

内 容 简 介

本书以最新颁布实施的汽车维修企业的法律法规为依据,针对我国汽车维修企业的特点,运用现代管理的理论和方法,对汽车维修企业的现状和发展以及各项管理活动进行了系统的论述。全书共分九个模块,包括汽车维修行业概况,汽车维修企业管理及经营策略,汽车维修企业的筹建及开业,汽车维修企业人力资源管理、服务管理、生产现场和技术管理、质量管理,汽车维修设备及配件管理,汽车销售与服务全能ERP简介。书中有针对性地选择了部分案例,以培养读者运用专业知识解决生产实际问题的能力。

本书可供高职高专汽车类专业学生使用,也可作为成人高等教育、中等职业教育相关专业的教材使用,还可供汽车维修企业的员工及管理人员参考或用作培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

汽车维修企业管理 / 陈昌建, 王忠良主编. -- 北京: 北京邮电大学出版社, 2013. 11(2023. 7 重印)

ISBN 978-7-5635-3749-5

I. ①汽… II. ①陈… ②王… III. ①汽车—修理厂—工业企业管理—教材 IV. ①F407. 471. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 267613 号

策划编辑: 马子涵 责任编辑: 边丽新 封面设计: 黄燕美

出版发行: 北京邮电大学出版社

社 址: 北京市海淀区西土城路 10 号

邮政编码: 100876

发 行 部: 电话: 010-62282185 传真: 010-62283578

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 大厂回族自治县聚鑫印刷有限责任公司

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 18. 25

字 数: 444 千字

版 次: 2013 年 11 月第 1 版

印 次: 2023 年 7 月第 8 次印刷

ISBN 978-7-5635-3749-5

定 价: 49. 80 元

• 如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社发行部联系 •

服务电话:400-615-1233

汽车维修企业的筹建及开业

知识目标

- 了解汽车维修企业筹建过程中的注意事项；
- 了解汽车维修企业的开业具备的人员、设备及场地条件；
- 掌握汽车维修企业开业及变更所需程序；
- 熟悉并掌握汽车维修企业审验内容及程序。

能力目标

- 能够进行汽车维修企业开业的可行性分析；
- 能够准确选择汽车维修企业的市场定位；
- 能够编制汽车维修企业开业计划；
- 能够实施汽车维修企业的开停业、变更及审验手续。

学习情境一 筹建汽车维修企业

 导入

小李的表哥想开一家汽车美容装饰店,委托小李帮忙调研,选择一个合适的厂址,给出可行性方案。小李也知道厂址对于今后的经营效果很重要,他很重视这个任务,但却不知从何下手。

汽车维修企业的筹建开业工作将对整个企业的发展起到一个导向的作用。筹建开业的过程主要包括厂址的确定、经营资格的审批、基础设施的建立、仪器配件的采购调试、员工的招聘培训以及内部基础管理工作的实施等。

一、维修企业厂址的选择

维修企业厂址的选择将直接影响到服务半径地区内潜在的客户群主体,同时,市场需求的变化也会关系到整个企业的规模及特征。维修企业的选址流程一般要进行以下三个方面的工作。



1. 市场调研

1) 市场调研的含义与意义

市场调研是运用科学的方法,有目的、有计划地收集、整理、分析有关供求双方的各种情报、信息和资料,把握供求现状和发展趋势,为制订营销策略和企业决策提供正确依据的信息管理活动。它是市场预测和经营决策过程中必不可少的组成部分。

在汽车维修服务行业蓬勃发展的今天,只有根据市场形势的不断变化确定企业的发展道路,才能做到正确而有效。市场调研在汽车维修企业筹建及经营管理中有着很重要的意义。

(1)明确企业发展方向。通过市场调研,有利于企业了解汽车维修市场的现状和趋势,了解市场和供求关系,结合自身情况,建立和发展差异化竞争优势,明确和调整企业的发展方向,形成自己鲜明独特的形象。

(2)进行服务产品定位。对于汽车维修企业来说涉及服务质量、服务态度、工期长短、服务价格等几个方面。只有在以上几个方面与竞争者有所差别,才能让消费者有所偏爱。通过调研了解消费者需求,也将促进新的服务产品的开发,开拓新的利润增长点。例如,有的地区总是汽油紧缺,但天然气资源较为丰富,一些汽车服务企业得到这样的市场后,就开展了汽车使用天然气的改装业务,迅速抢占市场,取得了良好的经营成果。

(3)进行消费者分析。维修企业希望拥有尽可能多的消费者,通过调研可以了解消费者的集中程度、消费能力、对于价格的敏感程度、企业产品对于消费者的影响程度以及消费者掌握信息的情况等。

(4)进行竞争者观察。通过调研,了解竞争对手的情况。如本行业中竞争者数量,竞争者的异同点,本行业中大部分企业经营现状以及其他行业对于企业的影响等。

2) 市场调研的方法

(1)室内调研。进行市场调研时,从成本效益来考虑,首先要进行的不是实地调查,而是室内调研。可以先行搜集、整理和分析本企业已经掌握的本地区、市场的信息,利用网络、图书馆,搜集统计部门、咨询公司发布的行业市场统计数据和情报以及一些学者所发表的相关的学术研究成果等。

(2)实地调查。仅靠室内调研的结果就匆忙进行经营决策,往往有失偏颇。实地调查无论对于企业准备、实施或是调整经营战略和经营决策,都是必不可少的。实地调查可以按照企业的迫切需要进行设计,是针对性和实用性都很强的市场调研方法。实地调查主要存在以下几种方式。

①询问法。询问法是调查人员通过各种方式向被调查者发问或征求意见来搜集市场信息的一种方法。询问法分为面谈询问、电话询问、书信询问、留置问卷调查、入户访问、街头拦访等多种形式。询问法的特点是调查人员将事先准备好的调查事项以不同的方式向调查对象提问,将获得的反应结果收集起来,进行认真分析。采用此方法时应注意:所提问题确属必要,被访问者有能力回答所提问题,访问的时间不能过长,询问的语气、措辞、态度、气氛必须合适。

②观察法。观察法是调查人员在调研现场直接观察、记录调查对象的言行以获取信息的一种调研方法。这种方法是调查人员与调查对象直接接触,可以观察了解调查对象的真实反应,但无法了解调查对象的内心活动及其他情况,如收入情况、潜在购买需求和爱好等,



也会因调查者的判断失误导致信息准确性较差。

③试验法。试验法在消费品市场被普遍采用,是向市场投放一部分产品,进行试验,收集顾客的反馈意见。它是通过实际的、小规模营销活动来调查关于某一产品或某项营销措施执行效果等市场信息的方法。试验的主要内容有产品的质量、品种、商标、外观、价格、促销方式及销售渠道等。常用于新产品的试销和展销。

3) 市场调研的步骤

(1)准备阶段。确定市场调研目标和范围→确定所需信息资料→进行室内调研。

(2)实施阶段。决定搜集资料方式→设计调查方案→组织实地调查→进行观察试验。

(3)总结阶段。在总结阶段,整理分析资料→准备研究报告。对获得的信息和资料,调研人员要用客观的态度和科学的方法进行数据编辑整理、分类汇总、统计分析,以获得高度概括的市场动向指标,揭示市场发展的现状和趋势。调研的最后阶段是根据比较、分析和预测结果写出书面调研报告,内容一般为调查目的和调查结论的比较,阐明针对既定目标所获结果以及建立在这种结果基础上的经营思路和可执行的行动方案。

(4)分析结果。对于调研结果进行统计、分析和预测后所获得的信息一定要达到以下几个要求。

①准确性。要认真鉴别信息的真实性和可信度。

②及时性。任何市场信息都有严格的时间要求。

③针对性。根据调研目的要求有的放矢,才能事半功倍。

④系统性。调研的资料要加以统计、分类和整理,并提炼为符合事物内在本质联系的情况。

2. 确定企业位置类型

1) 商圈的内容

商圈是指以维修企业厂址为中心向外延伸一定距离而形成的一个方圆范围,是店铺吸引顾客的地理区域。商圈有商业区、住宅区、住商混合、住办混合区几个形态。商圈由核心商业圈、次级商业圈和边缘商业圈构成。

