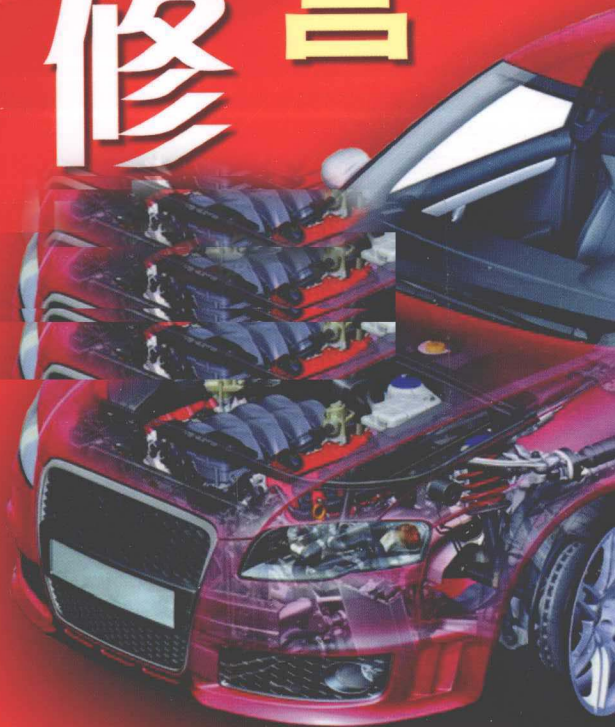


朱帆  
编著

# 怎样经营 汽车维修

经营管理  
推荐用书



金盾出版社

# 怎样经营汽车维修店

朱 帆 编著

金盾出版社

## 内 容 提 要

本书系统讲述了经营汽车维修店需要了解的各种问题,主要包括汽车维修店的经营准备、业务接待、客户服务、技术服务、内部管理等。本书可为从事汽车维修的创业者及经营者提供一些经营方面的方法。

### 图书在版编目(CIP)数据

怎样经营汽车维修店/朱帆编著. --北京:金盾出版社, 2011. 1

ISBN 978-7-5082-6617-6

I. ①怎… II. ①朱… III. ①汽车—修理厂—商业经营—基本知识 IV. ①F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 178567 号

### 金盾出版社出版、总发行

北京太平路 5 号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 83219215

传真:68276683 网址:www.jdcbs.cn

封面印刷:北京印刷一厂

正文印刷:北京四环科技印刷厂

装订:兴浩装订厂

各地新华书店经销

开本:850×1168 1/32 印张:8.875 字数:222 千字

2011 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

印数:1~8000 册 定价:18.00 元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、  
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)

# 前 言

随着车辆的社会化和私家车迅速进入千家万户,汽车保有量的快速增长将直接带动国内汽车维修市场的发展。我国汽车维修业进入了发展的黄金时期,国营、集体、股份制、私营、个体、中外合资等多种经济成分的汽车维修企业共同发展,4S店、特约维修服务站、综合维修厂、快修连锁店、专项维修店等多样化的经营形式各展其长,形成了一个门类齐全、品种多样、分布广泛、服务方便,能够满足不同消费层次需求的汽车维修市场。

据统计,目前全国近30万家汽车维修业户中,每年都有上万家关、停、并、转。同时,又有更多的汽车维修企业诞生,后者比前者从数量上来说还高5%。这种现象从一个侧面证明,汽车维修业是一个很有前途的行业。但是,新建的汽车维修企业中有多少能在一年后站稳市场或保持发展势头?各种汽车维修企业应该如何去做,才能实现可持续发展?这些问题值得汽车维修经营者深入思考。

本书系统讲述了怎样经营汽车维修店,为从事汽车维修的创业者及经营者提供了学习与参考的资料。其主要内容包括汽车维修店的经营准备、业务接待、客户服务、技术服务、内部管理等。面向维修企业经营管理者,或有志从事汽车维修经营的读者,将“经营汽车维修店”这一较抽象的概念落实到纸上,解决他们在经营过程中可能遇到的一系列问题。

