

<<汽车维修服务标准流程>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修服务标准流程>>

13位ISBN编号：9787111262961

10位ISBN编号：7111262964

出版时间：2009-4

出版时间：机械工业出版社

作者：夏长明 编

页数：128

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>

## <<汽车维修服务标准流程>>

### 前言

汽车维修是一项技术含量很高的工作，它要求从业人员不仅要有扎实的专业理论知识，对维修的感性认知和实践经验，更强调维修程序的规范性、有序性、系统性和科学性。

汽车故障的检测、诊断与排除，无论是机械维修还是电气维修都需要依照一定的流程，遵循一定的故障发生规律，并参照诸多检修标准、数据来进行。

这就要求每一位维修工作者都要掌握这些标准规范及流程，并储备关于检修对象的实用而准确的维修数据。

从科学修车的需要出发，我们特组织专业人员，搜集了大量的技术文献资料，经过加工整理，编就了科学修车这一系列丛书。

丛书包括《汽车故障排解思路与实例》、《汽车维修服务标准流程》、《汽车波形与数据流分析》、《汽车电控诊断速查手册》、《汽车维修数据速查手册》五册。

从行业各岗位工作流程的规范性，到维修的程式、思路与实践应用，从科学诊断波形与数据分析到故障解码与机修参数，都作了全面阐述。

科学修车，有条有理地排除故障，知其然并知其所以然，从而走出东猜西想，拍脑袋换零件式的修车模式，这是汽车维修技术境界的提升。

我们衷心希望《汽车维修服务标准流程》对您踏上科学修车之途有一定的帮助。

## <<汽车维修服务标准流程>>

### 内容概要

《汽车维修服务标准流程》主要介绍了汽车维修服务的一般流程和标准规范，并列举了一些国内较常见的汽车品牌的服务流程，对汽车维修客户作了简单的分析，对服务顾问一职也进行了阐述，为现代维修企业如何提高竞争力提了一些建议。

《汽车维修服务标准流程》内容通俗易懂、条理清晰、实用性强，可供维修企业管理者、一线的服务工作者以及即将进入汽车维修服务领域的人员参考。

## <<汽车维修服务标准流程>>

### 书籍目录

丛书序前言第一章 概述第一节 汽车产业的发展历程和现状第二节 汽车后市场第三节 我国汽车维修企业的历史、现状和前景第二章 维修客户第一节 客户期望值第二节 客户满意度第三节 客户忠诚度第四节 怎样赢得客户的信任第三章 维修服务流程及标准规范第一节 维修服务流程第二节 预约第三节 维修接待第四节 维修作业第五节 质检（质量控制）第六节 结算、交车第七节 跟踪服务第四章 服务顾问第一节 服务顾问的作用和素质要求第二节 服务顾问的礼仪规范第三节 服务顾问的工作内容第四节 服务顾问故障诊断技巧第五章 4S特约维修站的维修服务流程第一节 一汽大众第二节 上汽通用别克第三节 南京菲亚特第四节 吉利第五节 雷克萨斯第六节 奥迪第七节 比亚迪第六章 维修服务中心的经营策略第一节 服务品牌第二节 服务竞争策略附录附录A 机动车维修企业质量信誉考核办法（试行）附录B 维修服务常用表格参考文献

## &lt;&lt;汽车维修服务标准流程&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 概述 第三节 我国汽车维修企业的历史、现状和前景 一、我国汽车维修企业的历史 新中国成立之初，我国汽车维修企业仅有一百多家，且受长期战乱的破坏，大都处于奄奄一息的状态，为尽快抢修建国前遗留下来的破旧车辆，恢复公路运输，满足经济建设和人民生活需求，政府部门帮助汽车维修企业克服困难恢复生产。

当时，中央成立了全国废旧汽车整修委员会，在其统一领导下，通过拆、拼、接、改等工艺方法，共修复汽车5000多辆。

通过这项工作，不仅恢复了公路运输，而且增加了汽车维修企业的活力，培养了一批人才，增加了汽车维修设备，从而奠定了新中国汽车维修业的基础。

与此同时，我国汽车预防维修体系也逐渐开始形成。

1954年颁布的《汽车运输企业技术标准与技术经济定额》是我国首部运输技术管理的法规性文件。

该标准规定了汽车保养共分为三级，分别为例保、一保和二保，保养工艺中不含修理内容。

修理被该标准规定分三类，即小修、中修和大修。

该文件的发布与实施为我国汽车维修制度的建立和健全奠定了很好的基础。

随着国民经济建设的恢复和发展，汽车保有量逐年增加，汽车维修的能力也有了较大幅度的增长。

到1957年，公路交通运输部门基本上形成了一个多层次的汽车维修服务网络，年大修能力超过两万辆，但汽车维修业维修工艺仍处于手工操作、作坊式生产的落后状态，不仅生产效率低，而且维修质量难以保证，再者路况也不尽如人意，大修后行驶速度只能在40~50km/h的水平。

1956年10月，我国第一汽车制造厂建成投产。

在随后的20年间，中国第二汽车制造厂、南京汽车制造厂、济南汽车制造厂、北京第二汽车制造厂、四川汽车制造厂和陕西汽车制造厂相继建成投产，我国汽车制造业和交通运输业得到飞速的发展，用于营运的汽车数量也与日俱增，原有的汽车维修体系已不能再满足交通运输业的发展需求。

各汽车维修企业大力开展技术革新和技术改造以及文明生产活动，建立健全的规章制度、技术标准，加强质量管理，充实人才和设备。

通过几年的努力，汽车维修业的面貌大为改观。

各个专业运输部门相继组建了较为完备的汽车维修企业。

<<汽车维修服务标准流程>>

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>