商圈的要素主要包括:消费人群、有效经营者、有效的商业管理、商业发展前景、商业形象、商圈功能。

商圈按功能分为传统商圈、主题商圈、概念商圈。如北京王府井商圈属于传统商圈,而像北京中关村数码城、北京亚运村汽车交易市场、石家庄汽车工业园区等属于主题商圈。

2) 商圈的分析内容

商圈的分析内容主要由以下几部分组成。

(1)人口规模及特征。了解所在商圈的人口总量和密度,收入分配、教育水平、年龄分布、购买力以及相关的汽车保有量,据此进行人口特征分析。

(2)劳动力保障。管理层学历、工资水平,管理培训人员的学历、工资水平,普通员工的学历、工资水平。

(3)供货来源。运输成本,运输与供货时间,可获得性与可靠性。

(4)促销。促销手段及可传播性,成本与经费情况。

(5)经济情况。了解所在商圈的主导产业、季节性经济波动、经济增长点。对商圈内经济状况进行分析,若商圈内经济很好,居民收入稳定增长,汽车保有量逐渐增多,汽车服务消



费逐渐增加,就表明在商圈内建立企业的成功率越高。

(6)竞争情况。了解现有竞争者的商业形式、位置、数量、规模、经营风格、服务对象后,了解新店开张率。一定要据此认真进行竞争分析,分析所有竞争者的优势与弱点,长期和短期的企业变动及饱和情况等。

任何商圈都可能会处于企业过少、过多和饱和的情况。饱和指数表明一个商圈所能支持的商店(或企业)不可能超过一个固定数量,饱和指数计算式为

$$IRS=C \times RE / RF$$

式中, IRS 为商圈的零售饱和指数; C 为商圈内的潜在顾客数量; RE 为商圈内消费者人均零售支出; RF 为商圈内商店的营业面积。



图文
品牌形象

案例 3-1

假设在某地区汽车服务企业每平方米营业额 2 000 元,一商圈内有 5 000 户家庭有车,平均每户家庭每年在汽车维修保养中支出人民币 5 000 元,共有 10 个汽车服务企业在商圈内,共有 20 000 m^2 企业面积。则该商圈的饱和指数为

$$IRS=5\ 000 \times 5\ 000 / 20\ 000=1\ 250$$

这表明离每平方米营业额 2 000 元还有 750 元的差距,饱和指数高则意味着该商圈内的饱和度越低;该数字越小,则意味着该商圈内的饱和度越高。在不同的商圈中,应选择零售饱和指数较高的商圈开店。

(7)法规。要了解和分析包括税收方面、办理执照方面、环境保护制度方面的法规。

(8)其他。租金、投资的最高金额、四周交通的情况等。

汽车企业位置类型可以简单分为三类。

(1)市郊孤立汽车服务经营区域。市郊孤立汽车服务经营区域内汽车服务商较少,企业单独坐落在市郊公路旁,其优点是竞争对手给予的压力相对较小,租金相对便宜,在选择地点、场地规划上也相对自由。但比较难吸引顾客,宣传成本高,零配件运送费高,经营业务需求比较全面。

(2)半饱和汽车服务经营区。半饱和汽车服务经营区内客流比较大,在经营业务方面各个企业间可互补,但同时也有竞争,还会导致地租成本高、仓储难、交通紧张、停车配套设施缺乏统一规划等。

(3)汽车城或汽车服务中心。汽车城或汽车服务中心是经过统一的规划而建设在一起的汽车经营区域,管理相对集中,配套设施较齐全,公共成本较低,宣传力度、广度大,客流群体多为车主,各服务商的互补相对充分。但也会导致企业缺乏经营灵活性,企业间的竞争更加激烈。

3. 确定厂址和企业规模

1) 确定企业厂址

经过市场调研和企业位置类型的选择后,应该从以下几个方面对候选的厂址方案进行仔细评估:经营区域内的人口情况和消费购买力;区域房租和投资成本;交通进出的便捷性和周围停车位;区域竞争情况和竞争者地址;良好的地势可视性,容易看到企业标志;区域政府规划和限制。

2) 厂区规划及厂区设施

厂区规划直接影响着企业的品牌形象,作为给客户留下第一印象的厂区布局,必须周密



规划。厂区规划应遵循的原则:设施布置要方便顾客、方便工作;人和车的路线要分开;顾客活动区和工作人员的活动区要分开;各区间应标志清楚;顾客要容易进入厂区;维修车间要考虑通风、照明;配件库的进出口应设在不妨碍车辆移动的地方。

厂区设施应包括以下几种。

(1)业务接待大厅。作为车主服务的最直接场所,也是顾客进入的第一站,业务大厅整体感觉需要亲切、友好、舒适。它是客户透视企业文化内涵的最佳载体,要给顾客留下一个很好的印象。业务接待大厅需要设立宽敞、舒适的顾客休息区,休息区的所有物品应放在指定位置,与整体统一协调,为方便取用。大厅规格、档次均可根据企业规模大小、资金多少量力而行。

(2)维修车间。维修车间是汽车服务企业的生产部门,是工人生产第一线。对于较大型的维修企业,要有完善的工位,包括:检修工位、专用工位、保养工位、一般维修工位、电气修理工位。还需要有钣金车间、喷漆车间和洗车场所。需使用 36 V 安全电压;钣金车间、喷漆车间与维修车间应分隔开,以防噪声污染;安全操作规程应上墙;灯光设施要齐全。

(3)办公区。办公室设计布置有三个目标:经济实用、美观大方、独具品位。努力体现企业物质文化和精神文化,反映企业的特色和形象。办公室在设计上应符合两个基本要求。

①符合企业实际和使用要求。一味追求办公室的高档豪华反而会与其他厂区设施不协调。

②办公室布局要合理。一方面要利于工作人员之间的沟通,实现信息及时有效地流传。另一方面要便于监督和检查,办公室的布置必须有利于在工作中相互督促、相互提醒,从而把工作中的失误减少到最低限度。

(4)配件库。配件库应有足够的仓储面积和高度,保证进出货的通畅,在进口处需预留一定面积的卸货处理区,需单独设立危险品的放置区,且要有明显的警示标志,仓库地面强度应承受一定的重压,要做好通风、防火、防盗工作。

(5)停车区。车辆停放场地需要合理布局,提高场地利用率,给客户带来方便、有序的感觉。标志应清晰规范,应清楚划分客户停车区、接待停车区域(车辆预检区域、待修区域、竣工交车区域)。整个停车区要整洁,车辆摆放有序。

(6)厂区道路。厂区道路设限速牌,道路转弯处设置反光镜,有车辆进、出标志。

另外还应设立空气泵房、废料存放区、洗车区。

3) 确定企业规模

(1)确定经营方向。经营方向是根据客户需要确定的,能否确定好经营方向是汽车维修企业成败的关键。企业可根据自身的优势和维修市场定位初步确定经营方向。考虑是开一个综合性修理厂还是开汽车维护厂,开电器维修店还是开汽车美容店,以维修捷达车为主还是以维修奥迪车为主等问题。

(2)确定车辆保有量。从公安车管部门档案或通过市场调查获取所要维修车辆的社会保有量。

(3)预测维修量。根据现有维修厂、维修市场状况及发展趋势,预测自己开办的维修厂的年维修量。

(4)确定车位数和建厂面积。按照单车位效率计算出所需车位数,单车位效率可以根据现有的行业平均值来确定。一般以修理为主的单车位效率为 120~150 辆/年,以保养维护



为主的为 300~500 辆/年(仅供参考)。根据车位数确定建厂面积。

(5)确定雇用人员数量。按照维修人员维修效率计算出所需人数。技术维修效率以同行业平均值确定,也可根据采用人才的能力来确定。一般以修理为主的技术维修效率为 120~150 辆/(年·人),以保养维护为主的为 300~500 辆/(年·人)(仅供参考)。

