

## 模块一

## 汽车美容概述

## 学习目标

- ◎ 正确理解汽车美容的概念。
- ◎ 正确描述汽车美容的作用。
- ◎ 正确描述汽车美容的依据与原则。
- ◎ 正确描述汽车美容作业内容。

## 技能目标

- ◎ 区别自助汽车美容与专业汽车美容的异同。
- ◎ 领会汽车美容的依据与原则。
- ◎ 分析我国汽车美容业存在的问题。
- ◎ 对汽车美容业存在的问题提出有益的解决方案。

## 学习单元一

## 汽车美容基础知识

“汽车美容”一词源于西方发达国家，英文名称为 Car Beauty 或 Car Care，意指汽车的美化与维护。在西方国家，这一行业被称为“汽车保姆”（Car Care Center），是汽车生产、销售、维修之后的第四行业。

## 一、汽车美容的概念

汽车美容是指针对汽车各部位不同材质及美容机理，采用有针对性的专业美容系列用品和专业工具设备，按照一定的操作工艺，由表及里地对汽车进行细致的养护、修复和翻新，从而实现“旧车变新，新车保值，延寿增益”的功效。它不仅包括汽车清洗、除渍、除臭、吸尘及车内外的清洁服务等常规美容护理，还包括漆面增光、打蜡、抛光、镀膜、封釉、深浅划痕处理、底盘装甲和发动机表面翻新等一系列服务。

由此可见，汽车美容具有严格的系统性、规范性和专业性。所谓系统性，就是要着眼于汽车的自身特点，由表及里地进行全面而细致的保养；所谓规范性，就是每道工序都有标准而规范的技术要求；所谓专业性，就是要严格地按照工艺要求采用专用工具、专用产品和专用技术手段进行操作。如今的汽车美容，不同于早期的清洗、除渍、打蜡和除臭吸尘等常规作业，更不是一根水管、一个水桶、一包洗衣粉、一块抹布及一把刷子就能完成的。

## 二、汽车美容产生的背景

汽车美容产生的背景有以下三个方面：

(1) 由于汽车工业的快速发展，社会消费时尚的流行及人们对新事物猎奇、追求新异思想的影响，一些国家的新车款式更新换代速度非常快，追新族们想得到新车而又不愿让旧车贬值，因而在汽车消费与二手市场之间，汽车美容装饰业就应运而生。

(2) 随着社会的进步和人类文明程度的不断提高，汽车正以大众化消费品的姿态进入百姓生活，因而汽车的款式、性能及汽车的整洁程度，无不体现车主的性格、修养、生活观及喜好，如同人们日常的穿着一样，许多人想让自己的“座驾”看起来干净漂亮，用起来风光舒适，凸显自身的品位。围绕着这一目的所做的一系列工作，就是许多人眼里笼统意义上的“汽车美容”。



视频  
Nissan “自我  
清洁”汽车涂层

(3) 随着车身涂料的发展和喷涂工艺的提高，人们的要求逐渐提高，不仅要使汽车外形光彩照人，还要求车身涂膜对车身具有很强的保护功能，其防腐性、耐久性、抗磨性、刚性、隔热性、防紫外线等性能良好，给汽车尽心的呵护。

## 三、汽车美容的作用

### 1. 提供保护

汽车在使用过程中，受风吹、日晒、雨淋等自然侵蚀，以及环境污染的影响，漆膜会出现失光、变色粉化、起泡、龟裂、脱落等老化现象；另外，交通事故、机械撞击、不合理车身美容等也会造成漆膜损伤。一旦涂膜损坏，金属等物体便会失去保护的“外衣”。适时打蜡、镀膜、封釉处理可为汽车穿上一层隐形“保护衣”，这不仅保护车膜，还可以增加车身的色泽。对内饰而言，通过对内饰的清洁、护理与净化处理，不仅可以延缓内饰件的老化，还能够为车主营造一种清洁健康的环境。另外，贴车膜、安装防盗器及倒车雷达等还能较好地保护汽车与驾乘人员。为此，汽车美容为汽车及驾乘人员提供了优质的保护。

