

中等职业教育改革创新示范精品教材
(汽车运用与维修专业)

汽修企业 管理软件使用教程

主 编 罗柳梅



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

中等职业教育改革创新示范精品教材（汽车运用与维修专业）

汽修企业管理软件使用教程

罗柳梅 主 编

黄 治 张红芳 副主编

卢发模 叶晓蕾 何艳荣 黄智亮 参 编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书从实际应用的角度出发,描述了汽车配件进销存业务、整车进销存业务以及快修美容等业务。以完成项目和任务的形式,指导读者快速掌握软件操作方法。采取左图右文的编写形式,用右侧文字解释左图内容,方便阅读,直观明了。在每个项目或任务后面配有实训练习题供读者训练使用,从而使读者在短时间内能够熟练使用软件。

本书既合适中职、高职汽车专业教师和学生使用,也适合4S店和快修美容店从事管理和维修的工作人员使用。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

汽修企业管理软件使用教程 / 罗柳梅主编. —北京: 电子工业出版社, 2013.7

中等职业教育改革创新示范精品教材(汽车运用与维修专业)

ISBN 978-7-121-20874-4

I. ①汽… II. ①罗… III. ①汽车维修业—工业企业管理—计算机辅助管理—中等专业学校—教材

IV. ①F407.471.614

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第147702号

策划编辑: 杨宏利

责任编辑: 郝黎明

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 8 字数: 204.8千字

印 次: 2013年7月第1次印刷

定 价: 22.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。



前言

我国汽车工业的高速发展,给汽车服务业带来巨大的商机,同时也促使我国汽车后市场的经营模式发生了重大的转变。近年来建立的以汽车制造厂品牌为核心,集整车销售、汽车维修、配件供应、信息反馈为一体的汽车 4S 店,成为汽车后市场的规模经营模式;另外,以高技术含量和精细管理为核心的快修连锁经营店也在迅速发展。上述两种经营模式的并存发展、相互补充,构成了当今汽车后市场的主流。

现如今,汽车服务行业中不计其数的各种大、中、小汽车维修企业已经向无纸化,信息化和网络化发展,在这样的背景下,作者编写本书的目的是让广大从事汽车服务和汽修企业管理的从业者能通过汽修企业管理软件的强大功能,实现对企业进行方便、快捷、高效的日常经营管理,并为解决实际工作中的具体问题提供一些帮助。同时,本书也可作为汽车专业师生在工作和教学中的参考书。

本书从实际应用的角度出发,采用汽修企业日常经营管理中的典型工作案例,以完成项目和任务的形式,让读者能够在“做中学”,在“学中做”。在编写形式上,采取左图右文,用右侧文字解释左图内容,方便阅读,直观明了。另外在每个项目或者任务后配有实训练习题供读者训练使用,从而使读者在短时间内能够熟练使用软件。

本书由罗柳梅担任主编,黄治、张红芳担任副主编,参加编写的人员还有卢发模、叶晓蕾、何艳荣、黄智亮。同时,本书在编写过程中,得到了北京运华天地科技有限公司廖明总经理的悉心指导和珠海笛威汽车服务咨询公司的鼎力支持,此外还得到了电子工业出版社的大力支持和帮助,并参考了国内外同行的相关资料,在此表示诚挚的感谢。

由于各种汽车服务管理企业的管理模式和经营方式存在一定差异,故本书介绍的软件操作方法和操作流程并不一定适用于所有的汽车服务企业,特此申明。

另由于本书涉及面广,而作者水平有限,虽竭尽全力,仍难免存在错误和不当之处,恳请广大读者和各位同行不吝赐教,批评指正。

编 者

2013 年 5 月

目录

概述 / 1

项目一 基础数据 / 3

- 任务 1 员工信息 / 3
- 任务 2 客户信息 / 6
- 任务 3 供应商信息 / 8
- 任务 4 配件信息 / 11

项目二 配件进销存管理 / 15

- 任务 1 配件订货 / 15
- 任务 2 配件采购入库 / 20
- 任务 3 采购退货 / 24
- 任务 4 销售出库 / 27
- 任务 5 销售收款 / 30
- 任务 6 销售退货和销售退款 / 32