本书力求通俗易懂、简明实用。本书在编写过程中,

参阅了相关专家的资料,得到了汽车维修行业专家的关心和支持,采纳了部分汽车维修企业朋友的意见与建议,在此一并表示衷心的感谢。

鉴于作者编写水平所限,书中难免有不当之处,恳请广大读者批评指正。

编 者

# 目 录

<b>第一章 汽车维修店的经营准备</b> .....	1
<b>第一节 汽车维修业概述</b> .....	1
一、汽车维修的类别 .....	1
二、汽车维修经营形式及对比 .....	3
三、我国汽车维修业发展前景分析 .....	6
<b>第二节 汽车维修企业的类型、经营业务范围及开业条件</b> .....	8
一、汽车维修企业的类型 .....	8
二、汽车维修经营业务范围 .....	9
三、汽车整车维修企业开业条件 .....	9
四、汽车专项维修业户开业条件 .....	15
<b>第三节 新建汽车维修企业的前期决策</b> .....	22
一、市场调研 .....	22
二、厂区规划 .....	27
三、企业规模 .....	29
四、经营档次 .....	32
五、经营特色 .....	36
六、投资回报 .....	39
<b>第四节 汽车维修店的筹建</b> .....	44
一、经营项目的选择 .....	44
二、经营规模的确定 .....	45
三、投资预算 .....	46
四、设施要求及维修车间布置 .....	48
五、员工配置及岗位职责 .....	49

---

六、工具与设备的选购 .....	56
七、常用维修材料的储备 .....	58
八、汽车维修业务流程、服务承诺与服务规范 .....	63
九、营业证照的申办 .....	65
第五节 汽车维修管理制度 .....	67
一、业务接待制度 .....	67
二、明码标价制度 .....	67
三、维修费用结算制度 .....	68
四、接车管理制度 .....	68
五、汽车维修竣工交车管理制度 .....	69
六、客户投诉受理制度 .....	70
七、汽车维修救援工作制度 .....	70
八、员工培训制度 .....	71
九、维修设备管理制度 .....	71
十、配件管理制度 .....	72
十一、配件验收制度 .....	73
十二、维修质量检验制度 .....	73
十三、车辆进厂检验制度 .....	74
十四、维修过程检验制度 .....	74
十五、维修竣工检验制度 .....	74
十六、试车管理制度 .....	75
十七、维修现场生产管理制度 .....	75
十八、技术档案管理规定 .....	76
十九、财务管理制度 .....	77
二十、计量管理制度 .....	77
二十一、返修车辆的处理规定 .....	78
二十二、维修竣工车辆出厂合格证管理制度 .....	78
二十三、车辆维修档案管理制度 .....	79
二十四、环境保护制度 .....	79

---

<b>第二章 汽车维修店的业务接待</b> .....	81
<b>第一节 业务接待的工作范围与程序</b> .....	81
一、业务接待的工作范围 .....	81
二、业务接待的工作程序 .....	84
三、业务接待的技巧 .....	86
<b>第二节 业务接待的基本环节</b> .....	87
一、接车 .....	87
二、维修跟进与沟通 .....	91
三、交车 .....	93
四、跟踪回访 .....	96
<b>第三节 维修合同的签订与履行</b> .....	98
一、维修合同的签订 .....	98
二、维修合同的履行 .....	103
<b>第四节 维修收费</b> .....	107
一、维修收费项目 .....	107
二、维修收费的要求 .....	110
三、维修费用的结算 .....	111
<b>第三章 汽车维修店的客户服务</b> .....	113
<b>第一节 客户服务礼仪</b> .....	113
一、电话礼仪 .....	113
二、接待礼仪 .....	115
<b>第二节 开发新客户</b> .....	117
一、专门活动 .....	118
二、直接拜访 .....	118
三、广告宣传 .....	119
<b>第三节 留住老客户</b> .....	121
一、识别忠诚客户 .....	122
二、培养忠诚客户 .....	122
三、让客户满意 .....	123



---

四、建立和增强客户的信赖感 .....	124
五、服务失误的补救 .....	125
第四节 客户投诉的处理 .....	126
一、正确对待客户投诉 .....	126
二、客户投诉的原因 .....	127
三、客户投诉的形式 .....	128
四、处理客户投诉的技巧 .....	128
五、处理客户投诉的误区 .....	129
<b>第四章 汽车维修店的技术服务 .....</b>	<b>131</b>
第一节 汽车维护作业规范 .....	131
一、日常维护作业规范 .....	131
二、一级维护作业规范 .....	131
三、二级维护作业规范 .....	133
四、各类型汽车维护作业规范 .....	150
第二节 汽车发动机维护作业 .....	151
一、冷却液的检查与更换 .....	151
二、空气滤芯的清洁与更换 .....	153
三、润滑油滤清器的更换 .....	154
四、润滑油的检查、添加与更换 .....	155
五、燃油滤清器的更换 .....	157
六、气缸压力的检测 .....	157
七、气门间隙的检查与调整 .....	158
八、火花塞的检查与更换 .....	159
九、发动机支架的检查与紧固 .....	161
第三节 汽车底盘维护作业 .....	161
一、离合器踏板的检查与调整 .....	161
二、离合器液压操纵系统排气 .....	164
三、手动变速器操纵机构的检查与调整 .....	165
四、传动轴的检查 .....	168