### 2. 创造美感

各种颜色的汽车装扮着城市的各条街道，形成了一条条美丽的流动风景线，美化了城市，带给人美的享受。这些成果的得来与我国汽车美容业的兴起是分不开的。如果没有汽车美容，道路上行驶的汽车车身灰尘污垢堆积，漆面色彩单调、色泽暗淡，甚至锈迹斑斑，车漆层严重损伤，这样将会导致其与美丽的城市建筑极不相称。适时清洁、护理内饰可以给驾乘人员温馨、舒适的感觉；玻璃覆膜、汽车音响、汽车精品及底盘装甲（隔音）等可以为车室增添美感与情趣。

### 3. 增添自信

汽车不仅是一种交通工具，也是一种身份的象征。车主不仅要求汽车具有优良的性能、漂亮的外观，还想方设法把汽车装点得符合自己的需要，这就对汽车装饰性能的外延提出了更高的要求。现代社会中，人需要以整洁、得体、不同档次与搭配的服饰来表征个人的某些内在意识、个性、气质乃至生活观念和生活态度，汽车与车主朝夕相伴，无疑它早已成为车主形象表征的重要组成部分。

因此，通过汽车美容作业，可以使车主实现自我的表达及对自信的诠释。

## 四、汽车美容的分类

### 1. 根据汽车服务部位分类

根据汽车服务部位分类，汽车美容可分为车表清洗、漆面美容、车饰美容、汽车防护等内容。

(1) 车表清洗。车表清洗主要包括高压洗车，除锈，去除沥青、焦油、残蜡等污物。经常洗车可以清除车表尘土、酸雨、沥青等污染物，防止漆面及其他车身部件受到腐蚀和损害。

(2) 漆面美容。漆面美容主要包括新车开蜡、漆面打蜡、封釉、镀膜、漆面轻度失光处理、轻度及中度浅划痕处理。

(3) 车饰美容。车饰美容包括内饰美容、外饰美容和发动机底盘美容三部分。内饰美容服务项目可分为车室美容、后备厢清洁等项目，其中车室美容项目包括中控台、顶棚、脚垫、座椅、座套、车门内饰的吸尘清洁保护，以及高温蒸汽杀菌、冷暖风口除臭、车室空气净化等项目。外饰美容包括车窗玻璃、车灯、后视镜、保险杠、轮毂、轮罩、裙边等外饰件的清洁与护理。发动机底盘美容包括发动机清洁、喷上光保护剂、发动机翻新处理等项目。

(4) 汽车防护。汽车防护的项目包括粘贴车膜、安装防盗器、安装倒车雷达、底盘装甲等。汽车防护的目的不仅是提高汽车的美观性，更重要的是为全车提供更全面、更合理的呵护，大大地提高行车的安全性与驾乘人员的舒适性。

### 2. 根据汽车实际美容程度分类

根据汽车实际美容程度分类，汽车美容可分为一般汽车美容、专业汽车美容和自助汽车美容三类。

(1) 一般汽车美容。一般汽车美容就是人们所说的洗车、打蜡，即将汽车表面上的污物、尘土洗去，然后打蜡，增加车身表面的光亮度，起到粗浅的美容作用。这类汽车美容操作起来比较简单，通常一两个人、一桶水、一条毛巾、简单的打蜡工具就可完成。这种操作往往清洗不彻底，还会把漆膜划伤，出现细微的划痕；水洗后擦拭不彻底，使有的部位留有水渍，完工后阳光一照，水分蒸发留下了水痕，影响表面的光泽；在车身的门缝、窗边等凹槽处，因无法擦干，在阳光照射下出现水汽，加重了对漆膜和凹槽等处的腐蚀作用，使车身受损。基于上述原因，应避免采用这种方法对汽车进行美容。

(2) 专业汽车美容。专业汽车美容不仅包括对汽车的清洗、打蜡，更主要的是可以根据汽车实际需要进行维护。专业汽车美容主要包括对汽车护理用品的正确选择与使用、汽车漆膜的护理、汽车修复性美容、汽车装饰、精品装饰等内容。

