第一图书网, tushu007.com

# <<汽车服务企业管理>>

## 图书基本信息

书名：<<汽车服务企业管理>>

13位ISBN编号：9787302304784

10位ISBN编号：7302304785

出版时间：2012-12

出版时间：清华大学出版社

作者：刘树伟，郑利民 编

页数：365

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

## 内容概要

《普通高等院校汽车工程类规划教材：汽车服务企业管理》根据汽车服务企业的特点，主要以汽车4S企业为对象，运用现代管理的理论和方法，对汽车服务企业的各项管理丁作进行了详细的阐述。其主要内容包括：汽车服务企业管理概论、经营计划管理、维修生产管理、汽车销售管理、技术管理、设备管理、物资管理、售后服务管理、客户管理、质量管理、人力资源管理、财务管理、信息化管理和企业文化与企业形象等内容。

《普通高等院校汽车工程类规划教材：汽车服务企业管理》旨在提升读者对汽车服务企业管理的各项工作内涵的深入理解，更好地进行相关管理工作。

《普通高等院校汽车工程类规划教材：汽车服务企业管理》可作为高等学校汽车服务工程专业的教材，也可作为从事汽车服务行业相关人员的参考资料。

# <<汽车服务企业管理>>

## 书籍目录

第1章 绪论1.1 汽车服务和汽车服务企业1.1.1 汽车服务的含义1.1.2 汽车服务企业的概念1.1.3 汽车服务企业的类型1.1.4 汽车服务企业的特点1.2 汽车服务企业管理的内容及发展现状1.2.1 汽车服务企业管理的含义1.2.2 汽车服务企业管理的内容1.2.3 汽车服务企业管理的发展现状复习思考题第2章 现代企业管理总论2.1 现代企业管理2.1.1 现代企业管理的含义2.1.2 现代企业 管理的特性2.1.3 现代企业管理的基本原理2.1.4 现代企业管理理论的思潮2.2 现代企业管理的手段和方法2.2.1 现代企业管理的手段2.2.2 现代企业管理的方法2.3 现代企业管理体系与机制2.3.1 现代企业管理体系2.3.2 现代企业管理的经营机制2.4 现代企业制度2.4.1 现代企业制度的概念2.4.2 现代企业制度的特征2.4.3 现代企业管理制度2.5 现代企业组织结构2.5.1 公司治理结构2.5.2 公司治理结构形式2.5.3 公司治理结构中各机构的权责界定2.6 现代企业素质2.6.1 人员素质2.6.2 技术素质2.6.3 管理素质复习思考题第3章 汽车服务企业的经营计划管理3.1 汽车服务企业经营概述3.1.1 经营与经营思想3.1.2 企业经营管理的含义和内容3.1.3 汽车服务企业经营管理内容3.2 汽车服务的市场调查与市场预测3.2.1 汽车服务的市场调查3.2.2 汽车服务的市场预测3.3 汽车服务企业的经营决策3.3.1 经营决策的原则；3.3.2 经营决策的分类和方法3.3.3 经营决策的程序3.4 汽车服务企业的经营计划3.4.1 汽车服务企业经营计划的特点和作用3.4.2 汽车服务企业经营计划的分类3.4.3 汽车服务企业经营计划的内容3.4.4 汽车服务企业经营计划的编制3.4.5 汽车服务经营计划的实施与控制复习思考题第4章 汽车服务企业维修生产管理4.1 汽车服务企业维修生产管理概述4.1.1 汽车服务企业维修生产管理的含义4.1.2 汽车服务企业维修生产管理的原则4.1.3 汽车服务企业维修生产管理模式4.2 汽车服务企业维修生产的基础管理4.2.1 维修生产计划4.2.2 维修生产调度4.2.3 维修生产进度与生产统计4.2.4 生产物资管理4.2.5 生产安全管理……第5章 汽车销售管理第6章 汽车售后服务管理第7章 汽车服务企业技术管理第8章 汽车服务企业设备管理第9章 汽车服务企业生产物资管理第10章 汽车服务企业客户管理第11章 汽车服务企业质量管理第12章 汽车服务企业的人力资源管理第13章 汽车服务企业财务管理第14章 汽车服务企业信息化管理第15章 企业文化与企业形象参考文献

## 章节摘录

1.2.3 汽车服务企业管理的发展现状　　1．我国汽车服务业的形成与发展　　我国汽车服务业，起源于计划经济时代的汽车维修服务，发展于汽车厂商的销售流通体系和售后服务体系，形成于其他各项汽车服务的发展和壮大中。
整个行业的发展大体上经历了以下3个阶段。
（1）从1956年到1984年，即我国汽车服务业的起步与建设阶段　　这个阶段的基本特征是汽车的生产、销售流通和维修服务，都是在国家的计划体制下运行的，汽车服务也仅仅是限于汽车维修这个单一的服务类别上，只能由交通部门履行行业管理职能，由其下设的汽车维修企业提供维修服务，几乎不存在其他的服务项目。
因此我国汽车服务业在长达几十年的时间内，发展速度比较缓慢，服务内容也比较单一。
（2）从1985年到1993年，是我国汽车服务业的发展阶段　　这个阶段的基本特征是国家的改革开放不断深入，单一的计划经济体制被彻底打破，私人购车大幅增长，使得汽车保有量（尤其是私人汽车的保有量）迅速增加。
这些变化直接推动了汽车服务产业的发展，汽车的服务业务突破了单一的维修服务类别，一些新型的服务项目得以出现和发展，例如，出现汽车分期付款的销售方式，汽车保险的品种增加，驾校大量涌现等。
但是，由于这一时期我国的汽车市场总体上处于卖方市场，我国的汽车服务领域在产品和服务的价格等方面表现得比较混乱，很多在国外趋于成熟的服务类别，在我国还是空白，汽车服务的整体内涵很不健全，整个汽车服务体系还有待发展。
（3）从1994年至今，是我国汽车服务业的全面形成和发展阶段　　这个阶段又大体可以分为两个时期。
第一个时期始于1994年（以国家开始进入市场经济体制建设和颁布实施第一个《汽车工业产业政策》为标志），直至2001年底（以我国正式加入WTO为标志）。
国内汽车市场迅速由卖方市场向买方市场转变。
在此过程中，汽车的需求结构也在变化，即公车需求逐年下降，私车需求持续上升。
20世纪90年代后期，一些中高级轿车合资企业，直接引进了国际上比较流行的品牌专营的区域代理制度，实施品牌经营战略，推行品牌专卖的营销理念，全面整顿原来的汽车销售代理商，将其改造为“特许经营商”、“品牌专卖店”，强化这些网点集整车销售、维修服务、配件供应和信息反馈“四位一体”的整体服务职能。
因此，我国在汽车的销售和售后服务领域，基本建立起厂商主导、整体规划、控制发展、层次直接、功能齐全、责任明确、服务规范的汽车销售服务体系，为我国的汽车服务业与国际接轨，适应加入WTO的新形势，应对汽车服务领域的对外开放积蓄了一定的基础。
第二个时期开始于2002年，以我国正式成为WTO成员国为标志，这一时期，轿车将成为汽车工业的主体（2003年轿车的产销量首次突破50%的份额），汽车进入居民消费领域的进程加快（有人将2002年称为中国汽车的普及元年），社会汽车保有量以更快的速度增加。
在这种背景下，我国汽车服务业面临来自国际汽车服务业的广泛竞争。
……

第一图书网, tushu007.com



## 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