

RUHE  KAIJIA
QICHE WEIXIUDIAN

如何开家 汽车维修店

王 靖◎主编



开店
宝典



化学工业出版社

RUHE  KAIJIA
QICHE WEIXIUDIAN

如何开家 汽车维修店

王靖◎主编



开店
宝典



化学工业出版社

·北京·

本书介绍了汽车整车维修业开业条件解读、汽车日常检测与维修业务、汽车维修店日常管理、员工作业安全管理四个方面的内容。本书的资料主要来源于一线的汽车维修行业培训资料、技术资料、内部作业指导书，图片全是实景图片，在工作现场拍照。

本书特色鲜明，实用性强，其中包含大量的实战范本，可供读者参考借鉴。

本书可作为汽车维修店一线工作人员及管理者的参考书。

图书在版编目（CIP）数据

如何开家汽车维修店/王靖主编. —北京：化学工业出版社，2014.1

ISBN 978-7-122-19141-0

I. ①如… II. ①王… III. ①汽车-修理厂-经营管理 IV. ①F407.471.6

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第282794号

责任编辑：辛 田

文字编辑：冯国庆

责任校对：边 涛

装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）

印 装：化学工业出版社印刷厂

710mm×1000mm 1/16 印张13 $\frac{1}{2}$ 字数249千字 2014年2月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：39.00元

版权所有 违者必究



伴随我国汽车产业的高速发展，汽车相关产业的价值链在不断延伸，汽车服务行业的地位也变得越来越突出，尤其是汽车服务业后服务市场。汽车维修业作为汽车服务业后服务市场的缩影，更是得到了蓬勃发展，产业规模和利润比重均得到了不断的提高。

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，汽车售后服务市场被称为汽车业的黄金产业。其中与汽车售后服务相关的如汽车4S店、连锁汽车快修店、汽车维修店、汽车改装店、汽车配件专营店、汽车美容店越来越多。

无疑，我国正快步走进汽车时代，而随着汽车保有量的持续走高，汽车维修保养行业也迎来了高速发展时期。虽然汽车售后服务市场这块“蛋糕”越做越大，但是汽车售后服务市场在高速发展的同时也遇到了各种制约其发展的因素。如国外汽车售后服务市场的行业巨头也都纷纷进入中国，这就更加剧了我国的汽车售后服务市场竞争激烈度。相对于发达国家成熟的汽车售后服务市场经营模式，我国汽车售后服务市场仍处于起步阶段。

汽车维修行业孕育了极好的发展前景和投资机遇，因而受到各界人士的众多关注，也是许多自主创业者的首选。许多自主创业者志存高远，有志创出一番大业，但其又缺乏对汽车维修行业的具体认知，不熟悉汽车维修行业的特点，更加不知道该如何去管理，从而使得创业的梦想停留在懵懂和迷茫的阶段。

基于此，作者将自己在汽车维修行业多年的经验总结出来，以期能帮助那些有志于此的创业者。《如何开家汽车维修店》一书主要包括汽车整车维修业开业条件解读、汽车日常检测与维修业务、汽车维修店日常管理、员工作业安全管理四个章节。

《如何开家汽车维修店》一书的资料主要来源于一线的汽车维修行业培训资料、技术资料、内部作业指导书，图片全是实景图片，在工作现场拍照。《如何开家汽车维修店》一书可作为汽车维修店从业人员的工作参考书。

《如何开家汽车维修店》一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、国家创业咨询师、恒尚咨询首席顾问、原深圳丽车坊汽车服务有限公司总经理王靖主持编写，同时，在本书的编写过程中，还获得了许多车主的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有杜逸夫、赵明、范寅兴、张建均、刘施材、刘建伟、刘海江、刘军、李亮、周亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、龚财鑫、李浩、唐乃勇、孟照友、柳春平、张凯、张立冬、唐晓航、许丽洁、康小伟、匡仲潇，最后全书由滕宝红统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢。