---

五、车桥与悬架的检查 .....	169
六、轮胎的检查与换位 .....	171
七、转向盘的检查 .....	172
八、转向柱倾斜度调节杆预紧力的检查与调整 .....	173
九、动力转向液压系统的检查 .....	174
十、转向齿轮齿条机构轴承预紧度的检查与调整 .....	177
十一、转向轮转动角度的检查 .....	178
十二、前轮前束的检查与调整 .....	179
十三、制动踏板的检查与调整 .....	180
十四、制动液的检查与更换 .....	180
十五、制动系统的排气 .....	181
十六、真空助力器的检查 .....	181
十七、驻车制动操纵机构的检查与调整 .....	182
第四节 汽车电气设备维护作业 .....	183
一、蓄电池的检查与充电 .....	183
二、刮水器与洗涤装置的维护 .....	186
三、空调系统的基本检查 .....	187
四、全车线束及灯光的检查 .....	189
第五节 轿车车身维护作业要求 .....	189
一、车身维护工艺要求 .....	190
二、底盘外表清洁工艺要求 .....	195
三、发动机室外表清洁工艺要求 .....	196
第六节 汽车清洗与护理施工 .....	197
一、汽车清洗 .....	197
二、发动机外部清洗 .....	199
三、汽车打蜡 .....	200
四、漆面研磨 .....	200
五、漆面抛光 .....	203
六、封釉 .....	204

七、底盘装甲 .....	206
<b>第五章 汽车维修店的内部管理 .....</b>	<b>209</b>
<b>第一节 员工的招聘、薪酬与培训 .....</b>	<b>209</b>
一、员工的招聘 .....	209
二、员工的薪酬与激励 .....	211
三、员工的培训 .....	214
<b>第二节 维修工具与设备的使用与管理 .....</b>	<b>216</b>
一、维修工具的使用与管理 .....	216
二、维修设备的使用与管理 .....	219
<b>第三节 汽车配件采购与管理 .....</b>	<b>223</b>
一、汽车配件的采购 .....	223
二、汽车配件的验收 .....	224
三、汽车配件的入库、库存与出库 .....	225
<b>第四节 财务管理 .....</b>	<b>229</b>
一、财务管理的基本制度 .....	229
二、财务管理的目标 .....	230
三、收入、成本与利润 .....	231
四、资产管理 .....	235
五、财务分析 .....	238
<b>第五节 维修现场管理 .....</b>	<b>241</b>
一、5S 的实施与检查 .....	241
二、文明安全作业 .....	245
<b>第六节 维修检验与质量保证 .....</b>	<b>251</b>
一、维修检验与标准 .....	251
二、维修质量保证 .....	254
<b>第七节 汽车维修计算机管理系统的作用与基本功能 .....</b>	<b>257</b>
一、汽车维修计算机管理系统的作用 .....	257
二、汽车维修计算机管理系统的基本功能 .....	258
<b>附录 机动车维修管理规定 .....</b>	<b>259</b>

## 第一章 汽车维修店的经营准备

### 第一节 汽车维修业概述

#### 一、汽车维修的类别

汽车维修包括汽车维护与汽车修理。汽车维护是为了维持汽车完好技术状况或工作能力而进行的作业,其目的是保持车容整洁、随时发现和消除故障隐患。适时的维护可防止车辆早期损坏,降低车辆的故障率和小修频率。汽车修理是为了恢复汽车完好技术状况或工作能力而进行的作业。其目的在于及时排除故障,恢复车辆的技术性能,节约运行消耗,延长车辆使用寿命。汽车维修应贯彻“强制维护、定期检测、视情修理”的原则。

##### 1. 汽车维护的类型

汽车维护的类型按汽车运行间隔期限(里程或时间)、作业范围或运行条件划分为定期维护、季节性维护和磨合期维护。

##### (1) 定期维护

定期维护包括日常维护、一级维护和二级维护。日常维护由驾驶员在每天出车前、行车中和收车后进行,其中心内容是清洁、补给和安全检视。一级维护由维修工在车间进行,间隔里程一般为1000~2000km。一级维护作业的中心内容为:除日常维护内容外,以检查、润滑、紧固为主,并检查制动、转向等安全系统的部件。二级维护由维修工在车间进行,间隔里程一般为10000~15000km。二级维护作业的中心内容为:除一级维护作业内容外,以检查、调整为主,拆检制动器,进行轮胎换位,进行技术检测,根据检测结果确定附加作业项目。由于车型和车辆运行条件不同,