其中，汽车修复性美容是对车身漆膜有损伤的部位先进行漆膜修复，再进行美容。这种美容的工艺流程大体可分为：砂平划痕（缺陷漆膜）—涂原子灰—研磨—涂底漆—涂底色漆—涂罩光漆—清除接口—抛光打蜡。汽车修复性美容必须在正规的汽车美容中心进行，它需要使用必要的设备和工具，按照一定的修复性美容工艺进行操作，如需要在无尘车间对车身进行喷涂、用专业的烤漆房对喷涂后的车身进行烤漆。

一般来说，专业汽车美容是通过先进的设备和数百种专用汽车美容用品，经过几十道工序，针对车身、内饰、发动机、钢圈、轮胎、底盘、保险杠、油路、电路、空调系统、冷却系统、进排气系统等部位所进行的彻底清洗、保养和维护，使旧车面貌变新，并保持长久时间。

① 专业汽车美容的内容。专业汽车美容的内容包括：整车全面彻底清洗；油污、飞漆、污物的清洗处理；尘粒、橘皮等漆膜缺陷的磨平处理；漆膜粗研磨处理；漆膜细磨抛光处理；漆膜增艳处理；漆膜抗氧化保护处理；持久保护层处理；漆膜镜面处理；轮毂、轮胎、保险杠、底盘等保养护理；室内各部位及主要配置的保养护理；发动机系统的美容护理；等等。

② 专业汽车美容应达到的效果。车身漆膜应达到艳丽的新车效果，并能长久保持；应具有防静电、防酸雨、防紫外线的“三防”功能。发动机的清洗翻新，应使发动机表面形成光亮的保护膜并可长久保持。风窗玻璃的修复抛光，应使开裂发乌的玻璃变得清晰明亮、完好如初。轮毂、轮胎经美容护理后，应具有艳丽的光泽，并能延长使用寿命。室内、后备厢等处，经美容处理后，应更显清洁、清新，华美富丽。车辆金属裸露部分经除锈、防锈处理后，应具有金属光泽，不再生锈，并能延长其使用寿命。

(3) 自助汽车美容。简单地讲，自助汽车美容就是车主自己动手对汽车进行清洁和养护。在汽车的日常使用中，如果只用不养，就容易加速汽车的磨损和老化。如果把它开进路边小棚，用抹布、几桶水或高压水枪“呵护”一番，表面上把车子洗得干干净净，其实是在对汽车实施破坏性清洗。如果把汽车开进汽车“美容院”，虽然能护理周到，但花费不小。其实，最经济、最便捷的美容手段是自己动手，开展自助汽车美容。当然，前提是在自己能处理的范围之内。

## 五、美容作业的内容

专业的汽车护理作业流程通常分为 33 道工序。不同的单位对这 33 道工序的描述不同，顺序上也略有差别，但大体上是一致的。基本程序与内容如下：

- (1) 全车外部冲洗大块泥沙。
- (2) 全车外部清洗，除油污，除静电，除交通膜。
- (3) 新车开蜡，深度清洗。
- (4) 处理漆面焦油、沥青、鸟粪等杂质。
- (5) 玻璃抛光增亮翻新。
- (6) 清洁玻璃，做防雾处理，加装防冻洗涤剂。
- (7) 发动机表面清洁、翻新。
- (8) 全车的除锈、防锈、防腐蚀处理。
- (9) 底盘清洁养护。
- (10) 漆面橘皮等特殊现象的处理。
- (11) 漆面一度抛光翻新，去除深度氧化层、轻划痕。
- (12) 漆面二度抛光翻新，去除太阳纹、斑点。
- (13) 漆面增艳养护处理。
- (14) 上釉、镀膜养护。
- (15) 保险杠装饰清洁翻新。
- (16) 车裙、挡泥板去杂质清洁养护。
- (17) 全车车灯及左右倒车镜清洁、抛光翻新。
- (18) 轮毂飞漆、焦油、氧化层的去除，增光翻新。
- (19) 轮胎清洁增黑，上光养护。

