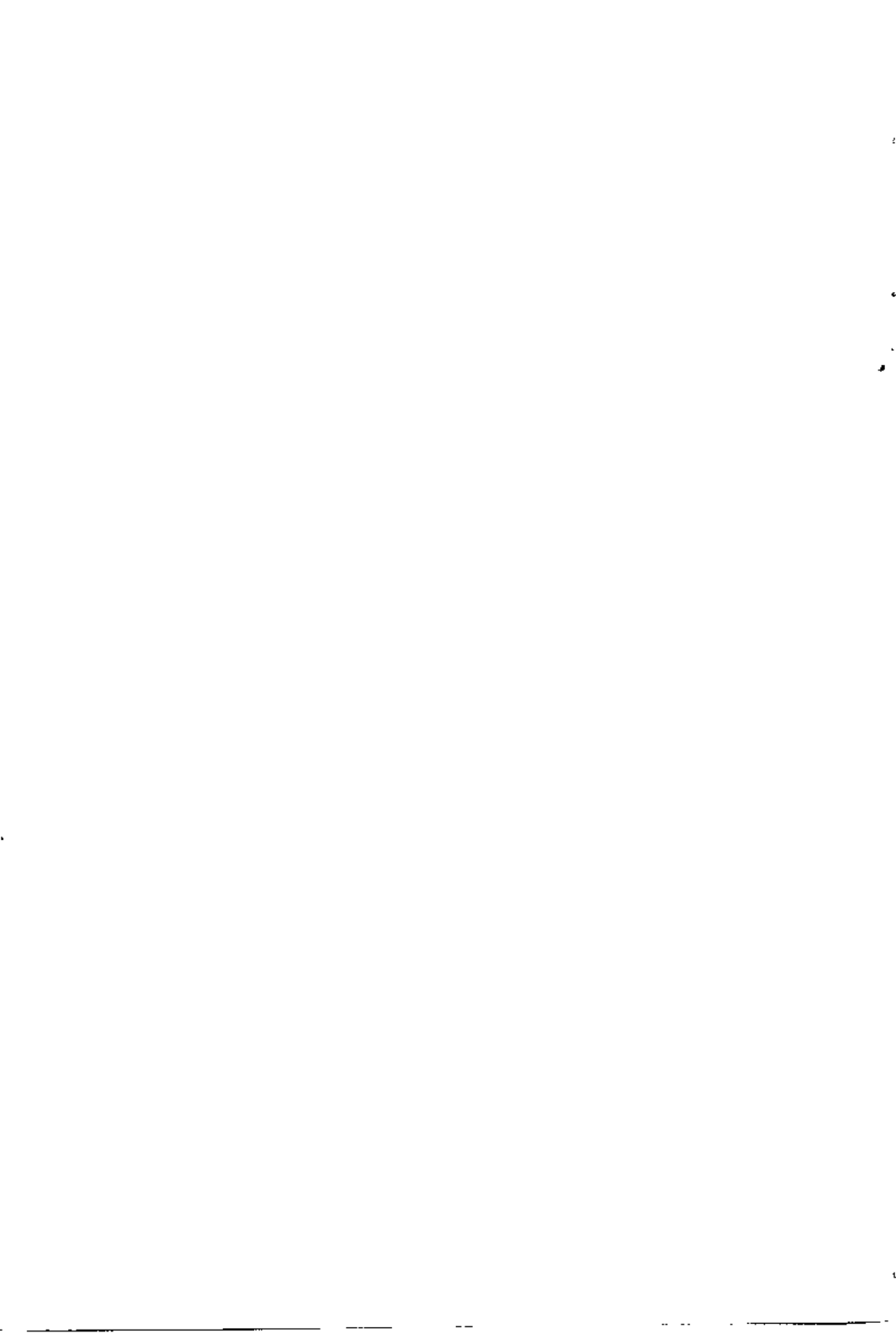
附录：汽车租赁行业相关政策法规汇编

1. 《汽车租赁业管理暂行规定》(中华人民共和国交通部、国家发展计划委员会, 1998 年第 4 号令)·····	(261)
2. 《国家国内贸易局关于加快租赁业发展的意见》(中华人民共和国国家国内贸易局内贸局发营销字 [1999] 第 59 号) ·····	(266)
3. 《汽车租赁试点工作暂行管理办法》(中华人民共和国国内贸易部 1997 年 8 月 13 日)·····	(270)

4. 《商业特许经营管理办法（试行）》（中华人民共和国国内贸易部 1997 年 11 月 14 日） (276)
5. 《全国汽车联网租赁座谈会会议纪要》（1998 年 7 月 13 日印发） (280)
6. 《关于印发〈机动车辆保险条款〉和〈机动车辆保险费率规章〉的通知》（中国保险监督管理委员会文件 保监发〔2000〕16 号） (282)
7. 《道路交通事故处理办法》（1991 年 9 月 22 日国务院发布） (307)

第一章 绪 论

一九八九年八月,缘于一个看似偶然的机
会,中国第一家汽车租赁公司在北京诞生了。十余
年间,汽车租赁业在中国取得了迅猛的发展,正有越
来越多的人以极大的热情关注着这个全球营业额
近千亿美元的行业。



第一章 绪 论

第一节 了解汽车租赁业

一、租赁与汽车租赁

了解汽车租赁，首先要对租赁有所认识。在一些租赁行业较为发达的国家，租赁已深深地渗透到人们生活的各个方面，小到婴儿床、旅游帐篷之类短期使用的日常用品，大到高级轿车、工程设备，用于租赁的物品应有尽有，给人们的生活带来了很大的便利和实惠，使各种社会资源得到了充分的利用。美国有一家万物租赁中心，拥有近六亿美元的租赁物品总值，其行业规模之庞大由此可见一斑。据世界租赁年报统计，目前全球租赁总额已达 4000 多亿美元，如加上汽车租赁可达 5000 亿美元。我国开展租赁业务较晚，到 80 年代，租赁消费逐渐为消费者接受，据不完全统计，我国已有各类租赁企业和机构 1000 余家。

租赁，通常是指将商品所有权从使用权中分开，出租人 (lessor) 拥有资产业权，承租人 (lessee) 拥有资产使用权，承租人与出租人双方订立租赁合同，以交换使用权利。

依据定价结构，租赁可分为融资租赁 (finance lease) 和经营租赁 (operating lease) 两种。融资租赁是出租人将实质上属于资产所有权上的一切风险和报酬，转移到承租人的一种租赁，租赁期结束，名义所有权可以转移，也可以不转移给承租人，在香港租赁业中，有 98% 属此种类型。经营租赁，美国较普遍，比如把轿车买回去后再租出去。我国目前开展的汽车租赁业务亦属此种类型，经营租赁的租金，可抵偿理想收益和资产的部分成本，租赁期满将资产出售后，才可决定盈亏状况。

租赁对承租人、出租人和卖主均有实惠与好处：对承租人而