项目三 整车进销存管理 / 36

- 任务 1 整车销售订货 / 36
- 任务 2 整车采购订单 / 39
- 任务 3 整车入库 / 43
- 任务 4 整车采购付款 / 45
- 任务 5 整车销售出库 / 47

项目四 维修业务 / 55

- 任务 1 维修接待 / 55
- 任务 2 车间管理（派工） / 60
- 任务 3 维修领料 / 62
- 任务 4 全完工和总检 / 64
- 任务 5 预结算 / 67
- 任务 6 收款和出厂 / 69

项目五 快修美容业务 / 72

- 任务 1 快修美容 / 72
- 任务 2 定义、查询、发行、充值、冻结和解禁套餐卡 / 76
- 任务 3 储值卡的定义、发行和查询 / 82



任务4 用套餐卡和储值卡消费 / 85

项目六 报表统计 / 89

任务1 报表统计 / 89

实训练习题及操作步骤 / 99

项目一 基础数据 / 101

任务1 员工信息 / 101

任务2 客户信息 / 101

任务3 供应商信息 / 102

任务4 配件信息 / 102

项目二 配件进销存管理 / 104

任务1 配件订货 / 104

任务2 配件采购入库 / 105

任务3 采购退货 / 106

任务4 销售出库 / 107

任务5 销售收款 / 108

任务6 销售退货和销售退款 / 108

项目三 整车进销存管理 / 110

任务1 整车销售订货 / 110

任务2 整车采购订单 / 110

任务3 整车入库 / 111

任务4 整车采购付款 / 112

任务5 整车销售出库 / 112

项目四 维修业务 / 114

任务1 维修接待 / 114

任务2 车间管理(派工) / 115

任务3 维修领料 / 115

任务4 全完工和总检 / 116

任务5 预结算 / 116

任务6 收款和出厂 / 117

项目五 快修美容业务 / 118

任务1 快修美容 / 118

任务2 定义、查询、发行、充值、冻结和解禁套餐卡 / 119

任务3 储值卡的定义、发行和查询 / 119

任务4 用套餐卡和储值卡消费 / 120

◆ 软件介绍

《汽车商务与服务实训教学系统》是北京运华天地科技有限公司的运华天地系列软件的拳头产品之一。本书中的所有项目和任务均是在该系统平台上完成的。“运华天地”系列软件是由该公司多名长年从事汽车相关行业和计算机行业的专业资深人士开发的，技术领先于国内水平，具有全中文界面、全中文按钮、既可全鼠标操作，又可全键盘操作等独一无二的优点。同时具有符合规范的财务功能，并且提供同类软件所不能提供的多种数据接口。

本书中项目中所使用的平台是《AW804 汽车商务与服务实训教学系统》中的大型厂联网练习、汽贸联网练习、快修美容联网练习。该版本的软件包括以下功能：

第一部分：汽修管理

前台接待、备料估价、备料估价单查询、车间管理、维修进度查询、领料管理、维修业务结算、维修业务反结算、重结算、反总检、应收款、出厂单、维修结算查询、存档结算单、存档结算单查询、预约管理、维修历史查询、理赔单、索赔单等。