- (20) 漆面深度划痕、局部创伤快速修复。
- (21) 车室的全面除尘处理。
- (22) 车室顶棚除污翻新。
- (23) 转向盘、仪表板清洁上光养护。
- (24) 置物区、烟灰缸、音响区清洁。
- (25) 冷气出风口处理。
- (26) 全车电路系统清洁、防潮防老化养护。
- (27) 车门内侧的清洁、翻新、上光养护。
- (28) 真皮清洁、上光养护。
- (29) 车内丝绒表面的清洁，柔顺养护。
- (30) 后备厢除污清洁养护。
- (31) 车室去异味、杀菌处理。
- (32) 全车镀铬件表面去除氧化层，抛光翻新。
- (33) 全车检测。

以上 33 道工序并不是每辆车都要做一遍，而是依据车的实际情况及客户的意愿而定的。如果需要全做则称专业全车美容护理。

## 六、汽车美容作业的基本条件

专业汽车美容必须具备下面五个基本条件：

(1) 应有专用的汽车美容操作工作室，工作室应与外界隔离，并设有专门的漆膜维修处理工作室、干燥室、清洗室、美容护理室，而且不应相互干扰。

(2) 各工作室应有相应的专用设备、工具及能源，供施工使用。汽车美容设备及用品如表 1-1 所示。

表 1-1 汽车美容设备及用品

序号	汽车美容项目	作业项目	设备及用品
1	车表清洗	普通清洗	高压(耐热)清洗机、泡沫机、香波清洗剂、空气压缩机、气枪、麂皮、毛巾、板刷、车轮清洁上光剂
		精细清洗	同上，另加焦油沥青清洗剂、树脂清洁剂、脱蜡清洁剂
		电脑洗车机洗车	电脑洗车机、水蜡、专用洗车液
2	漆面美容	新车开蜡	强力开蜡水、无纺毛巾及清洗设备
		漆面打蜡	打蜡机、打蜡海绵、保护蜡、上光蜡
		漆面失光处理	抛光 / 研磨机、研磨剂、抛光剂、还原剂、漆面增艳剂、漆面保护剂
		发丝划痕处理	抛光 / 研磨机、研磨剂、抛光剂、还原剂、漆面增艳剂、漆面保护剂
		漆面封釉	封釉振抛机、抛光研磨机、研磨剂、抛光剂、还原剂、镜面釉、黏土、烤灯
		漆面镀膜	抛光 / 研磨机、研磨剂、抛光剂、还原剂、镀膜材料、增艳剂



续表

序号	汽车美容项目	作业项目	设备及用品
3	车饰美容	内饰美容	吸尘/吸水器、高温蒸汽清洗机、喷壶、毛巾、真皮清洗剂、塑料清洗剂、纤维织物清洁保护剂、真皮上光保护剂、地毯清洁剂
		外饰美容	玻璃清洗机、玻璃抛光剂、拨水剂、喷壶、毛巾、轮胎清洗保护剂、轮胎上光剂、塑胶清洗剂、镀铬抛光剂
		发动机室美容	高压清洗机、空气压缩机、喷枪、喷壶、毛巾、发动机表面活性清洗剂、机头光亮保护剂、塑料膜、电子清洗剂、塑胶保护剂等
4	汽车防护	安装防爆太阳膜	软刮刀、硬刮刀、太阳膜、喷壶、剪刀、模板、防爆太阳膜、数显烤枪
		安装防盗器、中控门锁	防盗器、中控门锁、万用表、胶布、剪刀、测试笔
		安装倒车雷达	倒车雷达、电钻、钻头、万用表、胶布、尺子、笔
		底盘装甲	空气压缩机、油水分离器、专用喷枪、汽车举升机、抹布、遮蔽胶带、遮盖纸、报纸、大张塑料薄膜、底盘装甲材料
5	汽车电器装潢	安装车载导航仪	专用车载导航仪、汽车音响、空调内饰拆卸工具、万用表、12V 测试笔、绝缘胶布、密封胶、剥线钳、高温风枪、热缩管及常规拆装工具
		安装氙气灯	氙气灯、万用表、12V 测试笔、绝缘胶布、密封胶、剥线钳、高温风枪、电钻及常规拆装工具
6	汽车装饰与保护膜装贴	车贴装贴	喷壶、香波清洗剂、除蜡水、柏油清洗剂、神奇泥、介刀、热风枪、刮板、毛巾
		汽车保护膜装贴	喷壶、香波清洗剂、除蜡水、柏油清洗剂、神奇泥、介刀、热风枪、刮板、尺子、毛巾