(6)确定维修厂规模。根据建厂面积、采用人员数、市场发展前景确定维修厂的规模。规模要确保与五年后维修需要量相适应。

二、汽车维修企业的可行性分析

筹建汽车维修企业的前期可行性分析内容包括:车源分析,周边维修企业状况分析,经营定位分析,配件供应渠道及管理分析,投资状况及回报率分析。前四个属于技术可行性分析,最后一个属于经济可行性分析。

1. 车源分析(包括车型保有量)

车源是新建汽车维修企业首先要考虑的问题,它关系到企业的生存和发展。车源是相对复杂、不稳定的,但又是最主要的因素,不是单纯依靠某一方面的优势(宣传、硬件、软件)就能解决的问题。企业为了保证生存,就必须在建厂初期对车源做详细的分析及预测。

1) 周边车源分析

根据经验与调查分析,首先要对厂址周围 5~15 km(经验数字)以内企业、个人的车型和数量进行调查统计,对某种车型的销售情况做较科学的预测,这是将来企业业务的拓展对象。

2) 自带车源分析

对投资方自身所带的车源数量以及这些车辆的车型、使用年限、日常使用及维修保养要有一个准确的书面或电脑记录,这些车源是企业建业初期的主要支柱。

3) 潜在车源分析

对潜在的汽车购买力市场也要进行预测,主要包括:该地区的发展趋势及规划、居民收入层次、地区招商形式、道路发展趋势、有形市场及无形市场规模,这些都将成为企业今后发展的依据。

4) 企业发展车源分析

根据市场调研找出市场的切入点,如建立特约维修站或创办与之相关的汽车俱乐部、汽车租赁、救援、汽车旅馆等,这些都是潜在的发展车源。

2. 周边维修企业状况分析

新建维修企业在对车源状况进行分析后,务必对周边维修企业分布状况和经营状况进行周密分析,才能做到知己知彼,百战不殆。主要包括以下几个方面内容。

1) 周边维修企业的长期目标和战略分析

针对周边维修企业的业务结构、主要客户群体、市场地位、组织结构分析,以掌握竞争对手的战略方向、市场布局、竞争地位以及组织结构所体现的战略重点。

2) 技术经济实力和能力的分析

针对周边维修企业的维修质量、最新业务开发项目、技术储备、设备先进程度、技术人员素质和数量、业务开发人员素质和经验、营销组织和跟踪服务体系等分析,以掌握竞争对手的维修技术水平、经营能力、营销能力及生产效益。



3) 经营状况分析

对周边维修企业的投资、经营规模、经营特色、生产效益、维修车型及潜在的经营危机进行分析,从而找到市场突破口,确定自身差异经营战略。

4) 领导者和管理者背景分析

分析周边维修企业的最高主管人员素质和能力及社会关系,管理阶层的素质和能力以及管理方式及竞争方式。

5) 社会资源、土地、建筑成本分析

社会资源实际上就是企业投资者、管理者与方方面面的关系及与职能部门的上通下达。对土地的购置、租赁费,基建成本或是整体租赁的维修企业,其成本必须放在首位考虑,这部分费用是成本的重要组成部分,直接影响到经营风险。当然,这部分费用越低越好。

3. 经营定位分析

新建维修企业要想在市场中找到立足点,必须具备独一无二的经营特色。经营特色是指在企业经营管理中采用某些特色经营(产品或服务)来吸引客户并博得客户信任,以塑造独特的企业形象和竞争力。经营特色一旦建立起来,就具有很强的竞争力。

1) 塑造经营特色

塑造经营特色应考察市场需求,进行市场细分和主要竞争者分析。可以从维修质量、技术素质、检修速度、服务水平、生产管理、品牌维修、专项维修等多方位、多角度开发,选择相应的专一化战略和差别化经营战略,使自己在行业中独树一帜,成为与众不同的专业维修典型。

案例 3-2

马先生在一家公共汽车站附近开了一家汽车电器维修部,他的服务目标是公共汽车电器和一些零散车型的电器维修。因当地从事公共汽车维修的企业有好几家,企业的货源很少。他托关系拉拢一些车主到他那里维修车辆,但过了一段时间,他的货源又减少了。后来,他仔细研究公共汽车运输的特点,发现车主对维修时间要求都特别急,希望尽快修好挣钱。于是,他就购置了新启动机、发电机等较易损坏的电器。当车主车上的电器发生故障后,他就用新的电器换上,将旧的电器放在维修部进行维修。能修复的,只收取车主维修费,换下的电器修复后作为新件继续与其他故障车辆更换使用;不能修复的,向车主说明,收取配件费用(当然新件和修复旧件有区别)。他的这一经营策略,极大地方便了公共汽车车主,他的生意也逐渐兴隆起来。

2) 经营模式和经营规模档次

汽车维修企业的经营模式是对企业经营方式的定位,经营规模档次是对企业经营水平的定位。经营模式和经营档次决定着维修企业的基本框架,涉及企业今后的生存与发展。

目前我国汽车维修企业的经营模式:3S或4S,单一品牌特约维修或专修,多品牌特约维修或专修,杂款车修理,快修、急修店和连锁店。

经营规模档次的确定作为维修企业硬件管理范畴的首要问题,汽车维修企业基本框架的最初构筑,在投资经营之前,一定要对以下几个方面进行周密分析。

- (1) 确定市场战略范围内的维修车辆保有数。
- (2) 确定维修车型和日维修量。



- (3)确定维修工位数量。
- (4)确定聘用人员数量和素质要求。

最后根据企业开业条件、建厂面积、发展前景进行最终判断,确定五年后与当地汽车维修市场需要相符合的企业经营模式和经营规模档次。

企业在确定经营规模时应该量力而行。国外很多汽车维修企业的规模并不大,大多为快修店和急修店,它们实行连锁经营,效益很好。

案例 3-3

在美国,年营业额在5万~10万美元的小型维修企业,年盈利率为27.3%;而年营业额在45万~55万美元的大型维修企业,年盈利率仅为9.3%。

因此,维修企业规模大小与盈利率没有关系,办企业不可贪大图洋。

4. 配件供应渠道及管理分析

目前汽车维修(特别是轿车维修)通常以换件为主,零配件销售在汽车维修产值中占60%以上,是企业获利的主要来源。零配件的备料速度、采购快慢、准确性及品质优劣不仅关系到维修工期、出厂质量和企业信誉,也会影响到企业经济效益。因此控制配件渠道及管理具有十分重要的意义。

控制好配件采购环节的方法:尽量缩短厂址和配件经营厂家的空间距离和时间距离;做好市场预测,掌握配件商情;同配件商建立良好的合作关系,保证配件和辅料质量,并尽量采取供货直达方式,减少中间环节,减少配件带来的风险。

做好配件管理环节的方法:做好备料管理;做好零配件的进出库管理和计划管理。这关系到资金周转速度和车辆的维修速度。

切实做好配件采购和配件管理两个环节,合理采购,科学保证库存量,盘活库存物资,才能得到最大的回报。

5. 投资状况及回报率分析

1) 投资状况分析

前期投资的资本流向直接关系着投资经营的成功与否。前期投资的资本流向有以下几个方面。

(1)资金来源。资金来源主要有银行贷款、公司借债或行政拨款。如果资金来源是银行贷款,需要每月付息还贷,必须根据贷款数额,尽量缩短资金回报周期,降低投资风险。如果投资来源于公司借债,需要物资抵押,那么就必须根据还款期限,合理配置资源,充分发挥资金的时间价值。如果投资来源于行政拨款,伸缩性较强,则需要利用资金来源这一优势,在资金回报周期内不断挖掘市场潜力,创造企业发展的原动力,真正达到投资目的。

(2)资本流向。要想充分发挥资本价值必须让资本良好地流动起来,缩短资金的回报期。汽车维修企业的前期投资应当重点放在塑造企业经营特色的实际项目(如人力资源、技术力量、专业设备、车间改造等)上,并能产生预期效果。