第二部分：美容管理

快修美容单、套餐卡定义、套餐卡发行、套餐卡管理、储值卡定义、储值卡发行、储值卡管理、快修美容单查询统计等。

第三部分：财务管理（往来账管理）

应收账款查询、应收账款发生、应收账款收回、应付账款查询、应付账款发生、应付账款支付、应收款明细查询、呆账处理、多业务收款、费用管理等。

第四部分：客户服务

会员管理、会员积分、维修跟踪、客户生日查询、会员到期查询、车辆保险到期查询、车辆保险、车辆保险查询、发送短信、短信发送历史查询等。

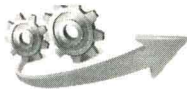
第五部分：报表

维修用料查询、维修项目查询、维修人员业务查询、维修报表、按配件、员工、客户等各种不同方式统计营业报表。

营业日报表、营业周报表、营业月报表、营业报表。

第六部分：系统维护

系统登录、账套管理、系统设置、单位基本信息、数据备份、数据恢复、经营期末结转、数据交换、操作员管理、系统升级数据导入等。



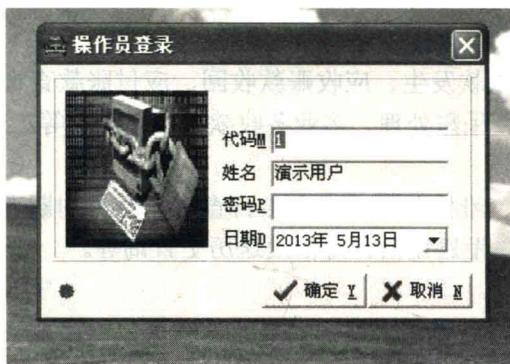
◆系统登录

1. 打开登录窗口

步骤：执行“程序→AW804 汽车商务与服务实训教学系统→学生端→实训练习→大型厂联网练习”菜单命令，打开登录窗口。



2. 输入操作员代码、姓名和密码，单击“确定”按钮。



项目一

基础数据

任务1 员工信息

● 工作情景描述

最近某 4S 店新来一批员工，作为人力资源部工作人员的孙军需要在系统中为新员工建立档案，并且根据新员工各自的岗位在系统中设置相应的职责。

● 学习目标

能够将员工的基本信息等录入系统，能修改、查询、删除信息记录，能对系统中的员工进行角色定义。

● 设备器材

1. 计算机若干台
2. 班级名单一份

● 系统平台

大型厂联网练习

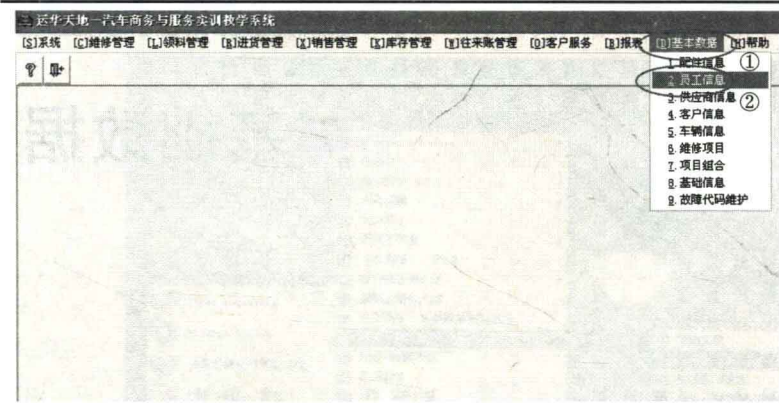
● 教学组织建议

每位学生扮演人力资源部工作人员，将自己的个人信息作为新员工信息录入系统，并对自己进行角色定义。



任务实施

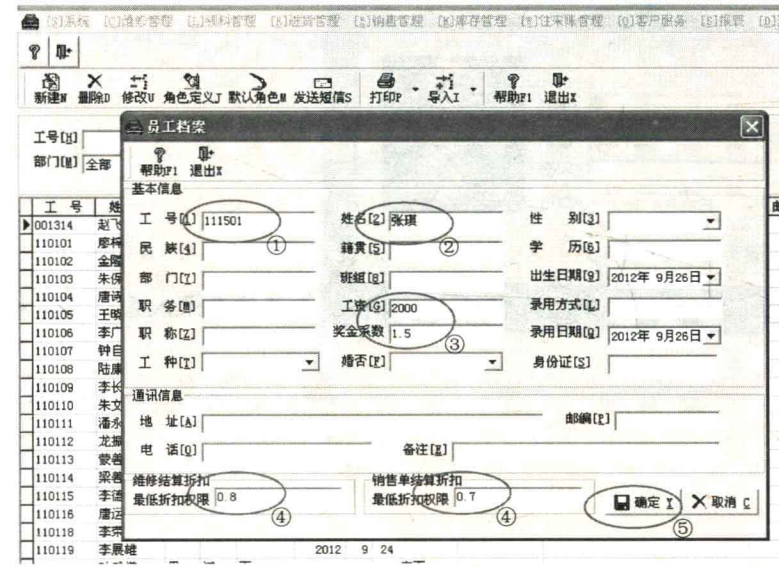
(一) 新建员工信息



1. 单击“基本数据”
2. 选择“员工信息”