(3) 所有的施工人员、技术人员必须经过专业技术培训,取得上岗证书后,方可进行施工操作。

(4) 汽车美容用品及有关材料必须是正规厂家生产的合格品,而且应是配套使用的相关产品。这可避免在汽车美容施工时出现质量事故。

(5) 有必要的售后服务保障。售后服务是对专业美容的补充,是专业美容的延续,可保证当一些质量问题出现后,能及时有效地进行补救处理,既可在消费者心目中树立汽车美容企业的良好服务形象,也是对消费者权益的保证。

## 七、汽车美容的依据与原则

### 1. 汽车美容的依据

汽车美容应根据车型、车况、使用环境及使用条件等因素,有针对性、合理地进行操作。

(1) 因车型而异。汽车美容项目、内容及使用的用品不同,其价位也不一样。对汽车进行美容不仅要考虑到工艺的难度、效果,同时也要考虑费用问题。因此,不同档次的汽车所采取的美容作业及使用的美容用品应有所不同。对于高档汽车应主要考虑美容的效果,而对于一般汽车只要进行一般的美容作业就可以了。

(2) 因车况而异。汽车美容作业应从汽车车膜及其他物面的实际状况出发制定工艺路线,有针对性地进行美容作业。车主或驾驶员应经常对汽车表面进行检查,发现异常现象要及时处理。例如,车漆表面出现裂痕,尤其是较深的划痕,如处理不及时,导致金属锈蚀,就会增大处理难度。

(3) 因环境而异。汽车行驶的地域和道路不同,对汽车进行美容操作的时间和项目也不同。例如,若汽车经常在污染较重的工业区使用,则应缩短汽车清洗周期,经常检查漆面有无污染色素沉积,并采取积极预防措施;若汽车在沿海地区使用,由于当地空气潮湿,且大气中含盐分较多,一旦漆面出现划痕应立即采取治理措施,否则很快会造成内部金属锈蚀;若汽车在西北地区使用,由于当地风沙较大,漆面易失去光泽,则应缩短抛光、打蜡的周期。

(4) 因季节而异。不同的季节、气温和气候的变化,对汽车表面及车室具有不同的影响。例如,汽车在夏季使用时漆膜易老化,在冬季使用时漆膜易冻裂,应进行必要的预防护理。另外,冬、夏两季车内经常使用空调,车窗紧闭,车内易出现异味,应定期进行杀菌和除臭作业。

## 2. 汽车美容的原则

汽车美容护理的对象是汽车,而汽车是十分珍贵的物品,在实施汽车美容护理及实际操作中都应该遵循一定的原则。

### (1) 护理原则。

① 预防与治理相结合的原则。汽车美容以预防为主,即在汽车漆膜及其部位出现损伤之前进行必要的维护作业,预防损伤的发生。一旦出现损伤应及时进行治理,恢复原来状况。因此,汽车美容应坚持预防与治理相结合的原则。

② 车主护理与专业护理相结合的原则。汽车美容很多属于经常性的维护作业,如除尘、清洗、擦车、检查等,几乎天天要进行,这些简单的护理作业,只要车主或驾驶员掌握一定的汽车美容知识,完全可以自己完成。但定期到专业汽车美容场所进行美容也是必不可少的,因为还有很多美容项目是车主或驾驶员无法完成的。尤其是汽车漆面、内外饰出现某些问题时,必须进行专业护理。为此,车主或驾驶员护理一定要与专业护理相结合,这样才能将车护理得更好。

③ 单项护理与全套护理相结合的原则。汽车美容作业应有针对性地选择项目和内容,进行某些单项护理就能解决问题的不必进行全套护理,这样不仅可以节省费用,对汽车本身也是有利的。例如,汽车漆膜的厚度是一定的,如果每次汽车漆面美容都进行全套的研磨、抛光、打蜡,这样漆膜厚度很快会变薄,当磨至露底色漆时,就必须进行重新喷漆,这就得不偿失了。当然,在需要时对汽车进行全面护理也是必要的,关键是要根据不同情况具体对待。