(3)成本分析。一般来说,前期投资的重点放在塑造企业经营特色的实际项目上,尽管不能立即收回成本,但从企业长远利益来看,是有利于企业将来获得更大的经济效益的。同时在进行新建汽车维修企业的前期费用预算时,不仅要考虑有形成本(如水电、劳动力、原材料、税收、折旧等),还要考虑无形成本。无形成本是不能量化的,包括未来雇员的素质和



工作态度、社区对企业的态度、车源变化、政策影响、公关等。因此无形成本的分析既要重视,也要留有一定余地。

总之,投资状况分析是新建汽车维修企业可行性分析中的最重要环节,不仅要分析前期投资能否准时到位,还要预算各类运作资金、不可预见费用、工资准备金及开业准备金等,最好是分类做出详细报告。

2) 投资回报率分析

企业经营者投资追求的目标不仅是最大限度的利润,更是最大限度的投资回报率。在对车源分布、周边维修企业分布状况、经营特色、配件供应渠道及管理等多个方面进行科学准确的可行性分析后,应该对最后一个也是最关键的环节,即投资回报率进行系统的分析。投资回报率分析属于财务管理范畴,作为透视企业经营状况的窗口和企业管理的信息反馈中心,对它的分析至关重要。

在分析投资回报率时,必须根据汽车维修行业的发展趋势和新建企业自身的经营状况,预测投资资金的回报期,再参考投资者的资金返还意向,对投资回报率进行综合分析。经过模拟市场测算,如果企业处于亏损、持平或投资回报率低于同期银行利率,投资就是失败的。如果认为投资不能如期回笼,那么经营者可以通过两种决策解决:调整投资,改变资金回报周期。投资回报率和资金回报周期是衡量企业投资成败的最关键因素。

三、汽车维修企业开业筹备工作

维修企业的开业筹备工作在厂房建设(或租赁)前或过程中就应该开始了,随着厂房建设或租赁工作的进行,开业筹备工作也应该有条不紊地进行。当厂房建设(或租赁)结束时,大部分筹备工作应该结束了。具体筹备工作有以下几方面。

1. 基础管理工作

各种规章制度的制定;建立健全组织机构,明确各个部门的职责及从属关系;准备技术资料、业务管理资料等。

2. 仪器设备及配件

订购检测仪器设备、工量具,并建立台账;设备安装到位,完成调试,将使用效果、仪器设备性能状况写成书面鉴定报告;准备好配件库货架,理顺配件订购渠道,储备一定数量的常用配件。

3. 员工

确定员工名单,同时明确每个人所负责的工作,并对员工进行安全和业务培训。

4. 基础设施

车间、接待室、配件仓库、停车场地、各种办公设施等基础设施准备完毕。消防、环保、卫生、用电等要求达到规范标准。

5. 形象标志

厂牌、路标、车位指示等标志要按统一标准制作。制作企业所有人员的工作服;各种规章制度上墙。



四、开业庆典

1. 开业庆典的作用

开业庆典也称开业仪式。按照惯例,任何一个企业开业时都要进行开业庆典,它可以起到下述五个方面的作用。

- (1)有助于塑造出企业的良好形象,提高知名度与美誉度。
- (2)有助于增强员工的自豪感与责任心,从而为企业创造出一个良好的开端。
- (3)有助于扩大企业的社会影响,吸引社会各界的重视与关心。
- (4)有助于让支持过企业的社会各界人事单位一同分享成功的喜悦,进而为日后的进一步合作奠定良好的基础。
- (5)有助于将企业的建立“广而告之”,招徕顾客。

2. 开业庆典的程序

开业庆典一般可按以下程序进行。

1) 请贵宾

贵宾包括维修企业的上级领导、当地有影响的企事业单位、政府机关的车管领导、顾客代表、新闻媒体等。邀请的贵宾要提前发放请帖,一些重点顾客需要企业老板亲自发放或电话邀请,由工作人员将请帖送去。

2) 广告宣传

请电台、电视台、报纸、网络等新闻媒体进行先期宣传,也可自印宣传材料。开业当天悬挂横幅、气球等,同时安排录像、照相,并保存资料。

3) 安排现场活动和优惠活动

如进行开业车辆免费检测维修,优惠购买,赠送小礼品。

4) 庆典会场布置

开业庆典会场布置可以从以下三个方面着手准备。

- (1)周边街区布置。在邻近街道和市区主干道布标宣传,主干线公交车布标宣传。
- (2)店外。门外陈列表示企业 logo 的旗帜,门前设置升空气球,门外设置大型拱门,楼体悬挂巨型彩色竖标,门口用气球及花束装饰等。
- (3)店内。设立迎宾和导购小姐,门口设立明显标示企业 logo 的接待处(迎宾区),向入场者赠送活动宣传品、礼品及纪念品。设立导示系统,设立明显标示企业 logo 的指示牌等。店内相关区域设立休憩处,配备服务人员并进行礼品和宣传品的发放。店内相关位置设立业务宣传台,摆设相关礼品、宣传品、展示品、纪念品,并提供咨询服务,进行现场宣传单的发放。

另外,还可以设置剪彩区和表演区。为了使庆典场面大气磅礴、热闹欢腾,可以请军乐队、歌星、舞狮队前来表演,聚集人气。

5) 开业仪式程序

开业庆典仪式可按如下程序进行。

- (1)宣布大会开始。
- (2)宣读贺电、贺信及前来祝贺贵宾的名单。
- (3)维修企业领导讲话,来宾代表讲话。



(4)剪彩、挂牌仪式、鸣炮或舞龙舞狮加以庆祝。

(5)向在场人员介绍企业的经营业务、先进技术和设备、优惠的价格、各种优惠政策等企业优势,组织参观维修厂,并开展车主、业主的优惠活动。

开业庆典后续工作也应该加强,如立即对参会的重要客户和领导进行回访,对参加优惠活动的客户回访,对重点客户和潜在客户进一步跟进等。这样可以提高人们对企业的认可度,加大企业的影响力度。

学习情境二

熟悉汽车维修企业开业条件



导入

小李在维修厂工作两年后,想自己开一家小型汽车维修厂,却又不知这种汽车维修企业需要具备什么样的开业条件,在人、财、物上如何准备,很是犯难。

随着越来越多的汽车新技术的应用,如电子技术在汽车上的广泛应用,对汽车从业人员的素质、检测维修设备的水平等方面有了更高的要求。原执行的 GB/T 16739—1997《汽车维修企业开业条件》,已经不能满足目前我国维修企业发展现状,因此交通部于 2004 年 1 月颁布了新修订的国家标准 GB/T 16739—2004《汽车维修企业开业条件》(2005 年 1 月 1 日实施),以提高我国维修企业的整体水平,保证维修质量,适应我国加入 WTO 后汽车维修企业的发展趋势。

我国《汽车维修行业管理暂行办法》规定:各类维修企业和个体维修业户必须具备与其经营范围、生产规模相适应的维修厂房和停车场地,且必须符合国家环境保护的要求。不准利用街道和公共场地停车和进行作业。

汽车维修企业的开业条件是指汽车维修行业主管部门对汽车维修企业开业审批和年度审验的基本条件。也是指各类汽车维修企业为保证其维修业务的正常进行和维修质量所必须具备的设备、设施、人员素质等条件。

新的国家标准《汽车维修企业开业条件》在结构上分为两部分。

GB/T 16739.1—2004 为汽车整车维修企业的开业条件,将汽车维修企业分为一类和二类,其主要区别在于一类企业必须自备竣工检验设备,二类企业部分竣工检验设备可以外协。

GB/T 16739.2—2004 为汽车专项维修业户的开业条件,其中增加了发动机等较大总成的专业维修项目。

汽车维修开业条件的范围修订为汽车整车维修企业应具备的人员、组织管理、设施、设备等条件。关于人员条件、组织管理条件、设施条件、设备条件等具体内容均有所增加或修订。



一、汽车整车维修企业开业条件

1. 人员条件

(1) 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。

(2) 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。

(3) 技术负责人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。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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 企业工种设置应覆盖维修业务中涉及的专业。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。