1. 单击“新建”按钮

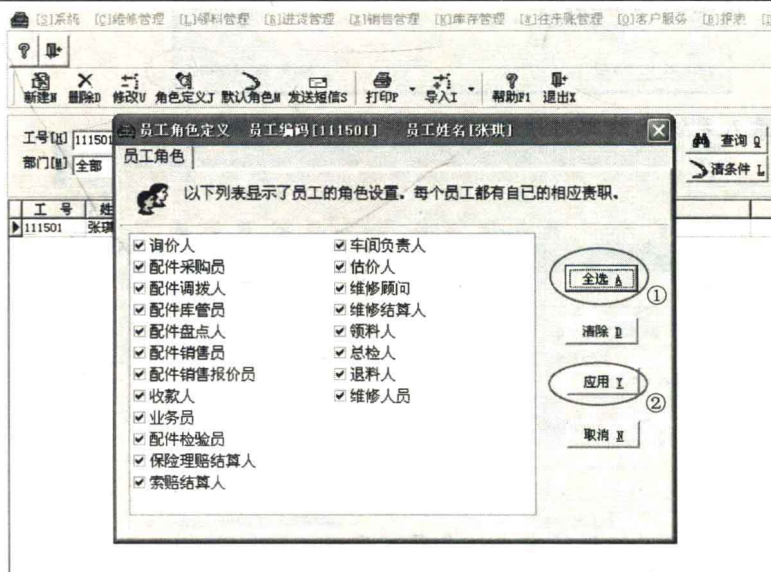


1. 输入工号（注：为保证存盘成功，老师应预先给每位学生分配一个固定的工号）
2. 输入姓名
3. 输入工资和奖金系数
4. 输入维修和销售单结算折扣和最低折扣权限
5. 单击“确定”按钮

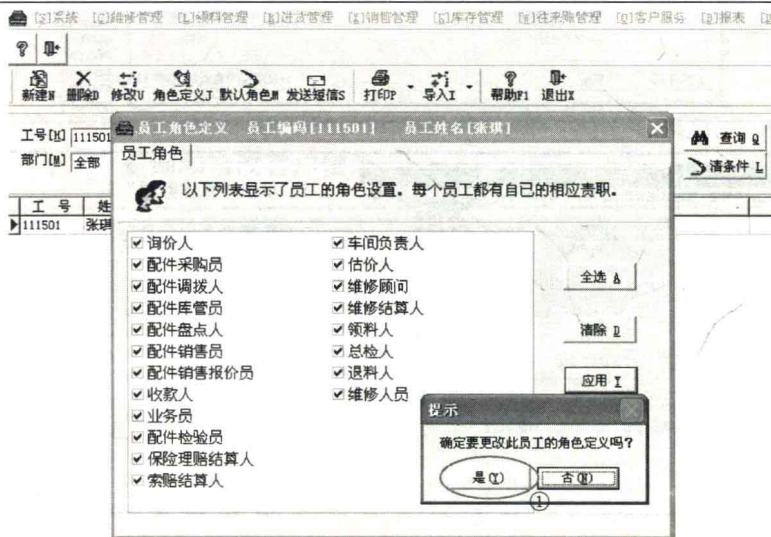
(二) 查询员工信息并进行角色定义



1. 输入工号
2. 单击“查询”按钮
3. 确认光标定位在此
4. 单击“角色定义”