由于编者水平有限，书中不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编 者



第一章 汽车维修业开业条件解读

第一节 汽车整车维修企业开业条件 /2

条件01：人员必备条件 /2

条件02：组织管理条件 /3

条件03：安全生产条件 /3

条件04：环境保护条件 /4

条件05：维修设施条件 /4

条件06：维修设备条件 /4

第二节 汽车专项维修业户开业条件 /7

条件01：汽车维修通用条件 /7

条件02：专项维修人员条件 /8

条件03：专项维修设施条件 /9

条件04：专项维修设备条件 /10

第二章 汽车日常检测与维修业务 /13

第一节 汽车轮胎检测与维修 /14

基础知识 /14

知识01：轮胎功能 /14





知识02：轮胎结构 /15

知识03：轮胎分类 /15

实操技能 /16

技能01：轮胎拆卸 /16

技能02：轮胎的检查 /17

技能03：轮胎常见故障诊断 /17

技能04：汽车轮胎修补 /20

技能05：轮胎更换 /27

技能06：四轮定位 /28

第二节 汽车油路检测与维修 /32

基础知识 /32

知识01：机油的分类 /32

知识02：机油标号详解 /33

知识03：机油更换周期 /33

知识04：滤清器类别 /34

实操技能 /35

技能01：更换机油 /35

技能02：拆卸机油滤清器 /37

技能03：安装机油滤清器 /38

技能04：检查机油是否泄漏 /40

第三节 汽车雨刮器检测与维修 /42

基础知识 /42

知识01：雨刮器的类别 /42

知识02：雨刮器的日常养护 /43

知识03：雨刮器需更换情形 /43

实操技能 /44

技能01：选择正确的尺寸 /44

技能02：有骨雨刮器的更换 /44

技能03：无骨雨刮器的更换 /46

第四节 汽车制动检测与维修 /47

基础知识 /47

知识01：制动系统的类别 /47

知识02：制动片常见故障 /48

知识03：制动片更换时机 /48

实操技能 /49

技能01：更换制动片 /49

技能02：更换制动液 /49

第五节 汽车蓄电池检测与维修 /51

基础知识 /51

知识01：蓄电池的分类 /51

知识02：蓄电池容量和寿命的影响因素 /52

实操技能 /54

技能01：铅酸蓄电池的定期维护 /54

技能02：铅酸蓄电池的日常维护 /55

技能03：铅酸蓄电池故障检测 /56

第六节 汽车灯光检测与维修 /61

基础知识 /61

知识01：汽车灯具的种类 /61

知识02：更换车灯情况 /61





实操技能 /62

技能01：汽车灯光测试配合手势 /62

技能02：前照灯常见故障诊断与排除 /67

技能03：前大灯的更换 /68

技能04：尾灯的更换 /68

第七节 汽车划痕检测与维修 /69

基础知识 /69

知识01：汽车划痕程度判断 /69

知识02：汽车划痕修复方法 /70

实操技能 /70

技能01：浅度划痕修复 /70

技能02：中度划痕修复 /71

技能03：深度划痕修复 /73

第八节 汽车喷漆维修服务 /75

基础知识 /75

知识01：喷涂准备工作 /75

知识02：喷涂施工前的遮盖 /76

实操技能 /77

技能01：表层面漆稍有刮伤的涂装 /77

技能02：面漆层刮透但未伤底漆层的涂装 /78

技能03：底层涂膜和护板均有损伤的涂装 /81

第九节 汽车玻璃维修服务 /83

基础知识 /83

知识01：汽车玻璃修补的原理 /83

知识02：汽车玻璃修补的意义 /83

知识03：汽车挡风玻璃破损形状 /83

知识04：不可修补的玻璃破损 /85

实操技能 /86

技能01：牛眼状破损的修补 /86

技能02：单条裂纹修复 /90

技能03：星形状破损的修补 /93

技能04：综合状破损的修补 /94

技能05：半蛤壳状破损的修补 /94

第十节 车身塑料件修复 /95

基础知识 /95

知识01：汽车生产中应用的塑料 /95

知识02：鉴别塑料的方法 /96

实操技能 /96

技能01：热空气塑料焊接 /96

技能02：外形修复机的使用方法 /97

技能03：汽车翼子板凹陷部位形状的恢复 /97

技能04：车门板的更换 /99

技能05：修理锈蚀 /101

技能06：修理锈穿 /101