使用的燃料、润滑材料和配件质量也存在差异,各级维护作业的深度和周期有很大差别。实际操作时,应根据具体情况确定维护周期和作业内容。

### (2)季节性维护

季节性维护是为了使汽车适应季节变化而实施的维护,可结合定期维护一并进行,其主要作业内容为更换润滑油、检查冷却系统等。

### (3)磨合期维护

磨合期维护是指新车或大修车在磨合期(初期使用阶段)实施的维护,磨合期一般为0~1000km,主要作业内容除做好日常维护外,要经常检查与紧固外部螺栓、螺母,注意各总成在运行中的声响和温度的变化,及时进行适当调整。磨合期满后,更换各总成润滑油,紧固各连接件,调整各部位间隙等。

## 2. 汽车修理的种类

汽车修理按修理对象和作业深度不同,可划分为汽车大修、总成修理、汽车小修和零件修理。

### (1)汽车大修

对整车进行解体,对所有零部件进行检验、修理或更换,恢复汽车完好技术状况。

### (2)总成修理

总成的基础件和主要零部件破裂、磨损、老化等,需要拆解总成,进行彻底修理,恢复其技术状况。主要总成包括发动机、车架、变速器、车桥等。

### (3)汽车小修

用修理和更换个别零件的方法,保证和恢复车辆工作能力。主要是为了消除车辆在运行过程中发生和维护作业中发现的故障与隐患。

### (4)零件修理

对因磨损、变形、损伤等不能继续使用的零件进行修复,以恢

复其性能。修理零件前,必须考虑是否有修复价值。

## 二、汽车维修经营形式及对比

### 1. 品牌维修经营

目前,国内品牌经营主要有两种方式,一种是集汽车销售和售后服务为一体的经营方式,即整车销售、维修服务、配件供应、信息反馈“四位一体”(通常称为“4S”),以汽车特约销售服务站 4S 店为主体。另一种是汽车销售和售后服务相分离的经营方式,如汽车品牌专卖店所指定的汽车特约维修服务站。

#### (1) 4S 店

4S 店的经营模式源于欧洲。欧洲各城市汽车保有量大,车型集中,且每种车型的保有量也较大,汽车售后服务的市场庞大,投资回报率极其可观。因此,这种经营模式获得了很大成功。逐步成为美国、加拿大等北美洲国家汽车售后服务市场的主导模式。

4S 店作为品牌服务的售后服务站,能得到汽车生产厂家的服务技能培训,易取得技术资料 and 专用设备,拥有原厂配件通畅的供货渠道,保证了车辆维修质量和效率。4S 店有规范的管理体系,可为用户提供优质的维修服务。

4S 店在我国汽车维修服务市场上处于主导地位。但 4S 店也面临一些困境与挑战。建一家 4S 店,从规模到软硬件设施必须符合汽车生产厂家的标准和要求,仅建设成本就要数百万元,甚至上千万元,如何在最短的时间内收回投资并尽可能地获得利润,是每个 4S 店经营者不得不考虑的问题,而维修费用过高必将导致客户流失。在这种情况下,一些主流品牌和高端品牌 4S 店尚可以维持,一些小品牌 4S 店则面临着生存压力。4S 店品牌的专一性也导致其对客户的依赖性很强,如果失去客户,也就很难生存下去了。各大汽车品牌都热衷于建设 4S 店,使得 4S 店迅猛发展,出现了无序竞争的局面。部分车主在车辆过了生产厂家承诺的保修期后不愿再进 4S 店维修,也造成了客户的流失。

#### (2) 汽车特约维修站

许多汽车经销商不具备经营 4S 店的规模与实力,或当地市场不足以支撑 4S 店的运营,或无售后服务条件。在这种情况下,汽车销售商通常授权汽车特约维修站为其销售的车辆提供售后服务。

特约维修站也能得到汽车生产厂家给予的支持,如提供纯正、优惠的原厂配件,提供免费的技术与管理培训等。一个经营条件较好的专业维修厂,能成为一个或多个汽车品牌的特约维修服务站。

但特约维修在专业化程度、配件供应等方面比 4S 店的售后服务逊色许多。特约维修站受生产厂家或经销商的约束较少,其经营的随意性较大,有时不能为用户提供到位的服务,易引起用户的不满。

有的特约维修采用联营的形式,可弥补单个特约维修的不足。即采用统一的品牌、服务体系和标准,服务人员接受统一的专业培训,经营网络分布广,将分散、规模不大的区域市场联合起来,形成一个巨大而稳定的市场,确保了服务价格和服务品质的优势。