2. 组织管理条件

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) 应具有所维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。

3. 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、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) 使用或存储有毒、易燃、易爆物品,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。

新标准进一步完善了劳动安全保护。

4. 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。

5. 设施条件

1) 接待室

企业应设有接待室(含客户休息室),一类企业接待室的面积不少于 40 m²,二类企业接待室的面积不少于 20 m²。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,并应有客户休息的设施。

2) 停车场

企业应有与承修车型、经营规模相适应的合法停车场地,一类企业停车场的面积不少于 200 m²,二类企业停车场的面积不少于 150 m²。企业租赁的停车场地,应具有合法的书面合同书。停车场地面平整坚实,区域界定标志明显。

3) 生产厂房

生产厂房地面应平整坚实,面积应能满足表 3-1~表 3-3 所列设备的工位布置、生产工艺和正常作业,一类企业生产厂房的面积不少于 800 m²,二类企业生产厂房的面积不少于 200 m²。租赁的生产厂房应具有合法的书面合同书。

6. 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)企业应配备表 3-1~表 3-3 所列的通用设备、专用设备及主要检测设备,其规格和数量应与其生产纲领和生产工艺相适应。

(3)各种设备应符合相应的产品技术条件等国家标准和行业标准的要求。

(4)各种设备应能满足加工、检测精度的要求和使用要求。表 3-3 所列检测设备应通过型式认定,并按规定经有资质的计量检定机构检定合格。

(5)允许外协的设备,应具有合法的合同书,并能证明其技术状况符合要求。



表 3-1 整车维修企业配备的通用设备

序号	设备名称
1	钻床
2	电焊及气体保护焊设备
3	气焊设备
4	压力机
5	空气压缩机

表 3-2 整车维修企业配备的专用设备

序号	设备名称	大、中型 客车	大型 货车	小型车	其他要求
1	换油设备		√		
2	轮胎轮辋拆装设备		√		
3	轮胎螺母拆装机	√	√	—	
4	车轮动平衡机		√		
5	四轮定位仪	—	—	√	
6	转向轮定位仪	√	√	—	
7	制动鼓和制动盘维修设备	√	√	—	
8	汽车空调冷媒加注回收设备	√	—	√	
9	总成吊装设备		√		
10	汽车举升机	—	—	√	一类应不少于 5 台
11	地沟设施	√	√	—	一类应不少于 2 个
12	发动机检测诊断设备		√		应具备示波器、转速表、发动机检测专用真空表的功能
13	数字式万用电表		√		
14	故障诊断设备	—	—	√	
15	气缸压力表		√		
16	汽油喷油器清洗及流量测量仪	—	—	√	
17	正时仪		√		
18	燃油压力表	—	—	√	
19	液压油压力表		√		
20	连杆校正器		√		允许外协
21	无损探伤设备		√		修理大、中型客车必备,其他允许外协
22	车身清洗设备	—	—	√	



续表

序号	设备名称	大、中型 客车	大型 货车	小型车	其他要求
23	打磨抛光设备	√	—	√	
24	除尘除垢设备	√	—	√	
25	型材切割机		√		
26	车身整形设备		√		
27	车身校正设备	—	—	√	
28	车架校正设备	√	√	—	二类允许外协
29	悬架试验台	—	—	√	二类允许外协
30	喷烤漆房及设备	√	—	√	
31	喷油泵试验设备		√		允许外协
32	喷油器试验设备		√		
33	调漆设备	√	—	√	
34	自动变速器维修设备 (见 GB/T 16739.2—2004 中 5.4.4)	—	—	√	
35	立式精镗床		√		
36	立式珩磨机		√		
37	曲轴磨床		√		
38	曲轴校正设备		√		
39	凸轮轴磨床		√		
40	激光淬火设备		√		
41	曲轴、飞轮与离合器总成动平衡机		√		

注：“√”表示要求具备，“—”表示不要求具备。

表 3-3 整车维修企业配备的主要检测设备

序号	设备名称	其他要求
1	声级计	
2	排气分析仪或烟度计	
3	汽车前照灯检测设备	二类允许外协
4	侧滑试验台	二类允许外协
5	制动检验台	修理大型货车及二类允许外协
6	车速表检验台	二类允许外协
7	底盘测功机	允许外协



二、汽车专项维修业户开业条件

案例 3-4

随着轿车进入家庭,私家车越来越多,人们希望车辆的维修保养更加方便、快捷。小王看准了其中商机,想毕业后在自住小区附近开一家轮胎维修店或四轮定位+轮胎维修店。请为他列出开设一个轮胎维修店或四轮定位+轮胎维修店所需的一些最基本的设备,大约需要多少费用。

汽车专项维修业户应具备的通用条件,以及各专项维修的经营范围、人员、设施、设备等条件如下。

1. 通用条件

从事专项维修关键岗位的人员数量应能满足生产的需要,并取得行业主管部门颁发的从业资格证书,持证上岗。应具有相关的法规、标准、规章等文件以及相关的维修技术资料 and 工艺文件等,并确保完整有效、及时更新。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。

生产厂房的面积、结构及设施应满足专项维修作业设备的工位布置、生产工艺和正常作业要求。停车场地界定标志明显,不得占用道路和公共场所进行作业和停车,地面应平整坚实。租赁的生产厂房、停车场地应具有合法的书面合同书。应符合安全生产、环保和消防等各项要求。

配备的设备应与其生产作业规模及生产工艺相适应,其技术状况应完好,符合相应的产品技术条件等国家标准或行业标准的要求,并能满足加工、检测精度的要求和使用要求。检测设备及量具应按规定经有资质的计量检定机构检定合格。

使用、存储有毒、易燃、易爆物品,粉尘、腐蚀剂、污染物、压力容器等均应有安全防护措施和设施。作业环境以及按生产工艺安装、配置的处理“三废”、通风、吸尘、净化、消声等设施,均应符合国家有关法规、标准的规定。

2. 专项维修经营范围、人员、设施、设备条件

1) 发动机修理

(1) 人员条件。企业管理负责人、技术负责人及检验人员等均应经过有关培训,并取得行业主管部门颁发的从业资格证书,持证上岗。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,并了解发动机维修及相关行业的法规及标准。技术负责人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。应熟悉汽车维修业务,并掌握汽车维修相关行业的法规及标准。检验人员应不少于 2 名。发动机主修人员应不少于 2 名。

(2) 组织管理。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。应具有汽车维修质量承诺、进出厂登记、检验记录及技术档案管理、标准和计量管理、设备管理及维护、人员技术培训等制度并严格实施。

(3) 设施条件。应设有接待室,其面积应不少于 20 m²。接待室应整洁明亮,明示各类证、照、作业项目及计费工时定额等,并应有客户休息的设施。停车场面积应不少于 30 m²。



生产厂房应不少于 200 m²。

(4)主要设备。压力机、空气压缩机、发动机解体清洗设备、发动机等总成吊装设备、发动机试验设备、废油收集机、数字式万用电表、气缸压力表、量缸表、正时仪、汽油喷油器清洗及流量测量仪、燃油压力表、喷油泵试验设备、喷油器试验设备、连杆校正器、排气分析仪、烟度计、无损探伤设备、立式精镗床、立式珩磨机、曲轴磨床、曲轴校正设备、凸轮轴磨床、激光淬火设备、曲轴、飞轮与离合器总成动平衡机。



图文
空气压缩机

2) 车身维修

(1)人员条件。企业管理负责人、技术负责人及检验人员应符合发动机修理人员条件的要求。检验人员应不少于 1 名。车身主修及维修涂漆人员均不少于 2 名。

(2)组织管理条件。企业的组织管理条件与发动机修理组织管理条件相同。

(3)设施条件。应设有接待室,其面积应不少于 20 m²。接待室应整洁明亮,明示各类证、照、作业项目及计费工时定额等,并应有客户休息的设施。停车场面积应不少于 30 m²。生产厂房应不少于 120 m²。