技能07：乙烯树脂车顶更换 /102

第十一节 汽车车身校正 /104

基础知识 /104

知识01：车身校正的重要性 /104

知识02：车身校正设备 /104

知识03：车身校正安全注意事项 /106

知识04：车身校正前准备 /108





实操技能 /109

技能01：拉伸操作方式 /109

技能02：车身（车架）的定位 /110

技能03：车身前端损坏的整修 /110

技能04：车身后部损坏的修复 /112

技能05：汽车侧面损坏的修复 /112

技能06：校正后的检查 /114

第三章 汽车维修店日常管理

第一节 会员管理 /116

要点01：明确目标客户群 /116

要点02：设计会员激励方案 /120

要点03：制作汽车会员卡 /122

要点04：会员招募征集 /124

要点05：会员回访 /127

【实战范本】××汽车维修店客户回访话术 /127

要点06：提高会员满意度 /129

【实战范本】××汽车维修店日常技术性问题

应对话术 /131

【实战范本】××汽车维修店日常服务性问题

应对话术 /133

第二节 延伸服务 /137

要点01：年检服务 /137

【实战范本】××汽车维修店代办年审统一

收费标准 /138

【实战范本】××汽车维修店代办年审服务细则 /139

要点02：保险理赔 /140

【实战范本】××汽车维修店代收理赔资料

服务细则 /143

要点03：违章代理 /144

【实战范本】××汽车维修店代办缴纳违章

罚款细则 /144

【实战范本】××汽车维修店代办违章收费标准 /146

第三节 加盟连锁 /146

要点01：加盟前期考察 /146

要点02：不同类型门店加盟有何区别 /147

要点03：签订加盟合同注意事项 /148

要点04：签订加盟合同 /150

【实战范本】汽车维修店加盟合同 /150



第四章 员工作业安全管理

第一节 员工安全防护 /156

要点01：安全防护用品 /156

要点02：遵守安全守则 /157

要点03：签订安全责任书 /158

【实战范本】××汽车维修店安全责任书 /158

要点04：编制安全生产管理制度 /159

【实战范本】××汽车维修店“三防”管理制度 /159

第二节 员工作业安全 /160

要点01：常见安全问题 /160



- 要点02：用电安全要求 /161
- 要点03：设备与工具安全要求 /161
- 要点04：清洗、护理安全操作 /162
- 要点05：修补涂装安全操作 /163
- 要点06：动、气动工具安全操作 /163
- 要点07：空气压缩机安全操作 /164
- 要点08：照明装置安全操作 /164
- 要点09：做好防火措施 /165
- 要点10：做好防毒措施 /167

附录

附录一 汽车维修术语 /170

- 附录01：汽车维修一般术语 /170
- 附录02：汽车技术状况常用术语 /170
- 附录03：汽车维护常用术语 /171
- 附录04：汽车修理常用术语 /171
- 附录05：汽车耗损常用术语 /173
- 附录06：汽车检测常用术语 /174
- 附录07：汽车诊断常用术语 /175

附录二 机动车维修从业人员从业资格条件 /176

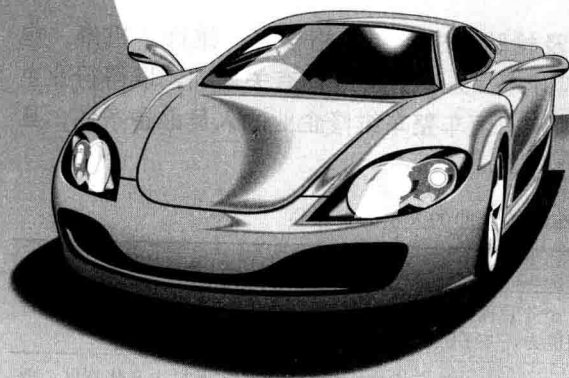
附录三 机动车维修服务规范 /186

附录四 汽车维修质量管理办法 /193

参考文献 /204

第一章

汽车维修业开业 条件解读





引言

要想开一家汽车维修店，首先要了解国家对汽车维修业开业条件的相关规定，必须确保是否具有足够的资金来配备相应的场地、设备、人员。否则，一切将无从谈起！只有根据自己的实际情况，选择合适的维修经营范围，才能成功地开业运营。

第一节

汽车整车维修企业开业条件

汽车整车维修企业指有能力对所维修车型的整车、各个总成及主要零部件进行各级维护、修理及更换，使汽车的技术状况和运行性能完全（或接近完全）恢复到原车的技术要求，并符合相应国家标准和行业标准的规定的汽车维修企业。按规模大小分为一类汽车整车维修企业和二类汽车整车维修企业。

条件01：人员必备条件

企业管理负责人、技术负责人及检验、业务、价格核算、维修（机修、电器、钣金、油漆）等关键岗位至少应配备1人，并应经过有关培训，取得行业主管部门颁发的从业资格证书，持证上岗。汽车整车维修企业的人员必备条件，具体见表1-1。