④ 局部护理与全车护理相结合的原则。汽车漆膜局部出现损伤时,只要对局部进行处理即可,只有在全车漆膜绝大部分出现损伤时,才能进行全车漆膜处理。在实际工作中,应根据需要决定护理的面积,只需局部护理的,不要扩大到整块;只需整块护理的,不要扩大到全车。

### (2) 操作原则。

① 以稳妥为主,取稳避莽。急于求成是许多人容易犯的错误,急躁是造成事故的主要原因之一。汽车美容护理的事故都是严重的,因为汽车的本身价值高,如果在研磨中把车漆磨透了,这辆车就必须重新喷漆。遇到难题时要停下来,弄懂之后再,不能拿车来做试验,不可蛮干硬来。

② 以质量为准,取轻避重。在保证质量的前提下,能用柔和型用品时就不用强力型,能用微切就不用中切,能用稀释的就不用浓缩的,能用低速就不用高速,能用轻力就不用大力。只要能把工作做好,轻的永远比重的强。

③ 以特性为主,避免强力。专业人员应从用品的特性上去理解用品,而不应从用品的名称上去

臆测。例如，丝绒清洗剂和发动机清洗剂对普通消费者来说是两种不同的产品。但对专业人员来说，它们都是用来去油的，发动机清洗剂的去油性强。了解了这一点，专业人员也可以用丝绒清洗剂来清洗不太油的发动机。在所有的内饰清洁中，由于内饰的材质不同，其清洗的力度也有轻有重。丝绒最娇气，应使用柔和型的清洗剂，化纤次之，地毯清洗剂是最强的。在清洗内饰时，可以用丝绒清洗剂来清洗整个内饰，包括化纤、地毯等。如果都干净了，也就没有必要使用强力的。这一原则，在洗车、打蜡、抛光等工序中同样适用。

④ 以精细为准，避免粗糙。专业美容讲究细致，仅次于艺术品的制作。边边角角的地方要特别注意不能遗漏，一个小小的污点就有可能破坏整个形象，精益求精是专业汽车美容护理争取回头客的法宝。

## 学习单元二 汽车美容业的发展

20世纪90年代中后期，中外众多汽车养护知名品牌的培育与带动，使得中国汽车美容业完成了一次蝶变，其所蕴涵的巨大潜力吸引了众多的企业驻足。发展至今，“三分修，七分养”的汽车美容养护理念已深入人心，中国汽车保有量的井喷式发展、国人消费理念提升等众多利好因素所带来的中国汽车美容业的又一次腾飞即将到来，当众人皆将眼光投向这块“巨利蛋糕”之时，汽车美容行业的现状与未来引人深思。

### 一、我国汽车美容业的发展背景

回顾汽车美容的历史，西方工业发达国家汽车美容业几乎是与高档轿车的产生同步出现的，美、英等国于20世纪20年代末、30年代初率先产生汽车美容行业，到20世纪60年代，汽车美容业日益壮大并逐步形成规模；20世纪70年代后期，这一行业得到了迅猛的发展。在这一时期，汽车美容业开始走向亚洲，到20世纪80年代，汽车美容业在全球已发展成为一支不可忽视的产业大军。据不完全统计，1994年美国汽车美容业年产值就达到117亿美元，1999年为2647亿美元。根据欧美国家统计，在一个完全成熟的国际化汽车市场中，汽车的销售利润在整个汽车业的利润构成中仅占20%，零部件供应的利润占20%，而50%~60%的利润是从汽车服务业中产生的。美国汽车服务业的营业额已经超过汽车整车的销售额，其中单单一个汽车美容业年产值就已超过3500亿美元。从中不难看出，汽车美容业蕴含着巨大的社会效益和经济效益。