(4)主要设备。电焊及气体保护焊设备、气焊设备、压力机、空气压缩机、汽车外部清洗设备、打磨抛光设备、除尘除垢设备、型材切割机、车身整形设备、车身校正设备、车架校正设备、车身尺寸测量设备、喷烤漆房及设备、调漆设备(允许外协)。

3) 电气系统维修

(1)人员条件。企业管理负责人、技术负责人及检验人员应符合发动机修理的人员的要求。检验人员应不少于 1 名。电子电器主修人员应不少于 2 名。

(2)组织管理条件。企业的组织管理条件同发动机修理组织管理条件。

(3)设施条件。应设有接待室,其面积应不少于 20 m²。接待室应整洁明亮,明示各类证、照、作业项目及计费工时定额等,并应有客户休息的设施。停车场面积应不少于 30 m²。生产厂房应不少于 120 m²。

(4)主要设备。空气压缩机、故障诊断设备、数字式万用电表、充电机、电解液比重计、高频放电叉、汽车前照灯检测设备(允许外协)、电路检测设备。

4) 自动变速器修理

(1)人员条件。企业管理负责人、技术负责人及检验人员与发动机修理要求相同。检验人员应不少于 1 名。自动变速器专业主修人员应不少于 2 名。

(2)组织管理条件。企业的组织管理条件与发动机修理条件相同。

(3)设施条件。应设有接待室,其面积应不少于 20 m²。接待室应整洁明亮,明示各类证、照、作业项目及计费工时定额等,并应有客户休息的设施。停车场面积应不少于 30 m²。生产厂房应不少于 200 m²。

(5)主要设备。自动变速器翻转设备、自动变速器拆解设备、变扭器维修设备、变扭器切割设备、变扭器焊接设备、变扭器检测(漏)设备、零件高压清洗设备、电控变速器测试仪、油路总成测试机、液压油压力表、自动变速器总成测试机、自动变速器专用测量器具。

5) 车身清洁维护

(1)人员条件。至少有 2 名经过专业培训的车身清洁人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于 40 m²。停车场面积不少于 30 m²。

(3)主要设备。举升设备或地沟,汽车外部清洗设备及污水处理设备,吸尘设备,除尘、



除垢设备,打蜡设备,抛光设备。

(4)节水条件。取得节水管理部门的批准,符合当地节水及环保要求。

6)涂漆

(1)人员条件。至少有1名经过专业培训的汽车维修涂漆人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于120 m²。停车场面积不少于40 m²。

(3)主要设备。举升设备,除锈设备,砂轮机,空气压缩机,喷烤漆房(从事轿车喷漆必备)或喷漆设备,调漆设备(允许外协),吸尘、通风设备。

7)轮胎动平衡及修补

(1)人员条件。至少有1名经过专业培训的轮胎维修人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于30 m²。停车场面积不少于30 m²。

(3)主要设备。空气压缩机,漏气试验设备,轮胎气压表,千斤顶,轮胎螺母拆装机或专用拆装工具,轮胎轮辋拆装、除锈设备或专用工具,轮胎修补设备,车轮动平衡机。

8)四轮定位检测调整

(1)人员条件。至少有1名经过专业培训的汽车维修人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于40 m²。停车场面积不少于30 m²。

(3)主要设备。举升设备、四轮定位仪、空气压缩机、轮胎气压表。

9)供油系统维护及油品更换

(1)人员条件。至少有1名经过专业培训的汽车维修人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于40 m²。停车场面积不少于30 m²。

(3)主要设备。不解体油路清洗设备、换油设备、废油收集设备、举升设备或地沟、空气压缩机。

10)喷油泵和喷油器维修

(1)人员条件。至少有1名经过专业培训的汽车高压油泵维修人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于30 m²。停车场面积不少于30 m²。

(3)主要设备。喷油泵、喷油器清洗和试验设备,喷油泵-喷油器密封性试验设备(从事喷油泵、喷油器维修的业户),弹簧试验仪,千分尺,厚薄规。

11)曲轴修磨

(1)人员条件。至少有1名经过专业培训的曲轴修磨人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于60 m²。停车场面积不少于30 m²。

(3)主要设备。曲轴磨床、曲轴校正设备、曲轴动平衡设备、平板、V型块、百分表及磁力表座、外径千分尺、无损探伤设备、吊装设备。

12)气缸镗磨

(1)人员条件。至少有1名经过专业培训的汽缸镗磨人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于60 m²。停车场面积不少于30 m²。

(3)主要设备。立式精镗床、立式珩磨机、压力机、吊装起重设备、汽缸体水压试验设备、量缸表、外径千分尺、厚薄规、激光淬火设备(从事激光淬火必备)、平板。

13)散热器水箱维修

(1)人员条件。至少有1名经过专业培训的专业维修人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于30 m²。停车场面积不少于30 m²。



(3)主要设备。清洗及管道疏通设备、气焊设备、钎焊设备、空气压缩机、喷漆设备、散热器密封试验设备。

14) 空调维修

(1)人员条件。至少有1名经过专业培训的汽车空调维修人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于40 m²。停车场面积不少于30 m²。

(3)主要设备。汽车空调冷媒加注回收设备、气焊设备、空调电器检测设备、空调专用检测设备、数字式万用表。

15) 汽车装潢(篷布、坐垫及内装饰)

(1)人员条件。至少有1名经过专业培训的维修人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于30 m²。停车场面积不少于30 m²。

(3)主要设备。缝纫机、锁边机、工作台或工作案、台钻或手电钻、电熨斗、裁剪工具、烘干设备。

16) 汽车玻璃安装

(1)人员条件。至少有1名经过专业培训的维修人员。

(2)设施条件。生产厂房面积不少于30 m²。停车场面积不少于30 m²。

(3)主要设备。工作台、玻璃切割工具、注胶工具、玻璃固定工具、直尺、弯尺、玻璃拆装工具、吸尘器。

案例 3-5

轮胎维修店设备投资估算

建一个轮胎维修店除了千斤顶、轮胎扳手和轮胎气压表等必备工具外,还需要一台性能优良的空气压缩机,价格为700~1 200元。维修大型车辆的轮胎店应配备一支气动扳手,大约为2 000元。维修小型车辆的轮胎店要配备轮胎拆装机和动平衡机,这两种设备国产和进口的价格相差很大。国产的这两种设备价格大都在4 000~7 000元,国产设备足以胜任轮胎维修工作,因此不必选择价格高昂的进口设备。以上是建一个轮胎维修店所需的最基本设备,所需的费用是1万~2万元。

在轮胎维修基础上还可以开展四轮定位业务。一台四轮定位仪价格为5万~10万元,可根据经济实力选择。四柱举升机是必备设备,而且必须具备二次举升功能,以便于定位时的操作,价格大约为2万元。这样算起来,一个功能齐全的四轮定位+轮胎维修店便初具规模,所需费用为7万~14万元。



学习情境三 维修企业和经营业户开业、歇业、停业审批

为规范机动车维修经营活动,维护机动车维修市场秩序,为了使开停业管理正规化和制度化,也为了经营者在办理开业、停业手续时有章可循,交通部对想要从事汽车维修经营业务的汽车维修企业和经营业户的立项、开业、歇业、停业及变更等审批程序作出了规定。其法律依据是《中华人民共和国道路运输条例(2012年修正本)》(请参考本模块后的“学习资源”网址详细了解相关内容),《机动车维修管理规定》(交通部令2005年第7号)。

一、汽车维修企业和经营业户开业审批程序

1. 开业申请需具备的条件

(1)有与其经营业务相适应的维修车辆停车场和生产厂房。租用的场地应当有书面的租赁合同,且租赁期限不得少于1年。停车场和生产厂房面积按照国家标准《汽车维修业开业条件》相关条款的规定执行。