表1-1 汽车整车维修企业的人员必备条件

序号	所需人员	人数要求	具体要求
1	企业管理负责人	至少1人	企业管理负责人应熟悉汽车维修业务，具备企业经营、管理能力，并了解汽车维修及相关行业的法规及标准
2	技术负责人	至少1人	(1) 应具有汽车维修或相关专业的大专以上文化程度，或具有汽车维修或相关专业的中级以上专业技术职称 (2) 应熟悉汽车维修业务，并掌握汽车维修及相关行业的法规及标准



续表

序号	所需人员	人数要求	具体要求
3	检验人员	至少2人	检验人员数量应与其经营规模相适应，其中至少应有1名总检验员和1名进厂检验员
4	业务人员	未要求	业务人员应熟悉各类汽车维修检测作业，从事汽车维修工作3年以上，具备丰富的汽车技术状况诊断经验，熟练掌握汽车维修服务收费标准及相关政策法规
5	维修人员	根据业务多少配置	(1) 企业工种设置应覆盖维修业务中涉及的各专业 (2) 维修人员的专业知识和业务技能应达到行业主管部门规定的要求

条件02：组织管理条件

汽车整车维修企业的组织管理条件，具体见表1-2。

表1-2 汽车整车维修企业的组织管理条件

序号	条件类别	具体说明
1	经营管理	(1) 应具有与汽车维修有关的法规等文件资料 (2) 应具有规范的业务工作流程，并明示业务受理程序、服务承诺、用户抱怨受理制度等 (3) 应具有健全的经营管理体系，设置技术负责、业务受理、质量检验、文件资料管理、材料管理、仪器设备管理、价格结算等岗位并落实责任人 (4) 应实行计算机、信息化管理
2	质量管理	(1) 应具有汽车维修的国家标准和行业标准以及相关技术标准 (2) 应有所修车型的维修技术资料及工艺文件，确保完整有效并及时更新 (3) 应具有汽车维修质量承诺、进出厂登记、检验、竣工出厂合格证管理、技术档案管理、标准和计量管理、设备管理及维护、人员技术培训等制度 (4) 应建立汽车维修档案和进出厂登记台账。汽车维修档案应包括维修合同，进厂、过程、竣工检验记录，出厂合格证副页，结算凭证和工时、材料清单等

条件03：安全生产条件

① 企业应具有与其维修作业内容相适应的安全管理制度和安全保护措施，建立并实施安全生产责任制。安全保护设施及消防设施等应符合有关规定。

② 企业应有各工种、各类机电设备的安全操作规程，并将安全操作规程明示在相应的工位或设备处。

③ 使用、存储有毒、易燃、易爆物品及腐蚀剂、压力容器等均应有相应的安全防护措施和设施。

④ 生产厂房和停车场应符合安全、环保和消防等各项要求。



条件04：环境保护条件

① 企业应具有废油、废液、废气、废蓄电池、废轮胎及垃圾等有害物质集中收集、有效处理和保持环境整洁的环境保护管理制度。有害物质存储区域应界定清楚，必要时应有隔离、控制措施。

② 作业环境以及按生产工艺配置的处理“三废”（废油、废液、废气）、通风、吸尘、净化、消声等设施，均应符合有关规定。

③ 涂漆车间应设有专用的废水排放及处理设施，采用干打磨工艺的，应有粉尘收集装置和除尘设备，应设有通风设备。

④ 调试车间或调试工位应设置汽车尾气收集净化装置。

条件05：维修设施条件

汽车整车维修企业的设施条件，具体见表1-3。

表1-3 汽车整车维修企业的设施条件

序号	设施类别	条件要求
1	接待室（含客户休息室）	（1）企业应设有接待室，一类企业的面积不少于40平方米，二类企业的面积不少于20平方米 （2）接待室应整洁明亮，明示各类证、照、主修车型、作业项目、工时定额及单价等，并应有供客户休息的设施
2	停车场	（1）企业应有与承修车型、经营规模相适应的合法停车场地，一类企业的面积不少于200平方米，二类企业的面积不少于150平方米 （2）企业租赁的停车场地，应具有合法的书面合同书 （3）停车场地平整坚实，区域界定标志明显
3	生产厂房	（1）生产厂房地面应平整坚实，面积应能满足表1-4～表1-6所列设备的工位布置、生产工艺和正常作业，一类企业的面积不少于800平方米，二类企业的面积不少于200平方米 （2）租赁的生产厂房应具有合法的书面合同书

条件06：维修设备条件

① 企业应配备与其所承修车型相适应的量具、机工具及手工具。量具应定期进行检定。

② 企业应配备相关通用设备（表1-4）、专用设备（表1-5）及检测设备（表1-6），其规格和数量应与其生产纲领和生产工艺相适应。