

一个流传于中国车界的 **手册故事**  
一份赠送给中国车主的 **珍贵礼物**



# 车行无忧

## 车主用车自助手册

荆 烧 著

实用的速查功能

为中国车主消除10大用车隐患

为中国汽车服务带来前所未有的“自助”支持

● 随手记 ● 顺手查 ● 信手自助

CHEXING WUYOU CHEZHU YONGCHE ZIZHU SHOUCHE



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

一个流传于中国车界的 **手册故事**  
一份赠送给中国车主的 **珍贵礼物**



# 车行无忧



## 车主用车自助手册

荆 烧 著

实用的速查功能

为中国车主消除10大用车隐患

为中国汽车服务带来前所未有的“自助”支持

● 随手记 ● 顺手查 ● 信手自助

CHEXING WUYOU CHEZHU YONGCHE ZIZHU SHOUCHE



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

汽车的检查、维护和保养,驾驶人员的驾车习惯和驾驶技能,无不与车辆的运行平稳和价值保持息息相关,也无不与车上人员的生命安危息息相关。作者经大量走访和调查,发现车主在用车自助习惯方面,在需要高效正确处理各种情况的时候,严重缺乏“同一本手册为同一辆车提供专有服务”的“车载速查服务”的支持!《车行无忧:车主用车自助手册》是在作者独创的“车载速查服务”的基础上,针对解决车主用车中的用车索赔自助、用车绝对自助、用车维修自助、用车维权自助、用车品牌自助、用车保险自助、用车日常自助、用车定期自助、用车区域自助和用车营销自助十大自助支持所开发的专用手册。

### 著作权及版权声明

本手册所有文字、表格、创意、设计和版式等均受《中华人民共和国宪法》和《著作权法》保护,未经作者和机械工业出版社许可,任何单位、组织和个人不得以任何方式对本书进行全部或局部复制、转载、出版或变相出版。任何侵犯本手册权益的行为,都将被依法追究。特此声明。

### 图书在版编目(CIP)数据

车行无忧:车主用车自助手册/荆烧著. —北京:机械工业出版社, 2009. 1

ISBN 978-7-111-25344-0

I. 车… II. 荆… III. ①汽车—车辆保养—手册②汽车—驾驶术—手册 IV. U472-62 U471.1-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 160422 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:杨民强 责任编辑:杨民强 赵海青

责任印制:王书来 封面设计:王伟光

保定市 中画美凯印刷有限公司印刷

2009 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

240mm × 124mm · 5.25 印张 · 1 插页 · 115 千字

0001—5000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-25344-0

定价:28.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换  
销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 88379771

封面无防伪标均为盗版

# 一份送给中国车主的珍贵礼物

品牌服务代表：

全程为您服务

销售公司全称：\_\_\_\_\_

销售经理姓名：\_\_\_\_\_ 车架号：\_\_\_\_\_

厂牌型号：\_\_\_\_\_ 发动机号：\_\_\_\_\_

《行驶证》登记日期：\_\_\_\_\_

## 4S 服务专业提示：

1. 请将\_\_\_\_\_放在手册中；
2. \_\_\_\_\_；
3. \_\_\_\_\_；
4. \_\_\_\_\_；
5. \_\_\_\_\_。

## 温馨提示：

从现在起，我们将以专业销售代表的身份全程为您的爱车提供专业的后续服务。请您记得随时拨打我们的电话\_\_\_\_\_，这个电话将随时为您开通。您的朋友\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日



## 一份送给中国车主的珍贵礼物

公司服务代表：

竭诚为您提供服务

保险公司全称：\_\_\_\_\_

保险代理人：\_\_\_\_\_

《保险从业人员展业证书》编码：\_\_\_\_\_

业务代码：\_\_\_\_\_

《从业人员资格证书》号码：\_\_\_\_\_

车险专业提示：

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

温馨提示：

从现在起，我将以专业保险代理人的身份全程为您的爱车提供专业的保险服务，请您记得随时拨打我们的电话\_\_\_\_\_，这个电话将随时为您开通。您的朋友\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