1. 单击“全选”按钮，赋予员工所有角色
2. 单击“应用”按钮



1. 在弹出的提示对话框中选择“是”按钮



附：实训练习

每位学生扮演人力资源部工作人员，将自己的个人信息作为新员工信息录入系统，并对自己进行角色定义。

任务2 客户信息

工作情景描述

某 4S 店今天接待了一些客户到店维修和保养，孙军作为售后接待员在接待过程中必须了解客户的信息，并同时将客户信息录入系统。

学习目标

能够将客户的基本信息等录入系统，能熟练修改、查询客户的基本信息。

设备器材

1. 计算机若干台
2. 教师提供的客户信息若干份

系统平台

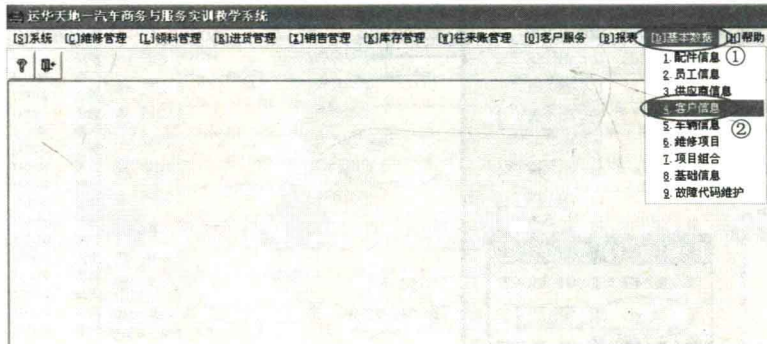
大型厂联网练习

教学组织建议

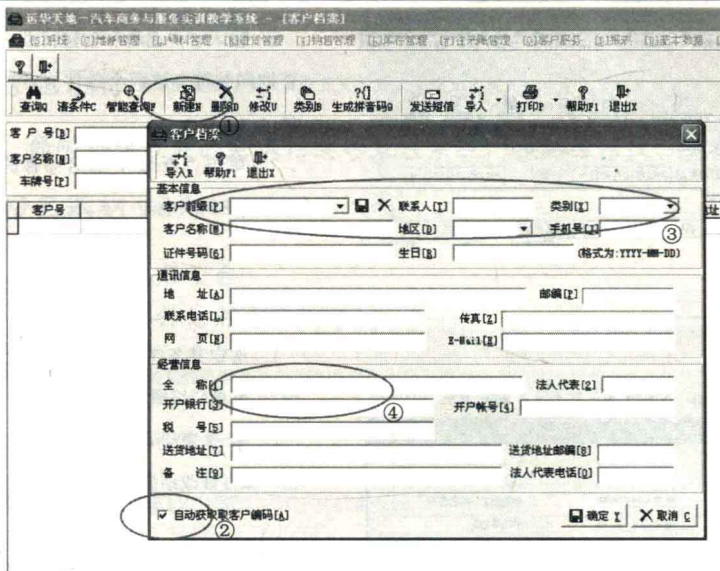
每位学生扮演售后接待的孙军，将了解到的客户信息录入系统。

任务实施

（一）新建客户信息



1. 单击“基本数据”
2. 选择“客户信息”

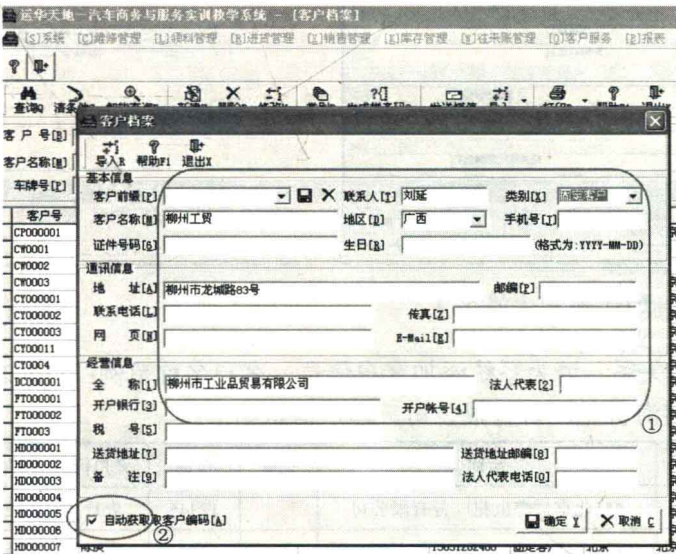


1. 单击“新建”

