



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定
汽车类教学改革规划教材

汽车售后服务 企业经营与管理

第2版

双色版

赵计平 金明 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



www.cmpedu.com

配电子课件

本书是“十二五”职业教育国家规划教材，经全国职业教育教材审定委员会审定。

本书是根据汽车售后服务企业4S模式下企业管理者的岗位能力而编写的。

本书借鉴了国际职业教育的先进教学理念，突出了“以行业需求为导向、以能力为本位、以学生为中心”的原则，把行业能力标准作为专业课程教学目标和鉴定标准，按照能力标准组织教学内容，着重介绍了汽车售后服务企业的经营与管理理念，具体的管理方法和一些基本的业务管理内容。针对学生的学习特征设计教学活动，将教学活动与模拟或真实的工作场所相融合，引用动态的教学鉴定与教学评估相结合，使“动中学、学中练、练中用”，满足学生的学习需求。

本书可作为高职高专汽车类专业教材，也可以作为汽车维修、服务的专业人员的培训教学材料。

本书配有电子课件，凡使用本书作为教材的教师可登录机械工业出版社教育服务网 www.cmpedu.com 下载。咨询邮箱：cmpgaozhi@sina.com，咨询电话：010-88379375。

图书在版编目(CIP)数据

汽车售后服务企业经营与管理 / 赵计平, 金明主编. —2版. —北京: 机械工业出版社, 2016.5

“十二五”职业教育国家规划教材 汽车类教学改革规划教材
ISBN 978-7-111-54544-6

I. ①汽… II. ①赵… ②金… III. ①汽车—售后服务—企业经营管理—高等职业教育—教材 IV. ①F407.471.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第190753号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑: 葛晓慧 责任编辑: 葛晓慧

责任校对: 张 力 封面设计: 赵颖喆

责任印制:

印刷厂印刷

2016年9月第2版第1次印刷

184mm×260mm·10.75印张·1插页·242千字

— 册

标准书号: ISBN 978-7-111-54544-6

定价: 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

服务咨询热线: 010-88379833

读者购书热线: 010-88379649

封面无防伪标均为盗版

网络服务

机工官网: www.cmpbook.com

机工官博: weibo.com/cmp1952

教育服务网: www.cmpedu.com

金书网: www.golden-book.com

目 录

前言		
绪论	1	
项目一 认识汽车售后服务企业经营模式与管理体系	6	
任务一 认识汽车售后服务企业经营模式	7	
任务二 拟订汽车售后服务企业组织结构	12	
任务三 汽车售后服务企业目标管理	20	
项目二 汽车售后服务企业流程管理	28	
任务一 认识汽车售后服务企业服务流程管理的含义	29	
任务二 “七步法”汽车售后服务流程管理	33	
项目三 汽车售后服务企业车间管理	44	
任务一 认识汽车售后服务企业车间设施功能定位与区域划分	45	
任务二 汽车维修设备管理	52	
任务三 汽车售后服务企业的生产与质量管理	57	
项目四 汽车售后服务企业安全、环保与4S管理	67	
任务一 汽车售后服务企业安全管理	68	
任务二 汽车售后服务企业环境保护管理	74	
任务三 汽车售后服务企业4S管理	80	
项目五 汽车维修配件管理	87	
任务一 维修配件采购管理	88	
任务二 维修配件仓储管理	93	
项目六 汽车保修与保险业务管理	106	
任务一 汽车保修业务流程管理	107	
任务二 机动车保险业务流程管理	130	
项目七 顾客满意度提升与服务管理	139	
任务一 认识顾客满意度提升与服务基本原理	140	
任务二 运用服务方法赢得顾客满意度	147	
任务三 顾客满意度追踪调查	156	
参考文献	165	

绪 论

1. 学习目标

根据汽车售后服务企业的从业人员须具备的基本素质和岗位能力，本教学材料始终围绕从业人员必需的能力进行编写，通过学习，力求培养学生具有先进的管理理念和服务意识，并能掌握一定的在实际工作中运用实施的管理技巧和方法。该能力由以下方面组成：

基础知识

- 1) 有关职场健康安全法规、环境保护法、设备、材料和个人安全要求知识。
- 2) 与企业管理有关的知识。
- 3) 组织的概念。
- 4) 目标管理的含义。
- 5) 流程管理的含义。
- 6) 设备管理的内容。
- 7) 生产管理（全面质量管理）的内容。
- 8) 安全、环保管理对企业的重要性。
- 9) 4S 管理的内容。
- 10) 维修配件管理。
- 11) 保修管理。
- 12) 保险业务流程。
- 13) 顾客满意度与服务提升管理。

基本技能

- 1) 确认汽车售后服务企业在经营与管理的现状，能针对性地找出存在的问题或是发现企业在经营与管理中的亮点。
- 2) 根据问题或是亮点，总结企业经营与管理的现状。
 - 企业的经营模式是什么样的？
 - 企业的组织结构是什么？
 - 企业的目标是什么？
 - 企业的服务流程是什么样的？
 - 车间的设备和生产是如何管理的？
 - 企业的安全和环保是怎么管理的？
 - 企业有没有进行 4S 管理？
 - 汽车维修零配件是如何采购和仓储的？
 - 保修业务流程是什么样的？
 - 保险业务流程是什么样的？
 - 企业在经营与管理过程中怎样提升顾客的满意度？
- 3) 对现状进行分析，总结企业在经营与管理中的“得”与“失”。