# 汽车服务和汽车保险服务

关于《车行无忧：车主用车自助手册》，我知道我送你的是什么，但我不知道你得到的是什么。借此次推出中国首创的《车行无忧：车主用车自助手册》的机会，我向车主朋友说说以下心里话：

买汽车、使用汽车，比较汽车服务的内容和承诺很重要！

比较服务，了解本手册通过车企（由汽车服务人员填写）展现给车主的各品牌汽车服务品质——服务政策、承诺、优势、理念、流程、通道、特色、细节很重要！

给车买保险，选择保险公司很重要！

选择保险公司，了解各家保险公司的服务内容和承诺很重要！对服务进行比较，了解本手册展现给车主的“保险服务提醒”很重要！

只有了解，才有选择的机会、才有使用的机会……

如果钻石戒指只是礼物的替代品，那我希望这本手册可以成为不被退回来的礼物，成为你车行无忧的一部分，成为通过你使更多朋友获得帮助的工具……

愿正确的选择，给车主朋友带来更多的轻松和更多的微笑！愿与车同行，从此就像与鞋相伴一样简单！

——手册作者

## 一个流传于中国车界的手册故事

在中国迅速成为世界第二大汽车消费国家的今天，中国汽车市场的《汽车使用手册》、《汽车保养手册》……随车赠送手册，已不能满足当今车主日益增长的手册需求（比如用车保险自助、索赔自助、维修自助、维权自助、绝对自助……）！在这样的事实面前，中国汽车界正在掀起一场前所未有的手册革命——推行“车载速查服务”，以此弥补多年来汽车市场只有汽车保养手册、汽车使用手册……，却没有用车自助手册的空白。

“车主用车自助”习惯，会不会让车主感到“负担”重了、“麻烦”多了？

在大量走访中国车企、车主、保险公司的过程中，我们看到，车主在用车自助手册所提供的“车载速查服务”面前普遍呈现出如下三种状态：

状态一 贵族型车主：这类车主无论是否了解汽车品牌服务的优势，都乐于充分享受品牌服务带来的安心、省心和舒心。但在他们了解了“用车自助”的理念之后，他们希望在用车过程中，得到“只有车主自助才能解决问题”的相关支持；

状态二 奢侈型车主：这类车主往往是“手里拿着钥匙却到处找钥匙”，因为不完全了解汽车品牌服务的各项优势，所以时常因选择不良服务而浪费时间或遭受教训。在他们了解了“用车自助”的理念和做法以后，他们希望在用车过程中，可以获得养成车主自助习惯的相关支持；

状态三 无辜型车主：这类车主要么“远远瞥见本已属于自己的品牌服务，却认为与己无关”（认为自己所在区域处于服务区域以外）；要么从来没看到自己所选择的品牌有好的服务提供给车主！他们对身边的不良服务表现出极度无奈。在他们了解了“用车自助”的做法之后，他们希望在用车过程中，可以获得需要车主自助项目的相关支持。

《车行无忧：车主用车自助手册》为以上三种车主提供服

务和支持的项目如下：

1. 您目前是否已拥有用车**绝对自助**方面的支持？

比如，对节油、洗车、灯光、气囊、轮胎……等问题，您是否希望随时随地一查便知？

2. 您目前是否已拥有用车**索赔自助**方面的支持？

比如，遇到我车刮碰别车、别车刮碰我车、两车相互刮碰、单方肇事、人员出险、被盗被抢……等各种情况时，对如何索赔最简单、最省时、最省事、不吃亏……您是否希望只要翻开随车手册速查便知？

