

汽车服务业入职必读丛书

汽车美容师

入职必读

CARS

王靖 主编

全面 · 专业 · 实操

工作职责
职业前景
实景图片
作业流程
安全规范

11种清洗保护用品介绍
25种常用设备工具介绍
101幅实景照片展示
9大服务技能培训

广东省出版集团
广东经济出版社

汽车服务业入职必读丛书

汽车美容师

入职必读

CARS

王靖 主编

全面 · 专业 · 实操

工作职责
职业前景
实景图片
作业流程
安全规范



11种清洗保护用品介绍

25种常用设备工具介绍

图片展示

9大服务技能培训

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车美容师入职必读 / 王靖主编. —广州: 广东经济出版社,
2012. 1

(汽车服务业入职必读丛书)

ISBN 978—7—5454—1041—9

I. ①汽… II. ①王… III. ①汽车—车辆保养—技术—培
训—教材 IV. ①U472

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 225393 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	12.25 1 插页
字数	204 000 字
版次	2012 年 1 月第 1 版
印次	2012 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—1041—9
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

序

在我国步入“十二五”发展时期后，加强职业培训，不仅对推进素质就业具有积极作用，并且对培养技能型创新型人才具有重要意义。加快实现经济发展方式的转变，要求将科技进步和提高劳动者素质作为经济发展的内生动力，进一步凸显了加强职业培训的重要性和迫切性。

中国已经成为了一个巨大的汽车消费市场，而据美国、日本等发达国家的经验证明，汽车售后服务市场是汽车产业链中最稳定的利润来源，可占据总利润的60%~70%左右，而整车的销售利润却只有20%左右。目前，相对于整车销售的利润缩水，中国的汽车售后服务市场利润率高达40%。于是，一个广阔的市场开始形成，一个崭新的行业开始出现，这就是中国汽车后续服务美容养护业。由此带来的从业人员和新增岗位会越来越多，据估计，目前我国这个行业的从业人数有约300万人。另据权威数据显示：按国际标准计算，中国汽车产业现有规模应该相应的有超过2000万人次的汽车服务从业人员，针对这些新生劳动力和新的岗位需要加以完善和培训。

汽车服务后市场这个汽车业的黄金产业，和国外的汽车市场由销售市场到服务市场一步步走向成熟的模式不一样，我国汽车市场的变化太迅速了。前几年还处于井喷期的销售市场，目前竞争已经白热化了。服务成为汽车销售第二战场，如



何做好服务市场，把握商机，这是汽车行业管理者思考的问题。

针对这些新生劳动力和新的岗位需要加以完善和培训，同时，对于汽车后续服务美容养护业也亟待规范。

基于此，“汽车服务业入职必读手册”岗位培训图书和《汽车服务企业全程解决方案》一书努力实现以就业为导向，突出实用性和专业性，重点指导学生、学员和操作者的技术运用能力、岗位从业能力和职业发展能力，是一套具有较强实用性特色的教材和学习读本。

新编“汽车服务业入职必读手册”岗位培训图书和《汽车服务企业全程解决方案》一书符合国务院发布《关于加强职业培训促进就业的意见》，提出“大规模开展就业技能培训、岗位技能提升培训和创业培训，切实提高职业培训的针对性和有效性”的要求。“要求研发针对性和应用性更强的培训内容和方法，开发一批以职业能力为本位，以院校学生为主体的职业培训教材。”这些教材既要有基础性技能内容，又要具有发展性开放性；既要让大中专院校学生增强求职就业和胜任岗位的能力，又要让他们增强职业生涯发展提升的能力。

深圳职业技术学院汽车与交通学院

賀萍

院长 教授

2011. 9. 19.

前言

目前,相对于整车销售的利润缩水,中国的汽车售后服务市场利润率高达40%。于是,一个广阔的市场开始形成,一个崭新的行业开始出现,这就是汽车售后服务行业。其中与汽车售后服务相关的如汽车4S店、汽车维修店、汽车美容店越来越多,其从业人员也相应增长。

据估计,目前我国汽车售后服务行业的从业人数约有300万人。据权威数据显示:按国际标准计算,中国汽车产业现有规模应该相应的有超过2000万人次的汽车服务从业人员。但是,目前市场上缺乏具有专业性、针对性、实操性相关书籍。

针对这些新生劳动力和新的岗位需要加以完善和培训,我们挑选了三个最为常见的岗位:客服人员、维修人员、美容人员,组合成“汽车服务业入职必读手册”岗位培训图书。其中资料来源于一线的培训资料、技术资料、ISO 9001内部作业指导书,图片全是实景图片,工作现场拍照。