## 2. 快修连锁经营

汽车快修连锁是一种方便、快捷、专业化的经营模式,连锁经营的形式通常有直营连锁、特许连锁和自由连锁等。

规模化、管理的现代化和集约化,统一的品牌、人员的专业化等是连锁经营所拥有的特定优势,也是连锁经营的工具。快修连锁店严格按照“统一管理、统一订货、统一定价销售、统一形象、统一服务规范”的原则进行经营。快修连锁店与总部之间是一种经济协作关系,总部在经营管理、人员培训、技术服务、设备配备等方面对快修连锁店提供全方位的支持,各快修连锁店在一个共同的经营模式下进行运作。

快修连锁经营可以引进先进的管理方法和服务规范、先进的维修技术、先进的设备、一流的管理和技术人才、较低价格的配件

(仓储配送和库存调配),品牌统一、树立整体形象,可扩大地域影响,加快发展速度,不受人力、财力、物力的限制,获得总部的支持,经营风险较小。管理现代化、集约化,有效兼顾了经营成本 and 市场需求,连锁经营网络的仓储配送和库存调配,利用信息系统,科学利用仓储和流动资金,有效地减少物资储存和资金占用,降低运营成本。

美国著名的汽车快修品牌 AC 德科、德国全球第二大汽车零部件供应商博世、日本最大的汽车用品经销商黄帽子等,已在我国开展汽车快修连锁经营,且发展迅速。国内也出现了区域性快修连锁企业,如上海强生快手手、上海新奇特等。

### 3. 专业维修经营

许多汽车维修企业坚持独立经营,同时经营多个品牌维修服务或专项维修。这种经营方式往往具有一些特色优势,如维修技术全面、客户服务细致周到或者价格较低等。同时,其经营方式灵活、易于管理等。虽然面对的竞争激烈,还是拥有自己的一席之地。但如果一旦失去了自己独特的竞争优势,这些企业在竞争中将会处于不利地位。

### 4. 汽车维修经营形式对比

#### (1)特点对比

各种品牌的 4S 店及特约维修站,它们背后有汽车制造厂家的强大技术和配件支持,提供销售与维修捆绑的优惠政策,为各类高档车提供“家门口一站式服务”,优良的技术和优质的服务,优势显而易见,追求高服务质量,专业维修水准,人员管理规范,但维修价格较高也是汽车 4S 店的弱势,维修工时费及原厂配件按照统一标准收取,价格往往偏高,有时甚至是普通修理厂维修价格的好几倍。

大中型汽车维修厂正好弥补了 4S 店及特约维修站的缺憾。我国汽车配件的国产化和大众化,使汽车配件市场垄断专供局面得以打破,给普通维修企业创造了更多机会。另外,大型汽车维



修厂资金雄厚,正逐步完善其服务质量,为顾客提供人性化和精细化服务。

经营快修连锁店和小型维修店主打小型、方便、快捷、实惠、社区化服务。以快修连锁店为例,其外在方面主要体现为标志统一、内外装潢统一、快修连锁店标志醒目且美观、内部装修简洁;占地少,人员精简,配件和维修技术可以由总部统一供应和指导,昂贵的检测诊断设备可以共享;各连锁店在总部的统一管理下自主经营,技术人员和维修资料有保障,配件来源相对稳定。

### (2)费用对比

对于4S店,投资比较大,汽车生产厂家都有硬性要求,需要达到一定的规模,需要购置一定的设备。目前,建一个4S店至少要投资两三千万元。

经营规模较大的汽修厂,维修项目多,汽车配件较齐全,投资需要50万元以上,还不算积压的资金,要见经济效益至少是一年之后。

经营快修连锁店一般投资在10~20万元之间,配件和维修技术可以由总部统一供应和指导,昂贵的检测诊断设备可以共享。

经营小型汽修店,只需买一些必要的工具及设备,大概5~10万元,占地少、人员精简,提供专项维修服务,投资较少,见效快。

## 三、我国汽车维修业发展前景分析

近年来,随着私家车迅速进入千家万户,中国汽车维修业也进入了发展的黄金时期。国营、集体、股份制、私营、个体、中外合资等多种经济成分的汽车维修企业在共同发展,4S店、特约维修站、综合维修厂、快修连锁店、专项维修店等多样化的经营形式各展其长,形成了一个门类齐全、品种多样、分布广泛、服务方便,能够满足不同消费层次需求的汽车维修市场。

我国汽车维修市场发展潜力巨大,特别是私人汽车消费,预计在未来10年内仍将持续高速增长。汽车保有量的快速增长将直接带动国内汽车维修市场的发展。