3. 您目前是否已拥有用车**维权自助**方面的支持？

比如，在获得协议保护、承修责任、时间承诺、价格菜单、真假备件、避免和解决维修纠纷的办法、法律依据……您是否希望只要翻开随车手册一查便知？

4. 您目前是否已拥有用车**保险自助**方面的支持？

比如，交强险和自愿保险的投保常识、缴费标准、优惠条件、赔偿限额、投保方式、投保程序、投保建议、投保方案……您是否希望只要翻开随车手册速查便知？

5. 您目前是否已拥有用车**维修自助**方面的支持？

比如，路边店、4S 店、界于两者之间的维修公司，各有哪些优势劣势？修车容易遭遇哪些骗局？如何彻底规避？您只要闲时轻松翻阅随车手册便可全部了解？

6. 您目前是否已拥有用车**品牌自助**方面的支持？

对品牌服务的服务流程、服务承诺、质量优势、时间优势、价格优势……您是否希望一查便知？

7. 您目前是否已拥有用车**营销自助**方面的支持？

对品牌的突出优势，您是否希望了如指掌、如数家珍？您是否希望顺便成为品牌的兼职推销人员？

8. 您目前是否已拥有用车**区域自助**方面的支持？

比如，洗车、修车、保养车、咨询与车有关的各种事项的区域电话、联系人、联系方式……您是否希望翻开随车手册一查便知？（只针对您的同一辆车）？

9. 您目前是否已拥有用车**日常自助**方面的支持？

比如，在车外、在驾驶座位、对发动机室，每天都需要顺便留意什么……您是否希望只要翻开随车手册便可得到提

醒、便可找到前一次的重要记录? (只针对您的同一辆车)?

10. 您目前是否已拥有用车定期自助方面的支持?

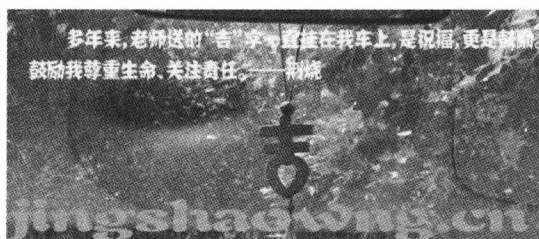
比如, 检查 (更换)、维护、保养、保险、索赔、维修……的历次日期、事项、费用、里程、协议……您是否希望只要翻开随车手册便可迅速查到? (只针对您的同一辆车)?

针对以上 10 项服务内容, 我们走访了大量车主, 调查结果显示: 对以上服务项目的需求超过 7 项以上的人数达到 100% !

中国第一本《车行无忧: 车主用车自助手册》到底能为车主用车起到哪些不可或缺的作用, 请读者朋友和我一起回顾以下两个小故事。

### 用车, “防患于未然” 的习惯

早在 1996 年, 因乘坐轿车的制动片磨损严重未及时更换、因在桥上违规超车、因驾驶技能不娴熟, 与我同行三个同伴的生命永远逝去! 后来, 老师送我的“吉”字一直挂在我的车上, 是祝愿, 更是提醒, 提醒我尊重生命、关注责任。那年, 生命的代价给我留下刻骨铭心的认识: 所有可以“防患于未然”的用车自助习惯, 都无不与车辆的运行平稳和保持价值息息相关, 与车上人员的生命安危息息相关。



(老师在我的大脑度过植物状态以后, 送我一个用桃木刻成的“吉”字……)

### 用车, “亡羊补牢” 的方法和途径

2007 年初冬, 一次典型的“单方肇事”车的索赔、维修过程, 从路边小店转移到 4S 店, 再转移到介于两者之间的维



修公司，维修费用最终高出原来定价的3倍多！维修工期从6个工作日，变成近80个工作日！维修质量，更是后患无穷！维修商为了“抢活儿”，这辆车修完时，发动机棘爪螺栓没拧！剥开元宝梁（副车架）的新漆层，便露出里面的老漆层……就此事，我当时走访大量车主，车主对如何通过一个协议、一个电话解决“维修”问题，如何通过一个电话解决“维权”问题，普遍十分茫然！亡羊，到底如何补牢？



（事故现场：那天，车先在泥雪融化的路面上被包裹了一身泥，后又在结过冰又蒙了雪的路面上“中速行驶”……很多时候都是这样——只要拐过这个弯，则供车主选择的，除了“不好”就是“更不好”，没有“好”字可选……此时，车主需要哪些自助支持呢？）

## 用车，离不开的自助支持

驾车13年间，在一次次经历各种车况、浪费时间、付出代价、蒙受损失、遭受教训……的过程中，我深谙错误的做法给车主带来的是什么！



（事故现场：这样司空见惯的一幕，总会让我想到：路上的车，分别可以享受到质量不一的车企后续服务，车企提供的后续服务不好，车主需要用车自助支持。车企提供的后续服务是绝对一流的，车主是否也需要自助支持？需要哪些自助支持？）

