

<<汽车维修业务管理实务>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修业务管理实务>>

13位ISBN编号：9787122146151

10位ISBN编号：7122146154

出版时间：2012-9

出版时间：化学工业出版社

作者：赵伟章 编

页数：199

字数：312000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<汽车维修业务管理实务>>

### 内容概要

《汽车维修业务管理实务》系统地介绍了汽车维修业务管理的各项业务及流程，详细讲述了维修业务管理的过程及操作要点。

以培养技术应用型专门人才为目标，重点解决维修业务管理中“如何做”以及“做什么”的问题。

本书共分四个学习项目十七个任务，内容包括汽车维修行业与企业、汽车维修运作管理实务、汽车维修生产管理实务、汽车维修相关认知。

每个学习任务均“以工作过程为导向”，综合分析讲解各项维修业务的流程与操作，加入了汽车维修管理软件的内容，用图、文、表并茂的表示方法，更直观地进行表述，做到内容全面、条理清晰、通俗易懂、实用性强。

《汽车维修业务管理实务》可作为高职高专院校、中等职业学校、成人高校汽车类相关专业的教材，并可作为行业培训用书，还可供相关技术人员参考。

## <<汽车维修业务管理实务>>

### 书籍目录

项目一汽车维修行业与企业

任务一汽车维修行业认知

任务二汽车维修企业认知

任务三汽车维修企业开业实务

小结

思考练习题

项目二汽车维修运作管理实务

任务一汽车维修服务流程

任务二客户预约

任务三客户接待和车辆检查

任务四车辆问诊及维修合同制定

任务五车辆修理及质检

任务六客户车辆交付

任务七客户回访及投诉处理

任务八汽车维修管理软件使用

小结

思考练习题

项目三汽车维修生产管理实务

任务一汽车维修技术管理实务

任务二汽车维修配件管理实务

任务三汽车索赔管理实务

任务四汽车维修设备管理实务

小结

思考练习题

项目四汽车维修相关认知

任务一汽车维修财务及人力资源管理实务

任务二客户管理及5S管理实务

小结

思考练习题

参考文献

## 章节摘录

(2) 提高汽车维修行业人员综合素质：人是最活跃、最有生命力、最强大的力量。

人的因素始终是决定因素。

当然，这里所指人的因素是指汽车维修行业从业人员的综合素质。

没有爱岗敬业、忠诚、肯干、能干的员工队伍，缺乏行业优良作风和正确经营理念，就不能适应激烈竞争的汽车维修市场的客观要求。

我国每年汽车维修量超过2亿辆。

其中：70%为汽车维护作业，汽车维修技工缺口达2百万人。

供需差距巨大，这是汽车维修质量管理急需解决的最主要矛盾之一。

汽车技术电子化，高素质汽车维修工程师、技师严重缺乏，导致汽车维修过程故障判断失误，返修率居高不下，造成维修零配件严重的资源浪费。

现代汽车由于高科技、电子化技术广泛应用于汽车技术，面对诸如：电子控制燃油供应系统，喷射发动机ECCS、ABS防抱制动系统、SRS安全气囊系统、TCS防滑系统、ECS电子控制悬架、电子地图导航系统、自动巡航、汽车自诊系统、防盗系统、夜行装置、电子读码解码等高新技术，传统的已经从业几十年的技师、工程师纷纷束手无策。

汽车现代维修技术呼唤和急需现代化专业知识武装起来，懂外语、有汽车维修从业经验的生产一线工程师、技师型人才；而现实是这种能全面解决汽车维修技术问题的人还没有成长起来，或者说现代汽车维修技术的复杂程度，已经没有一个人可以全面承担了。

汽车维修技术人才的培养急需统筹规划、专业分工，有机合作，来应对日趋复杂的汽车维修技术进步。

这就需要政府行业主管机关、教育机关等充分认识到人才稀缺对汽车维修质量管理行业的重要性，紧迫性，加大汽车维修技术人才培养和教育体系的统筹规划，加快培养教育步伐，尽快与我国汽车维修行业的需求相适应。

(3) 汽车维修设备现代化：如前所述，由于汽车产品大量高新技术的广泛应用，使得传统汽车维修行业从业环境成长起来的工程师、技师，依靠传统经验的问、看、听、摸、嗅对电子化的汽车技术系统，已经几乎完全失效。

面对新的汽车电子技术系统，已无法应对。

电子故障解码器、电子汽车检测设备大量问世。

加之，为了提高现代汽车维修质量管理的需要。

汽车的技术状况，需要多种检测设备，对照技术法规和标准，“用数据说话”。

因此，对于不同作业类别的汽车维修服务企业，就需要根据本企业的汽车维修作业项目，对多种现代化的汽车维修设备进行配置的综合技术经济论证，以适应和满足本企业实际经营需求为核心，同时考虑相关的汽车维修企业开业和分类，定级和发展的需要，使企业的硬件设备适应激烈竞争的汽车维修市场的要求。

(4) 汽车维修救援网络化：我国汽车保有量每年都在大幅度的、爆发性的增长，随之而来的汽车故障应急救援现象会与日俱增。

这是必然的客观规律。

传统的计划经济时代、汽车驾驶员的专业素质相对全面。

而如今的汽车驾驶者，开都开不好。

绝大多数对常见汽车故障“一窍不通”。

加之，汽车保有量的剧增，汽车维修救援需求必然会大幅度增加。

因此，在市场经济条件下，政府如何在汽车维修救援网络化上有所作为、造福于民，便成为当前一个迫切需要解决的问题。

<<汽车维修业务管理实务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>