(2)有与其经营业务相适应的设备、设施。所配备的计量设备应当符合国家有关技术标准要求,并经法定检定机构检定合格。从事汽车维修经营业务的设备、设施的具体要求按照国家标准《汽车维修业开业条件》相关条款的规定执行;从事其他机动车维修经营业务的设备、设施的具体要求,参照国家标准《汽车维修业开业条件》执行,但所配备设施、设备应与其维修车型相适应。

(3)有必要的技术人员。

①从事一类和二类整车维修业务的应当各配备至少1名技术负责人员和质量检验人员。技术负责人员应当熟悉汽车或者其他机动车维修业务,并掌握汽车或者其他机动车维修及相关政策法规和技术规范;质量检验人员应当熟悉各类汽车或者其他机动车维修检测作业规范,掌握汽车或者其他机动车维修故障诊断和质量检验的相关技术,熟悉汽车或者其他机动车维修服务收费标准及相关政策法规和技术规范。技术负责人员和质量检验人员总数的60%应当经全国统一考试合格。

②从事一类和二类整车维修业务的应当各配备至少1名从事机修、电器、钣金、涂漆的维修技术人员;从事机修、电器、钣金、涂漆的维修技术人员应当熟悉所从事工种的维修技术和操作规范,并了解汽车或者其他机动车维修及相关政策法规。机修、电器、钣金、涂漆维修技术人员总数的40%应当经全国统一考试合格。

③从事专项维修业务的,按照其经营项目分别配备相应的机修、电器、钣金、涂漆的维修技术人员;从事发动机维修、车身维修、电气系统维修、自动变速器维修的,还应当配备技术负责人员和质量检验人员。技术负责人员、质量检验人员及机修、电器、钣金、涂漆维修技术人员总数的40%应当经全国统一考试合格。

(4)有健全的维修管理制度。包括质量管理制度、安全生产管理制度、车辆维修档案管理制度、人员培训制度、设备管理制度及配件管理制度。具体要求按照国家标准《汽车维修业开业条件》相关条款的规定执行。



(5)有必要的消防和环境保护措施。具体要求按照国家标准《汽车维修业开业条件》相关条款的规定执行。

2. 提交申请材料

(1)机动车维修企业或经营业主的法人代表或经营业户,须向县级以上道路运输管理机构提出筹建立项申请。在规定期限内填写“交通行政许可申请书”“开业申请表”,提出开业申请。

(2)提交开业书面申请报告。内容包括:经营项目、营业场所、停车场地、法人代表或经营业主、职工人数及人员条件、经营规模、设备条件等。

(3)同时向道路运输管理机构提交企业负责人、法人身份证、经营场地、停车场地面积资料、土地使用权及产权证明或租赁合同复印件(需验原件)。企业负责人、法人若非当地户口的,还需提供暂住证或所有街道证明。

(4)需提供工商名称核准通知书或工商营业执照副本(验原件)。

(5)需提供厂区平面和工艺布置图。

(6)需提供厂区符合消防安全有关规定证明文件复印件(验原件)。

(7)需提供厂区符合环保有关规定证明文件。

(8)企业员工的维修行业从业资格证。

(9)维修检测设备及计量设备检定合格证明。

(10)生产管理的各项基本制度包括机具设备管理及维修制度、安全生产和文明卫生制度、服务承诺、维修收费标准、维修质量保证制度、质量检验制度、接车、服务、配件、返工处理、客户跟踪服务、环保等管理范畴。

3. 汽车维修企业或经营业户开业审批程序

(1)筹建机动车维修企业或经营业主的法人代表或经营业户,须在规定期限内填写“交通行政许可申请书”“开业申请表”,提出开业申请,同时向道路运输管理机构提交法人身份证、经营场地、停车场地面积资料、土地使用权及产权证明复印件等以上提到的各种证件复印件和相关的制度及有关材料,经营特约维修的业户还应提供正式的签约合同,开业申请由批准立项的道路运输管理机构受理。

(2)受理开业申请的道路运输管理机构接到开业申请后,应当派出专门评审组织,对申请人的筹建工作按国标《汽车维修开业条件》批准立项申请的要求进行现场勘验,自受理申请之日起15日内作出许可或者不予许可的决定。

符合法定条件的,道路运输管理机构作出准予行政许可的决定,向申请人出具“交通行政许可决定书”,在10日内向被许可人颁发机动车维修经营许可证件,明确许可事项;不符合法定条件的,道路运输管理机构作出不予许可的决定,向申请人出具“不予交通行政许可决定书”,说明理由,并告知申请人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。审批决定应由集体研究决定。汽车整车维修企业由省市级道路运输管理机构审批,汽车专项维修业户由县级道路运输管理机构审批。

(3)由审批机构核发经营许可证及铜制汽车维修企业经营标志牌给批准开业的申请人。经营许可证统一印制并编号,而且实行有效期制。汽车整车维修企业的经营许可证有效期为6年,汽车专项维修业户的经营许可证有效期为3年。汽车维修经营者应当在许可证有效期满前30日到原批准机构办理换证手续。



凭经营许可证到环保部门办理环保评估,批准后,凭领到的自来水使用许可证、排污证和经营许可证、店面租赁合同等到工商行政管理部门和税务部门分别办理工商营业执照和税务登记手续。

(4)领取有关单证。申请人持经营许可证到当地道路运政管理机构领取汽车维修合同,汽车维修进、出厂检验单,汽车维修工时、材料费用明细表,汽车维修竣工出厂合格证等有关单证。

4. 申请汽车维修连锁经营服务网点许可的程序

申请汽车维修连锁经营服务网点的,可由汽车维修连锁企业总部向连锁经营服务网点所在地县级道路运输管理机构提出申请,提交以下材料,并对材料真实性承担相应的法律责任。

- (1)汽车维修连锁经营企业总部汽车维修经营许可证件复印件。
- (2)连锁经营协议书副本。
- (3)连锁经营的作业标准和管理手册。
- (4)连锁经营服务网点符合汽车维修经营相应开业条件的承诺书。

道路运输管理机构在查验申请资料齐全有效后,应当场或在 5 日内予以许可,并发给相应许可证件。连锁经营服务网点的经营许可项目应当在机动车维修连锁经营企业总部许可项目的范围内。

5. 3S 或 4S 特约维修站审批流程

(1)候选单位填写申请表。申请表一般包括申请单位现状、经营历史及业绩、财务状况、经营管理状况、为特约维修站提供的条件。

(2)厂家评分。汽车生产厂家根据候选单位的申请表评分。

(3)实地访谈。汽车生产厂家根据候选单位得分初评,并对候选单位实地访谈。

(4)访谈评分。汽车生产厂家根据对候选单位的实地访谈情况,对候选单位进行评分。

(5)审核认定。汽车生产厂家网络发展委员会审核认定。

(6)意向协议。汽车生产厂家与候选单位签订意向协议。

(7)申请验收。候选单位按照汽车生产厂家的要求,进行基础建设、人员培训、形象建设等,完毕后,申请汽车生产厂家验收。

(8)正式协议。汽车生产厂家验收合格,双方签订正式协议。

二、汽车维修企业或经营业户歇业申请、审批程序

(1)受理汽车维修企业经营者歇业申请的机构应当是原批准开业的机构,并可要求申请人提前 30 天提出歇业申请,填写相关的歇业申请表。

(2)受理申请歇业时,道路运政管理机构应当审核申请人提供的债权、债务及其他遗留问题处理的有关材料,并在 10 天内作出批准或不批准的决定。

(3)经批准歇业的汽车维修企业或经营业户,应当提前 10 天发布歇业通告。

(4)经营者正式歇业后,当地道路运政管理机构应立即向其收回各种经营证件和有关单证票据。

三、汽车维修企业或经营业户停业申请程序

(1)受理并批准经营者临时停业申请的,应当是原批准开业的机构。临时停业在 1 个月



以上的,由经营者在停业 5 日前提出申请。经批准临时停业的,应当向经营者收回经营证件和专业票据。

(2)经营者临时停业期满需要恢复营业时,由原批准机构受理其复业申请。复业申请由经营者在复业 5 天前提出。

四、汽车维修企业或经营业户变更申请、审批

1. 汽车维修企业或经营业户异动变更

(1)名称变更。因合并、分立、联营或隶属关系等改变时,由经营者提交上级主管部门的批文或有关的联营协议等。因住所或营业场所变动,由经营者说明变动原因,提交有关文件。因扩大或缩小经营范围,应要求经营者提交原经营情况和申请计划。