从国内来看，随着我国经济体制改革的不断深入和对外开放的进一步扩大，我国汽车消费步入了快车道。表1-2所示为2012—2017年中国汽车保有量及年产量数据统计。

表 1-2 2012—2017 年中国汽车保有量及年产量数据统计

年份	2012	2013	2014	2015	2016	2017
保有量 / 亿辆	1.20	1.37	1.54	1.72	1.94	2.17
年产量 / 万辆	1 927	2 212	2 372	2 450	2 819	2 902

因此，我国城镇居民已经开始从汽车代步时代向享受汽车文化的时代迈进，大部分地区的城镇居民正在进入汽车消费时代，汽车作为人们身份和地位的象征作用逐渐削弱，而成为汽车消费者对



个性化、多元化文化取向的集中体现。汽车“飞入寻常百姓家”为汽车“后市场”开辟了更广阔的市场。

## 二、汽车美容业预测

### 1. 汽车美容业总产值和总利润预测

汽车美容业是一个新兴的产业，其产值的大小一方面受汽车保有量的影响，另一方面也存在一个消费者认知的过程。根据相关行业和国外汽车美容业的发展经验，一般情况下，一个国家的汽车美容业要经历起步阶段、成长阶段和成熟阶段三个发展阶段。在起步阶段，由于消费者生活水平不高，对汽车美容养护的认知不足，同时在全汽车保有量中低档次汽车所占的比例较大，汽车美容业虽然利润率较高，但总产值相对较低。在成长阶段，消费者的可支配收入大幅度上升，开始注意到自己驾乘的汽车如同穿在身上的衣服一样，是一个人身份、地位和文化品位的象征，因此比较爱惜汽车的性能和外表，经常需要进行美容养护。同时在全汽车保有量中，轿车的比例上升，商用车的比例逐年下降，而且高档汽车的比例不断增加，汽车美容养护的需求与日俱增。

根据以上分析和前面对汽车保有量预测的数据，2012年每辆轿车平均每年美容支出为4000元、2015年为5000元、2020年为6000元，2005年每辆商用车平均每年美容支出为3200元、2010年为3800元、2015年为4500元、2020年为5500元，到2020年，我国汽车美容行业的年产值将达1万亿元。

### 2. 汽车美容业从业人员预测

由于汽车美容业不同于一般的服务业，专业性很强，技术含量较高，因此，汽车美容业的发展必将需要大量的技术专业人才和管理人才。当然，不同规模的汽车美容养护店所需的专业人才数量是不相同的，一般规模较小的店至少应配备2名美容技师、1名管理人员，中等规模的汽车美容店应配备5~10名美容技师、3~5名管理人员，大型的汽车美容店应配备30名左右的美容技师、15名左右的管理人员。按照每个美容店平均配备5名美容技师、3名管理人员计算，到2020年，汽车美容行业从业人员将达到366.4万人，其中汽车美容技师265.5万人、管理人员99.9万人。

从以上分析可以看出，在我国，随着汽车大量进入家庭，人们的生活水平逐步提高，汽车文化的日益普及，汽车美容业将迅速崛起，并发展成为我国服务业的一个新兴支柱产业。因此，汽车美容业不仅是服务领域的朝阳产业，也是渴望勤劳致富的人的黄金产业。

## 三、汽车美容业存在的问题及解决方法

### 1. 汽车美容业存在的问题

(1) 汽车美容行业管理法规制度不健全。

① 市场准入制度方面。目前，汽车美容店申请开业是按三类汽车维修企业的标准来申请的。三类汽车维修企业是指专门从事汽车专项修理（或维护）的企业和个体经营户。《汽车维修业开业条件第2部分：汽车综合小修及专项维修业户》（GB/T 16739.2—2014）规定了专项修理项目、设备、设施、人员和流动资金条件，汽车维修企业可以根据自身条件，申请从事一项或数项专项修理作业。从该标准中可以看出，对汽车美容店开业的要求不高，汽车美容的详细项目并没有明确列于其中，与之相应的设备、技术、人员和资金流动方面的要求也就无从谈起了。没有专门针对汽车美容业的市场准入制度，这个行业就无法得到规范。

② 行业管理方面。从国外的汽车服务市场来看，汽车美容服务已经完全从汽车维修行业中划分出来，成为一个独立行业。而我国目前的行业划分，汽车美容依然附属于汽车维修，而且经营项目