2008年2月15日起，我就“车载速查服务”（用车自助手册）走访了私家车主、汽车企业、车辆保险公司，与机械工业出版社达成手册（社会版）出版协议，与多个品牌车企达成“为未来车主随车赠送手册”的合作意向，在国内著名保险公司的支持下，推出保险专版手册……

手册的故事先讲到这里，服务在继续……请将《车行无忧：车主用车自助手册》放在车上，无论何时、何地、何种情况，您只需翻开手册，即可随手记、顺手查、信手自助！

荆 烧

2008年10月1日

# 《车行无忧：车主用车自助手册》原创搜索

网址：荆烧网

邮箱：010hm@sina.com

## 一、创意

1. 首创用车自助手册，弥补多年来汽车市场只有汽车保养手册、汽车使用手册……就是没有用车自助手册的服务空白，首创“同一本手册为同一辆车提供专有服务”的车载、自助、速查服务。

2. 为车主提供 10 大用车自助支持：索赔自助支持、绝对自助支持、维修自助支持、维权自助支持、品牌自助支持、保险自助支持、日常自助支持、定期自助支持、区域自助支持、营销自助支持。

3. 中国首创集车主用车所需要的检查维护保养、保险索赔维修、区域信息法规援助、品牌支持于一本手册，实现同一本手册为同一辆车提供专有服务的、具有自助、速查功能的车主用车手册。

## 二、平台

1. 独创简单、方便、实用的车主用车自助平台，为各种需要更新的信息，全面预留更新空间；为私家车主养成重要的爱车自助习惯提供简单而有效的“随记速查”支持；将私家车的检查、维护、保养程序简化为简单的日常自助和定期自助模式；对私家车本车信息进行“数字式”修正和随记，为本车服务，简单方便；对私家车的检查、维护、保养、保险、索赔、维修等可以速查的信息，进行了全面自助式汇总，供本车车主直接随记或速查；车主可以随时随地随手随笔对各种信息进行“实用性”筛选和翻新。

2. 独创高效、应急、全透明的车主用车自助平台，为各种需要更新的信息，全面预留更新空间；为车主随时随地对经过“实用性整合”之后的商业险的信息、数据和条款进行速查；车主可以随时随地对经过“实用性整合”之后的自愿保险的信息、数据和条款进行速查；车主通过闲时轻松阅

读，在手册中获得预防车损与人损的重要提醒与沟通；在车主需要索赔和车辆维修的时候，可以针对各种突发情况，对解决方法进行速用速查。在私家车需要进行大小维修的时候，私家车主可以针对不同情况迅速（或日常）了解路边店、4S店和介于两者之间的维修公司的修车现状，对维修途径作出正确选择；车主在轻松阅读与速查中，学会防范“理赔耗子”和“维修狐狸”的方法；学会在索赔、维修面前进行自我保护和维权的方法。

3. 独创提供区域、车企和法规信息援助的车主用车自助平台，为各种需要更新的信息，全面预留更新空间；车主可以对洗车、维护车、处理车况等区域信息进行最简单的随记、筛选和备忘，省事、省时、省心、简单、灵活；车主可以对汽车销售人员利用手册空间所提供的个性化区域信息进行速查；车主可以对本车品牌的优势进行速查，确保为本车品牌的营销推广提供良好的自助支持，提升车主用车的附加值！用车自助支持平台中预留手册备忘录，为车主养成良好的用车自助习惯留出随记空间，也对手册不完善之处进行有效补充留出空间。