(2)经营权的变更。经营者之间转让或出售的,出让方情况按歇业程序办理,受让方持转让证明,根据具体情况分别按“名称变更”“经营范围变更”等程序办理。经营者向非经营者转让或出卖企业的,出卖方情况按歇业、停业程序办理,受让方按开业程序办理手续。

(3)个人租赁或承包,发生产权和经营权的变更,由租赁或承包者持租赁或承包抵押协议书到所在地道路运政管理机构备案。道路运政管理机构对于经营者的变更,应认真审查,重新核定其经营范围、经济性质、确定税费缴纳方式和管理方法。

2. 经营范围的变更

经营业户因故需变更其经营范围的,由原批准开业的机构受理,根据具体经营情况分别按同类变更和异类变更办理。汽车维修经营范围的变更主要是同类变更,属于扩大经营范围的企业按开业程序办理,属于缩小经营范围的企业应由经营者填报变更表。经审核同意的,换发经营证件,必要时向社会通告。

五、年度审验

(1)县级以上道路运政管理机构,应对辖区内的经营业户进行年度审验。经营业户的年度审验的时间,由省级或地级道路运政管理机构确定。

(2)道路运政管理机构应当提前向经营业户公布年度审验的具体安排并分发年度审验表。

(3)年度审验时应向经营业户收回审验表及有关证件。

(4)年度审验的主要内容:经营资质的评审,经营行为的评审,规费缴纳的情况。

(5)年度审验结果应记录在“年度审验表”,并存入分户档案中。

案例 3-6

湖南某市运管处维修科于 2012 年 3 月组织全市汽车 158 家维修企业进行了 2011 年度的质量信誉考核和年度审验。此次审验旨在加强机动车维修行业管理,引导全市汽车维修企业依法经营、诚信服务。按照《机动车维修企业质量信誉考核办法》的要求,一、二类汽车维修企业经质量信誉考核评定为 AAA 级(优良)29 家、AA 级(合格)26 家、A 级(基本合格)57 家、B 级(不合格)4 家,未参加本年度考核的 3 家,停业整顿的 7 家。三类维修企业经年度审验合格的 30 家,停业整顿 2 家,并将汽车维修企业考核年审的结果公布到“湖南维修与检测网”,在网上列出了被评定为各个级别的汽车维修企业全称,此次向社会公示期一个



月。通过这样的质量信誉考核和年度审验,规范了当地的汽车维修市场,保证了汽车维修企业健康发展。



知识拓展

上海通用“别克关怀 Buick Care”活动

2002年11月15日,“别克关怀 Buick Care”正式亮相,上海通用汽车宣称,这是中国汽车的第一个售后服务品牌。除了寓意深刻的视觉标志外,“别克关怀”最受人瞩目的是其全新的“关怀式售后理念”及在此基础上推出的6项“关心服务”。“别克关怀”的推出,突破了当时售后服务在形象上从属于销售的现状,更率先将汽车售后服务从传统的被动式维修带入了主动式关怀的新时代,同时也加强了别克品牌的市场竞争力。“别克关怀”以“比你更关心你”为核心,强调售后服务的主动性,要求服务人员主动担当顾客的保养顾问,并重视顾客在体验整个服务过程中的心理感受。

别克关怀曾荣获2004年世界权威机构JD POWER用户满意度调查第一名;获得2004年度“全国用户满意服务”称号的唯一一家汽车制造企业。

上海通用“别克关怀 Buick Care”活动发展历程:

2002年11月上海通用推出别克关怀(Buick Care)服务品牌,中国第一个汽车服务品牌由此诞生。

2003年3月配合“别克关怀”品牌的创立,上海通用汽车全面提升别克售后服务标准,推出“别克关怀”健康中心,将“免费健诊”活动纳入其中。

2003年12月在24小时全天候紧急服务的基础上,免费客户服务热线正式升格为24小时(全年无休)。

2004年1月推出规范特约售后服务中心运作标准。

2004年11月全国同步启动“菜单式保养”服务。

2004年12月首家推出“星月服务”。

2006年7月别克关怀三项全能竞标赛全线展开,全面提升维修人员专业技能。

2007年2月全面启动“客户经理制”,让满意更进一步。

2007年7月别克JD Power客户服务质量调查,别克品牌在全行业稳居前三。

2008年2月发起别克关怀“橙丝带”行动,建立别克公益性活动平台。

2009年3月将全年四次季节免费健诊升级成六次免费健诊。

2010年4月推出用心打造的创新服务平台——360度全方位关怀。所有别克车主均有机会无偿享受精品服务。

2010年6月别克关怀服务专员岗位认证(SA)开始第一波铜牌认证,营造争创高满意度服务的氛围。

2011年11月别克关怀成立十周年。



学习资源

★<http://www.moc.gov.cn/>中华人民共和国交通运输部

★<http://www.wwwauto.com.cn/yzzxfw/zixunJD/JTB-7HL-SY/JTB-07-7HL-SY.htm>

《机动车维修管理规定》释义,人民交通出版社出版(2005年9月第1版)

★运管人家:<http://www.yunzheng.org/>

★<http://www.chinalaw.gov.cn/article/fgkd/xfg/xzfg/201211/20121100378273.shtml>

国务院法制办公室网站,中华人民共和国道路运输条例(2012年修正本)

注:该条例在2004年4月14日国务院第48次常务会议通过,2004年4月30日中华人民共和国国务院令 第406号公布基础上,根据2012年11月9日中华人民共和国国务院令 第628号公布,自2013年1月1日起施行的《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》修正。



同步训练

一、填空题

1. 汽车企业位置类型可以简单分为三类:_____、_____、_____。
2. 国家标准《汽车维修业开业条件》中规定了汽车维修业必须具备_____、_____、_____、_____、_____等条件。
3. 汽车维修企业年度审验的主要内容包括:_____、_____、_____。
4. 一类整车维修企业的生产厂房面积不少于_____ m²,二类整车维修企业的生产厂房面积不少于_____ m²。
5. 厂址的选择流程一般要进行以下三个方面的工作:_____、_____、_____。

二、判断题

1. 各类汽车维修企业都有企业负责人和专职检验员。()
2. 各类汽车维修企业都必须有停车场。()
3. 整车维修企业的有些设备也可以外协解决。()
4. 从事一、二类汽车整车维修业务维修许可证有效期为6年。()
5. 从事汽车维修业务的租赁厂房的租赁期不得少于6个月。()
6. 汽车维护作业没有质量保证期。()
7. 申请从事机动车维修经营的,应当向省级道路运输管理机构提出申请。()



三、简答题

- 1.《汽车维修企业开业条件》对汽车维修企业的开业都有哪些要求？
- 2.筹建汽车维修企业时应进行哪些可行性项目分析？
- 3.简单叙述汽车维修选址流程中要进行的工作。
- 4.请说明汽车维修企业或经营业户开业审批程序。
- 5.概括汽车维修企业开业筹备工作。
- 7.概括维修企业开业庆典的作用。

四、能力训练

- 1.小王在某维修企业厂做过两年的钣金工,现在想和朋友合伙开一个钣金专项维修厂,可又不懂得如何规划和投资,请你根据所学知识帮小王做个方案。
- 2.小李同学想毕业开一家汽车电器修理店,请你帮助他做一个设备投资估算。
- 3.朋友的一个汽车美容装饰店要开业了,请你帮助策划组织一个开业庆典。