也并未与汽车维修有所区分。

③ 服务标准方面。一个健全的行业应有相应的技术及服务标准。汽车维修业相对汽车美容业是一个发展比较完善的行业，汽车维修在技术方面有《汽车运输业车辆技术管理规定》；在质量方面有“三级检验”制度；设备和人员等在《汽车维修业开业条件 第2部分：汽车综合小修及专项维修业户》（GB/T 16739.2—2014）中也有说明；在收费方面还有各省制定的《汽车摩托车维修行业工时定额和收费管理规定》。然而，汽车美容行业在技术、设备、人员和收费等各方面都没有标准可以去参照执行，技术操作不规范和收费不合理现象大量存在。

（2）从业人员素质低，专业化人才不足。调查显示，汽车美容市场上的从业人员很多是学徒工出身，不少从业人员仅具备初中文化程度，这些人对于汽车美容技术的学习都是采取师傅带徒弟的方式，汽车美容技术的传授和更新速度极慢，他们对汽车美容产品的使用基本上是按说明书操作，极少研究其工作原理。另外，汽车工业的新技术应用越来越广泛，电脑系统、电子技术在这一行业的应用也在逐渐升级，非专业美容养护工人根本无法排除故障。这种靠老师傅传、帮、带的学习方式，不能适应市场对汽车美容工人的需要。从业人员素质低、专业化人才匮乏制约了汽车美容业的发展。

（3）汽车美容用品质量参差不齐。市场上的汽车美容用品以国外品牌居多，其中有符合国际质量认证的优质产品，但也不乏假冒伪劣甚至国外的垃圾产品，质量很难保证。以汽车清洗剂为例，不少汽车美容企业都没有使用汽车专用清洗剂，而是使用一般的洗涤剂，甚至还有个别小店使用洗衣粉洗车。汽车美容产品质量低劣，美容用品损害汽车的消费纠纷屡见不鲜。这些都妨碍了我国汽车美容业的健康有序发展。

（4）规模经济不明显，品牌优势不突出。我国汽车美容市场最显著的特点是企业规模较小、持续经营能力差及品牌优势不突出。国内的汽车美容企业经营具有一定的盲目性，投资者在货品渠道、操作技能、日常管理与经营发展等方面经验不足。不论是连锁经营的还是独立经营的，可以称得上规模化又能树立起品牌的汽车美容企业寥寥无几。国际上的知名汽车美容品牌3M、驰耐普、尼尔森及美丽狮等都进入中国汽车美容市场，并开始建立连锁经营网络。相比之下，本土汽车美容企业规模经济不明显，品牌优势不突出，影响了企业通过差异化营销策略实现可持续发展。

（5）汽车美容业的暴利现象同样不能回避，常有“以次充好”的情况发生。服务行业的定价差别大虽然属于正常现象，但就目前汽车美容养护工作的技术含量、服务质量而言，收费不尽合理。另外，车主对汽车美容养护知之不多，也给不良商家带来了可乘之机。许多美容养护中心为了赚钱，常有以次充好的情况，更因很多美容中心缺乏技术工人、技术力量薄弱，导致对客户的汽车服务质量差，这些都是需要引起重视的问题。

## 2. 解决方法

（1）加强对汽车美容业的管理，健全制度。国家应针对汽车美容业制定相应的标准与规范，其中包括技术标准、设备标准和收费标准，政府有关部门应依据标准和规范加强对汽车美容市场的监督和管理，严格市场准入制度。汽车美容业应参考汽车维修业的做法，实行行业准入制度，将那些在经营规模、技术、人员、设备等方面不符合要求的企业拒之门外，维持行业内的秩序，使之处于一个良好的发展环境中。为了规避行业乱象，中国汽车流通协会汽车装饰及用品专业委员会在北京召开了“《汽车美容装饰业经营规范》第五次标准研讨会”，经过数次深入、严谨研讨，《汽车美容装饰业经营规范（草案）》已经完稿，并很快会出台。它的出台将极大地规范汽车美容业，为汽车美容