4. 独创“汽车营销自助”平台和“保险营销自助”平台，推动经济发展，提升车主用车附加值。

5. 独创“车企、保险、手册相结合”的服务平台，为车主在选车、用车、参加汽车保险时，做出了解之后的正确选择和判断而提供手册支持。

# 目 录

汽车服务和汽车保险服务

一个流传于中国车界的手册故事

《车行无忧：车主用车自助手册》原创搜索

## 第一章 车主用车绝对自助支持 ..... 1

★车主服务空间（一） ..... 1

★什么是用车绝对自助？ ..... 2

（一）关于节油 / （2）

（二）关于洗车和擦车 / （3）

（三）关于车室 / （4）

（四）关于轮胎 / （4）

（五）关于车底 / （5）

（六）关于安全带和安全气囊 / （6）

（七）关于机油 / （6）

（八）关于空调 / （7）

（九）关于天窗 / （8）

（十）关于灯光 / （8）

（十一）关于刮水器（雨刷） / （9）

（十二）关于蓄电池 / （10）

（十三）关于劣质油和乙醇汽油 / （10）

（十四）关于制动液和随车工具 / （11）

（十五）关于起动机与发动机 / （12）

（十六）关于自燃 / （12）

（十七）关于排气冒黑烟、白烟、蓝烟 / （13）

（十八）关于空挡或空挡踩离合 / （13）

（十九）关于制动跑偏 / （14）

（二十）关于火花塞 / （14）

备忘录 / （15）

## 第二章 车主用车日常自助支持 ..... 16

★车主服务空间（二） ..... 16

★什么是用车日常自助？ ..... 17

（一）关于车外观察（习惯性留意） / （17）

（二）坐在驾驶座位上观察（习惯性留意） / （18）

（三）对发动机室的观察（经验性留意） / （18）

备忘录 / （19）

### 第三章 车主用车定期自助支持 ..... 20

#### ★车主服务空间（三） ..... 20

#### ★什么是用车定期自助？ ..... 21

#### ★如何使用“随记速查”表？ ..... 21

车主随记速查表——检查、更换、保养、维护（第一年使用）/（22）

车主随记速查表——保险、索赔、维修（第一年使用）/（24）

车主随记速查表——检查、更换、保养、维护（第二年使用）/（25）

车主随记速查表——保险、索赔、维修（第二年使用）/（27）

车主随记速查表——检查、更换、保养、维护（第三年使用）/（28）

车主随记速查表——保险、索赔、维修（第三年使用）/（30）

备忘录/（31）

### 第四章 车主用车保险自助支持 ..... 32

#### ★车主服务空间（四） ..... 32

#### ★什么是用车保险自助？ ..... 33

#### ★选择保险公司——看保险服务的绝对优势 ..... 33

#### 一、交强险 ..... 34

（一）交强险投保常识 /（34）

（二）谁是第三者 /（34）

（三）第三者的权利 /（34）

（四）家庭自用车交强险缴费标准 /（35）

（五）交强险费率浮动因素及比率表 /（35）

（六）车辆“有责任”赔偿限额 /（35）

（七）车辆“无责任”赔偿限额 /（35）

（八）交强险免责内容 /（36）

#### 二、自愿保险 ..... 36

（一）车险投保方式选择 /（36）

（二）基本险 /（36）

（三）附加险 /（37）

（四）保险公司服务电话及网址 /（38）

（五）这样的损失负责赔付 /（39）

（六）这样的损失不予赔偿 /（39）

（七）这样的情况不予赔偿 /（40）

（八）投保程序 /（40）

（九）足额与不足额投保 /（41）

（十）一般常识速查 /（41）

（十一）投保建议 /（41）

（十二）投保方案 /（42）

备忘录/（36、42）

### 第五章 车主用车索赔自助支持 ..... 43

#### ★车主服务空间（五） ..... 43

#### ★什么是索赔自助？ ..... 44



|                                                 |                    |
|-------------------------------------------------|--------------------|
| 一、车损索赔自助 .....                                  | 44                 |
| (一) 我的车刮碰别人的车 / (44)                            |                    |
| (二) 我的车被别人的车刮碰 / (45)                           |                    |
| (三) 我的车与别人的车互相刮碰 / (48)                         |                    |
| (四) 我的车单方肇事造成车损 / (48)                          |                    |
| (五) 风窗玻璃破碎索赔程序 / (49)                           |                    |
| 二、人员出险索赔自助 .....                                | 50                 |
| (一) 第三者出险索赔 / (50)                              |                    |
| (二) 驾驶人员或乘客出险索赔 / (50)                          |                    |
| 三、盗抢索赔自助 .....                                  | 51                 |
| (一) 车辆行驶时防盗、防抢 / (51)                           |                    |
| (二) 车辆停放时防盗、防抢 / (52)                           |                    |
| (三) 自燃索赔程序 / (53)                               |                    |
| 四、索赔常识自助 .....                                  | 53                 |
| (一) 索赔大前提 / (53)                                | (六) 该报案时就报案 / (55) |
| (二) 影响索赔的义务 / (54)                              | (七) 该私了时就私了 / (56) |
| (三) 影响索赔的责任 / (54)                              | (八) 索赔流程 / (56)    |