2. 取消对“自动获取客户编码”的勾选（客户前缀变成客户编码）

3. 在客户编码处输入客户编码，并保证编码的唯一性。输入“联系人，选取类别、客户名称、地区等信息

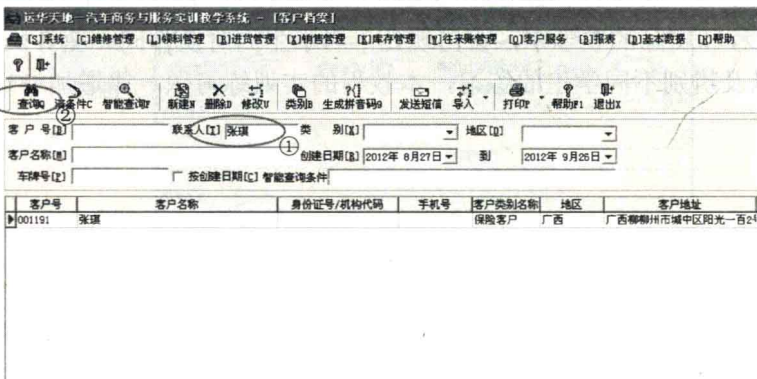
4. 输入全称。其他信息视情况输入



1. 客户信息填写完毕

2. 如果没有取消对“自动获取客户编码”的勾选，“客户前缀”栏留空，可以自动生成客户编码

(二) 查询和修改客户信息



1. 输入联系人姓名，可按联系人条件进行查询

2. 单击“查询”，符合条件的信息将会显示在列表中



运华天地—汽车商务与服务实训教学系统—[客户档案]

(S)系统 (C)维修管理 (L)物料管理 (B)进货管理 (X)销售管理 (K)库存管理 (W)往来账管理 (Q)客户服务 (E)报表 (Z)基本数据

查询 请条件C 智能查询 新建N 删除D 修改U 类别B 生成拼音码9 发送短信 导入 打印P 帮助F1 退出X

客户号 [E] 联系人 [E] 类别 [E] 地区 [E]

客户名称 [E] 出生日期 [E] 2012年10月10日 到 2012年10月10日

车牌号 [E] 按创建日期 [E] 智能查询条件

客户号	客户名称	身份证号/机构代码	手机号	客户类别名称	地区
001194	柳州工贸			固定客户	广西 柳州市龙城

1. 输入客户名称和创建日期, 可查询同时符合这两个条件的客户信息

2. 单击“查询”, 符合条件的信息显示在列表中

(S)系统 (C)维修管理 (L)物料管理 (B)进货管理 (X)销售管理 (K)库存管理 (W)往来账管理 (Q)客户服务 (E)报表 (Z)基本数据

查询 请条件C 智能查询 新建N 删除D 修改U 类别B 生成拼音码9 发送短信 导入 打印P 帮助F1 退出X

客户号 [E] 客户名称 [E] 柳州工贸 车牌号 [E]

客户号 [E] 客户名称 [E] 柳州工贸

客户档案

基本信息

客户编号 [E] 001194 联系人 [E] 刘延 类别 [E] 固定客户

客户名称 [E] 柳州工贸 地区 [E] 广西 手机号 [E]

证件号码 [E] 生日 [E] (格式为: YYYY-MM-DD)

通讯信息

地址 [A] 柳州市龙城路60号 邮编 [E]

联系电话 [E] 传真 [E]

网页 [E] E-Mail [E]

经营信息

全称 [E] 柳州市工业品贸易有限公司 法人代表 [E]

开户银行 [E] 开户帐号 [E]

税号 [E]

送货地址 [E] 柳州市龙城路60号 送货地址邮编 [E]

备注 [E] 法人代表电话 [E]

确定 I 取消 C

1. 选定某条客户信息, 单击“修改”, 可重新编辑客户档案

2. 修改完毕, 单击“确定”按钮, 保存修改结果

附: 实训练习 (文中出现的***均代表学生姓名)

本维修厂与以下客户建立业务关系, 请为系统添加客户信息。客户名称范例: 110427 孙军 01。客户全称范例: 孙军北京盛海世纪广告有限公司。客户信息如下:

客户名称	联系人	类别	地区	全称	地址	电话	开户行	开户帐号
工号***01	***	保险客户	北京	***北京盛海世纪广告有限公司		12345	农行	201
工号***02	***	保险客户	北京	***北京盛美领航国际广告有限公司		12346	农行	202
工号***03	***	保险客户	北京	***北京金赛尔科技有限责任公司		12347	农行	203
工号***04	***	保险客户	北京	***北京新东方教育中心		12348	农行	204

