

<<汽车维修业务接待>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修业务接待>>

13位ISBN编号：9787114091629

10位ISBN编号：7114091621

出版时间：2011-7

出版单位：人民交通出版社

作者：马涛 等主编

页数：195

字数：281000

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>

<<汽车维修业务接待>>

内容概要

本书是职业教育改革创新示范教材之一，其主要内容包括：汽车维修服务接待实务、汽车维修业务知识、汽车维修管理、汽车维修财务知识等。

本书可作为职业院校汽车运用与维修专业、汽车商务专业的教材，也可作为汽车维修接待人员从业资格考试的培训教材，以及汽车维修企业管理人员的参考读物。

<<汽车维修业务接待>>

书籍目录

- 第一章 汽车维修服务接待实务
 - 第一节 汽车维修接待概述
 - 第二节 汽车维修接待员的职责与基本素质
 - 第三节 不同群体汽车维修心理分析
 - 第四节 汽车维修接待礼仪
 - 第五节 电话使用技巧
 - 第六节 其他常用礼节
 - 第七节 客户喜欢的维修接待员
 - 第八节 汽车维修接待内容
- 第二章 汽车维修业务知识
 - 第一节 汽车及零部件的故障
 - 第二节 汽车的维护与修理
 - 第三节 汽车维修流程与作业要求
 - 第四节 汽车维修质量及保证体系
 - 第五节 汽车维修核价
- 第三章 汽车维修管理
 - 第一节 早会管理
 - 第二节 汽车维修接待的5s管理
 - 第三节 汽车维修合同管理
 - 第四节 汽车维修服务基本管理制度
 - 第五节 汽车保险的代办与服务
 - 第六节 客户抱怨受理机制
 - 第七节 汽车维修客户档案管理
- 第四章 汽车维修财务知识
 - 第一节 汽车维修收费结算方式
 - 第二节 发票
 - 第三节 税务知识
 - 第四节 汽车维修企业的财务报告
- 附录一 机动车维修管理规定
- 附录二 定点汽车维修协议
- 参考文献

<<汽车维修业务接待>>

章节摘录

第十二条从事危险货物运输车辆维修的汽车维修经营者，除具备汽车维修经营一类维修经营业务的开业条件外，还应当具备下列条件：（一）有与其作业内容相适应的专用维修车间和设备、设施，并设置明显的指示性标志；（二）有完善的突发事件应急预案，应急预案包括报告程序、应急指挥以及处置措施等内容；（三）有相应的安全管理人员；（四）有齐全的安全操作规程。

本规定所称危险货物运输车辆维修，是指对运输易燃、易爆、腐蚀、放射性、剧毒等性质货物的机动车维修，不包含对危险货物运输车辆罐体的维修。

第十三条申请从事摩托车维修经营的，应当符合下列条件：（一）有与其经营业务相适应的摩托车维修停车场和生产厂房。

租用的场地应有书面的租赁合同，且租赁期限不得少于1年。

停车场和生产厂房的面积按照国家标准《摩托车维修业开业条件》（GB/T18189）相关条款的规定执行。

（二）有与其经营业务相适应的设备、设施。

所配备的计量设备应符合国家有关技术标准要求，并经法定检定机构检定合格。

具体要求按照国家标准《摩托车维修业开业条件》（GB/T18189）相关条款的规定执行。

（三）有必要的技术人员：1.从事一类维修业务的应当至少有1名质量检验人员。

质量检验人员应当熟悉各类摩托车维修检测作业规范，掌握摩托车维修故障诊断和质量检验的相关技术，熟悉摩托车维修服务收费标准及相关政策法规和技术规范。

质量检验人员总数的60%应经全国统一考试合格。

2.按照其经营业务分别配备相应的机修、电器、钣金、涂漆的维修技术人员。

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，并了解摩托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30%应当经全国统一考试合格。

（四）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、摩托车维修档案管理制度、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《摩托车维修业开业条件》（GB/q、18189）相关条款的规定执行。

（五）有必要的环境保护措施。

具体要求按照国家标准《摩托车维修业开业条件》（GB/T18189）相关条款的规定执行。

.....

<<汽车维修业务接待>>

编辑推荐

《汽车维修业务接待》主要介绍：汽车维修服务接待实务、汽车维修业务知识。汽车维修管理、汽车维修财务知识。

<<汽车维修业务接待>>

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>