◆《汽车客服人员入职必读》

汽车客服人员是汽车服务的门面,能否留住客户,客户的第一印象很关键,同时后续的联络也至关重要。

本书从汽车客服人员的基本要求入手,对于汽车客服人员应该了解的基本要求、服务礼仪、汽车基础知识、维修接待、客户抱怨处理用了较为详细的描述。

◆《汽车维修人员入职必读》

用户不是专家,把车交给售后服务维修人员专业素质就





代表了整个汽车维修保养服务形象。

汽车维修人员在汽车维修服务中至关重要，本书主要内容有：汽车维修人员基本要求、汽车维修基本知识了解、汽车常用材料、钳工基础知识、电学基础知识、汽车零件图基础知识、技能要求、维修安全操作等。

◆《汽车美容师入职必读》

本书从汽车美容师基本要求入手，讲解了汽车美容师应该掌握的基本知识和汽车美容清洗保护用品、常用工具及设备、技能要求、安全操作。

“汽车服务业入职必读手册”岗位培训图书可为汽车服务连锁机构、汽车4S店、汽车美容装饰店、洗车场等客服人员、维修人员、美容人员作为工作参考，也可作为汽车职业培训院校等的教材。

本书由深圳市汽车维修行业协会理事、深圳市创业和就业指导专家、深圳丽车坊汽车服务有限公司总经理王靖主编，同时，在本书编辑整理过程中，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赵明、范寅兴、张建均、刘建伟、刘海江、刘军、李亮、周亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、李冰冰、赵建学、江美亮、匡仲潇、滕宝红，最后全书由王靖统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

目 录

第一章 汽车美容师基本要求

第一节 汽车美容师岗位职责	2
一、工作职责	2
二、职业前景	2
三、等级划分	2
第二节 汽车美容师素质要求	4
一、专业素质	4
二、基本素质	4
三、职业道德	7

第二章 汽车美容基本知识

第一节 汽车美容概述	12
一、汽车美容, 黄金产业	12
二、汽车美容概念	12
三、汽车车身常见侵害	12
四、汽车美容依据	13
五、汽车美容三结合	14
第二节 汽车美容种类	15
一、一般汽车美容	15
二、汽车修复美容	15
三、专业汽车美容	16



第三节 汽车基础知识	17
一、发动机	17
二、底盘	20
三、常见汽车基本参数	22

第三章 汽车美容清洗保护用品

第一节 汽车清洗系列用品	26
一、汽车清洗剂作用及除垢机理	26
二、水性清洗剂	27
三、有机清洗剂	27
四、油脂清洗剂	28
五、溶解清洗剂	28
六、多功能清洗剂	28
第二节 汽车护理系列用品	33
一、研磨剂	33
二、抛光剂	35
三、还原剂	36
四、汽车蜡	36
第三节 汽车专业保护系列用品	40
一、汽车专业保护剂特点	40
二、汽车专业保护剂种类	40
三、其他汽车专业保护剂	42

第四章 汽车美容常用工具设备

第一节 常用汽车美容工具	46
一、清洁工具	46
二、除锈工具	48
三、刮涂工具	49
四、打磨工具	50



五、涂刷工具	51
六、喷涂工具	51
七、防涂遮蔽工具	52
第二节 汽车美容常用设备	55
一、空气压缩机	55
二、高压清洗机	55
三、泡沫清洗机	56
四、水枪和气枪	57
五、抛光机	57
六、打蜡机	59
七、封釉振抛机	60
八、吸尘机	60
九、高温蒸汽清洗机	61
十、专用甩干桶	61
十一、高效多功能洗衣机	62
十二、自动洗车机	62
十三、底盘装甲用特殊喷枪	62
第三节 汽车美容常用护理设备	63
一、发动机燃油供给系统免拆清洗机	63
二、发动机冷却系统免拆清洗机	63
三、发动机润滑系统免拆清洗机	63
四、汽车举升机	64
五、其他选配设备	64

第五章 汽车美容师技能要求

第一节 汽车清洗操作流程	68
一、洗车用设备、工具	68
二、接车服务	68
三、洗车作业	69
四、室内外清洁擦干	75
五、验车交车	81



第二节 汽车打蜡服务	83
一、打蜡常用工具	83
二、新车开蜡	83
三、打蜡操作流程	84
第三节 漆面美容养护	93
一、基本工具与用品	93
二、准备工作	93
三、研磨	98
四、抛光	103
五、除眩光	107
六、封釉	108
七、镀膜	109
八、除静电	110
九、终检	110
十、交车	111
十一、清理现场	111
第四节 划痕修复	112
一、划痕类别	112
二、基本工具与用品	112
三、浅度划痕处理	112
四、中度划痕处理	113
五、深度划痕处理	116
第五节 汽车玻璃美容护理	119
一、玻璃种类	119
二、汽车玻璃	120
三、汽车玻璃清洁装置	120
四、玻璃保养	121
五、汽车玻璃修复	122
第六节 汽车养护服务项目	124
一、换机油/机油格	124
二、润滑系统清洗保养	127