| (四) 这些费用可赔偿 / (55)                              | (九) 一般常识 / (56)    |
| (五) 这些费用不给赔 / (55)                              |                    |
| 备忘录 / (57)                                      |                    |
| 第六章 车主用车维修自助支持 .....                            | 58                 |
| ★车主服务空间 (六) .....                               | 58                 |
| ★什么是维修自助? .....                                 | 59                 |
| 一、三种维修服务 .....                                  | 59                 |
| (一) 路边店 / (59)                                  |                    |
| (二) 4S 店 / (59)                                 |                    |
| (三) 维修公司 / (60)                                 |                    |
| 二、三种维修价格 .....                                  | 60                 |
| (一) 4S 服务的价格 / (60)                             |                    |
| (二) 不良服务的价格 / (60)                              |                    |
| (三) 报销服务的价格 / (61)                              |                    |
| 备忘录 / (61)                                      |                    |
| 第七章 车主用车区域自助支持 .....                            | 62                 |
| ★车主服务空间 (七) .....                               | 62                 |
| ★什么是用车区域自助? .....                               | 63                 |
| 一、洗车、检查、维护、保养——区域信息援助和服务随记速查 .....              | 63                 |
| (一) 洗车 / (63)                                   |                    |
| (二) 检查、维护、保养 / (64)                             |                    |
| 二、保险、索赔、维修——区域信息援助和服务随记速查 .....                 | 66                 |
| 三、检查、维护、保养、维修——各地服务信息备份 (请汽车销售人<br>员填写信息) ..... | 67                 |

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| <b>第八章 车主用车维权自助支持</b>     | 68  |
| ★车主服务空间（八）                | 68  |
| ★我们的担心是什么？                | 69  |
| ★送给车主的维权提示                | 69  |
| 养成“手册随车行”的习惯 /（69）        |     |
| 遭遇“维修骗局”后患无穷 /（69）        |     |
| 需求与客服电话 /（70）             |     |
| 关于花钱不是损失 /（70）            |     |
| 关于服务首选 /（70）              |     |
| 维修合同的重要性 /（70）            |     |
| 维护正当权益很简单 /（71）           |     |
| 对三种维修店的掌握 /（71）           |     |
| 维修公司的承修责任 /（71）           |     |
| 维修公司的时间承诺 /（71）           |     |
| 维修公司的价格菜单 /（71）           |     |
| 维修公司的真假备件 /（72）           |     |
| 预防维修纠纷的办法一 /（72）          |     |
| 预防维修纠纷的办法二 /（72）          |     |
| 解决维修纠纷的办法 /（73）           |     |
| 解决纠纷的法律依据 /（73）           |     |
| 维权举例一 /（73）               |     |
| 维权举例二 /（74）               |     |
| 备忘录 /（74）                 |     |
| <b>第九章 车主用车品牌自助支持</b>     | 75  |
| ★车主服务空间（九）                | 75  |
| ★什么是用车品牌自助？               | 76  |
| 一、车主的8种答案                 | 76  |
| 二、来自于汽车消费者的帮助             | 77  |
| 三、来自于品牌服务的帮助              | 78  |
| 备忘录 /（80）                 |     |
| <b>第十章 车主用车营销自助支持</b>     | 81  |
| ★车主服务空间（十）                | 81  |
| ★谁，为谁提供营销自助支持？            | 82  |
| （一）汽车营销自助联系方式 /（82）       |     |
| （二）车险营销自助联系方式 /（83）       |     |
| <b>后记 一辆私家车的真实故事</b>      | 84  |
| <b>解决车主用车疑难的10大自助支持</b>   | 95  |
| <b>附录A 《中华人民共和国合同法》节选</b> | 97  |
| <b>附录B 《中华人民共和国产品质量法》</b> | 101 |