特别说明: 本软件使用过程和实际的教学中, 会出现几十名学生同时操作同一业务操作的情况。为便于教学、存盘以及辨别不同学生的练习, 本教程的实训练习题一律增加***代表学生的练习, 特此说明。

任务3 供应商信息

工作情景描述

某汽车维修厂采购部门已经从一个供应商处采购一批新零件, 为了今后方便联系该供应

商，采购员孙军需要将该供应商的基本信息录入系统。

● 学习目标

能够将供应商的基本信息等录入系统，能熟练修改、查询供应商的基本信息。

● 设备器材

1. 计算机若干台
2. 供应商信息若干份

● 系统平台

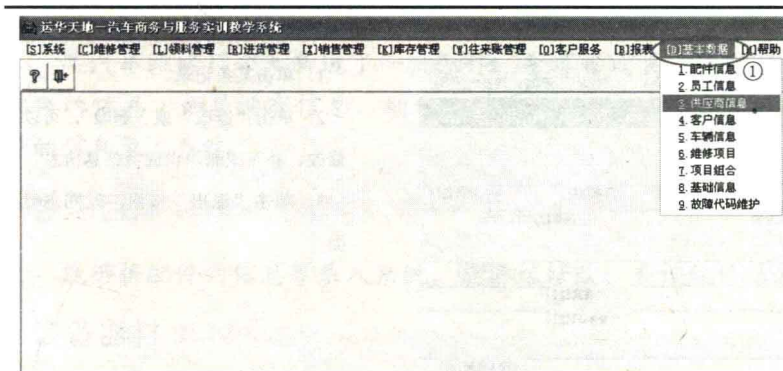
大型厂联网练习

● 教学组织建议

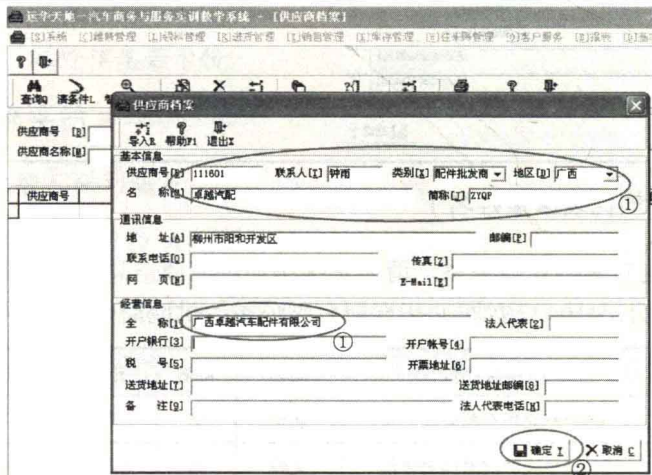
每位学生扮演采购员孙军，将供应商的信息录入系统。

● 任务实施

(一) 新建供应商信息



1. 单击“基本数据”，选择“供应商”信息



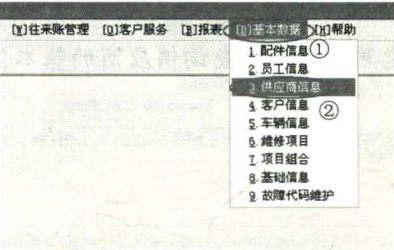
1. 单击“新建”，在弹出的对话框中输入供应商信息。确保供应商号的唯一性

2. 单击“确定”按钮，保存供应商信息

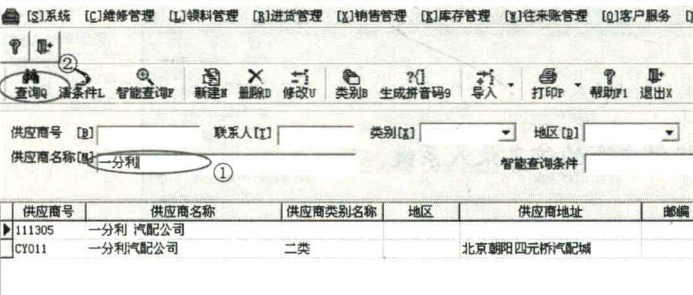
●技巧小贴士：修改供应商信息的方法与修改客户信息的方法相同



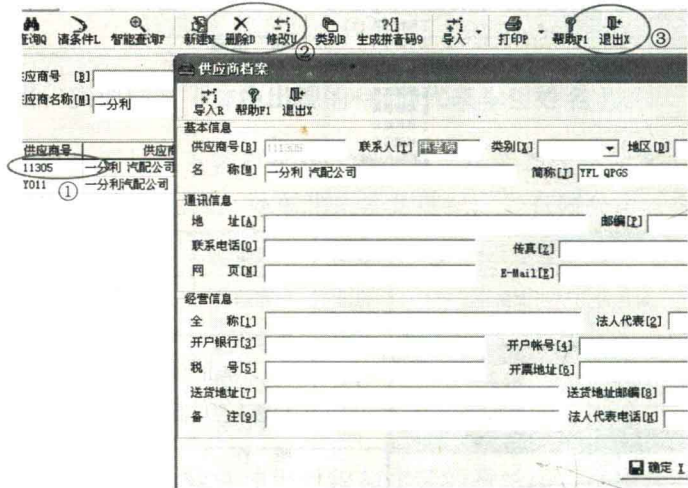
(二) 查询供应商信息



- 1. 单击“基本数据”
- 2. 选择“供应商”信息



- 1. 在供应商名称处输入要查询的供应商名。如果记得不确切，请只输入关键字进行模糊查询
- 2. 单击“查询”。符合条件的记录显示在列表中。



- 1. 单击某条记录
- 2. 单击“修改”或“删除”，可以修改、补充或删除供应商信息
- 3. 单击“退出”按钮，返回主界面

附：实训练习（文中出现的***均代表学生姓名）

本维修厂将长期与以下供应商建立采购业务关系，请为系统添加供应商信息。供应商号范例：110427 孙军 01。名称和全称范例：110427 孙军北华汽配有限公司。供应商信息如下：