三、燃油系统清洗保养	128
四、冷却系统清洗保养	130
五、动力转向系统清洗	132
六、自动变速箱清洗 (NEP设备操作)	133
第七节 其他美容项目	135
一、干洗车内及消毒服务	135
二、底盘装甲	137
三、发动机清洗	139
四、仪表板处理	142
第八节 汽车防护服务项目	144
一、汽车太阳膜	144
二、汽车防盗装置	147
三、倒车雷达	150
四、静电放电器	151
第九节 汽车装饰服务项目	153
一、汽车装饰分类	153
二、安装电器装置	154
三、地毯装饰	156
四、汽车仪表板	158
五、更换车门衬板	160
六、车内篷壁装饰	162
七、车身贴饰	164
八、车窗玻璃	165
九、汽车保险杠	166
十、车灯更换和安装	167
十一、车身附加装置安装	168

第六章 汽车美容安全规范

第一节 汽车美容师自身安全防护	172
一、个人安全防护用品	172



二、汽车美容行业常用防护用品	173
三、安全守则	174
第二节 汽车美容师安全操作规程	175
一、常见安全问题	175
二、清洗、护理安全操作	175
三、修补涂装安全操作	176
四、设备安全操作	177
第三节 防火、防毒	179
一、防火	179
二、防毒	181
 参考文献	 185

第一章

汽车美容师基本要求

第一节 汽车美容师岗位职责

一、工作职责

汽车美容师的工作职责，主要包括以下几点：

- (1) 坚决服从公司安排，认真、严格执行店长工作指令。
- (2) 按公司要求标准对客户车辆执行各项汽车清洗美容服务。
- (3) 配合组长做好客户车辆美容服务。
- (4) 与客户建立良好的服务关系，热情真诚地沟通并获取客户的汽车服务需求信息。
- (5) 执行公司统一的规范标准执行形象，做好公司对外的整体宣传。

二、职业前景

随着汽车美容店的日益增多，专业汽车美容师奇缺成了目前汽车美容业经营者面临的头等难题。如今汽车美容行业专业人才十分紧缺，不是哪个店的问题，而是整个行业面临的问题。

随着“有车族”队伍的不断壮大，人们对心爱“坐骑”的呵护也越来越全面、要求越来越高，从日常的清洁维护、车窗贴膜，到防盗系统的安装、更新及个性化的音响配备等，都需要汽车美容师的帮忙。

目前，有一定从业经验，能独立完成镀釉、贴膜等高难度工作的汽车美容师，收入一般都在 3000 ~ 5000 元之间，这类人也是各汽车美容装饰店争抢的人才。

三、等级划分

汽车美容师共分三个等级，即助理汽车美容师、中级汽车美容师和高级汽车美容师。各级别证书申请条件，具体如下页图所示。



助理汽车美容师

凡中等学历以上应、往届毕业生，以及大学低年级在校生经考试合格后可申请助理级专业人才证书

中级汽车美容师

具有中等学历并具有2年以上工作经验或大学高年级在校生经考试合格后可申请中级专业人才证书

高级汽车美容师

具有大学学历，5年以上工作经验或具有研究生以上学历者经考试合格后可申请高级专业人才证书

各级别证书申请条件

世界名车车标 01：奥迪 AUDI



国家：德国

车标解析：奥迪轿车的标志为四个圆环，代表着合并前的四家公司——旺达勒尔、豪西、迪开达伯留、奥迪，每一个环都是其中一家公司的象征。半径相等的四个紧扣着的圆环，象征公司成员平等、互利、协作的亲密关系。



第二节 汽车美容师素质要求

一、专业素质

汽车美容师的专业素质要求，具体包括以下几点：

- (1) 熟练操作车表美容、车饰美容、漆面美容、汽车防护等。
- (2) 具有汽车日常使用设备设施维护保养的基本知识，有一定的发动机、底盘、电气设备等检修技术。
- (3) 掌握汽车的漆面研磨与抛光、车身封釉技术。
- (4) 对汽车贴膜、隔热防爆材料、音响改装、汽车电子有深入的了解。
- (5) 能正确使用清洗设备等。

二、基本素质

- (1) 对汽车美容行业有一定的认识，了解汽车美容的常用术语。

相关链接：汽车美容常用术语

1. 汽车清洁

及时清除车身外表上的尘土、酸雨、沥青、树叶、鸟粪等污染物，保持车表清洁，防止漆层受到腐蚀和损坏。专业美容护理还能去除车表上的静电膜、交通膜、旧蜡等，使车漆露出本来面目。

2. 车身表面的研磨

使用专门的研磨剂，对车身漆面上存在的缺陷，如氧化层、划痕、褪色、酸点、碱点等进行研磨处理，消除缺陷。

3. 抛光及上光