供应商号	联系人	类别	地区	名称和全称	简称	电话	开户行	开户帐号
工号***01	***	配件批发商	北京	工号***北华汽配有限公司	北华	略	工商银行	200
工号***02	***	配件批发商	北京	工号***壳牌润滑油销售部	壳牌	略	工商银行	200

续表

供应商号	联系人	类别	地区	名称和全称	简称	电话	开户行	开户帐号
工号***03	***	配件批发商	北京	工号***易通商贸有限公司	易通	略	工商银行	200
工号***04	***	配件批发商	北京	工号***登丰汽配销售有限公司	登丰	略	工商银行	200
工号***05	***	配件批发商	北京	工号***米其林销售有限公司	米其林	略	工商银行	200
工号***06	***	配件批发商	上海	工号***正大汽配有限公司	正大	略	工商银行	200
工号***07	***	配件批发商	上海	工号***飞鸿汽配有限公司	飞鸿	略	工商银行	200
工号***08	***	配件批发商	上海	工号***展望汽配有限公司	展望	略	工商银行	200
工号***09	***	配件批发商	上海	工号***振兴汽配有限公司	振兴	略	工商银行	200
工号***10	***	整车类	上海	工号***顺风大众汽车销售公司	顺风	略	工商银行	200
工号***11	***	整车类	上海	工号***东风风行汽车销售公司	东风风行	略	工商银行	200
工号***12	***	整车类	上海	工号***上海奇瑞汽车销售公司	奇瑞	略	工商银行	200

任务4 配件信息

● 工作情景描述

某汽车维修厂今天新进了一批配件，仓库管理员孙军在接收的时候发现系统中并没有该配件的信息（如果没有信息，则无法对配件进行进销存的操作），所以仓库管理员需将该配件的信息录入系统。

● 学习目标

能够将配件的信息等录入系统，能熟练修改、查询配件信息。

● 设备器材

1. 计算机若干台
2. 配件信息若干份

● 系统平台

大型厂联网练习

● 教学组织建议

每位学生扮演仓库管理员，将配件的信息录入系统。