

<<实用汽车维修企业管理制度与指导>>

图书基本信息

书名：<<实用汽车维修企业管理制度与指导>>

13位ISBN编号：9787111287520

10位ISBN编号：7111287525

出版时间：2010-2

出版时间：机械工业

作者：李兆崑

页数：243

字数：224000

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>

前言

在交通部2005年第6号令《机动车维修管理规定》中，不仅对汽车维修企业规定了厂房场地设备设施条件、人员条件，还要求企业具有健全的维修管理制度，《汽车维修开业条件》（GB/T 16739-2004）也明确提出了企业必须具备的各种管理制度。落实《机动车维修管理规定》和满足《汽车维修开业条件》，制订好企业的各种规章制度是维修企业应尽的责任。

企业的各种管理制度是促进企业健康成长、明确管理任务和责任、规范和约束员工行为的基本保证，每个企业负责人都应该非常重视制订自己企业的管理制度。

但是，当前维修企业执行的管理制度千差万别，有的照搬别人的，不管是否适合本企业；有的原则性的内容过多，大而化之；有的仅有对内部部门的要求，没有落实到人；有的竟然还延续20年前的老旧制度。

现有企业有修订管理制度的需要，新建企业制订管理制度需要参考文本，我们认为应该向企业提供相对完善的规章制度文本。

制订企业管理制度，首要的是制度内容要严格遵守国家法律法规和部门规章，在此前提下考虑企业的生产服务规模、经营模式、管理人员的水平。

办企业的目的是为了盈利，企业管理的目的必然要与企业的目的相一致，因此我们省略了对各项管理重要性的描述。

维修企业一般规模不大，管理者的个人责任重于部门的责任，即便规模较大的维修厂也应该尽量减少管理层次，进行扁平化管理，因此我们不把企业内部的部门制度做为本书内容。

本书力求将经营理念融入制度，重视服务流程，强调个人责任，除了安全生产指南、节能减排指南、各种设备的操作规程等内容改变不大之外，其他大部分管理制度都应该因企业而异、因管理者的分工和水平而异，不应该照搬照抄，以提高其实用性、适宜性。

本书适应各种维修经营模式，内容较为全面、详细，以便各企业能够自由取舍。

但是，再好的制度如果不能得到落实就不是好的制度，因此，我们建议企业在制订管理制度时应该遵照实事求是的原则，制订一个简约明确、能够执行的规章制度。

规章制度是为企业自身服务的，不是写给别人看的，“真正的管理是很简单的”，厂长经理需要把有智慧而又浅显易懂的管理思想体现在所制订的制度中。

<<实用汽车维修企业管理制度与指导>>

内容概要

本书是一本汽车维修企业管理的工具书，它包含基本管理制度、主要管理规范、岗位职责、操作规程及管理工作参考文选五部分内容。

本书将现代管理方法与目前管理现实相结合，提出了汽车维修管理工作的一些重要管理思想，讨论了以往很少有人论及的问题，其内容适合汽车综合修理厂和4S店的负责人及主要管理人员，既可作为汽车维修企业管理人员岗位培训用书，也可作为自学提高的参考书。

书籍目录

前言 第一部分 汽车维修企业基本管理制度 一、综合管理制度 二、人事管理制度 三、劳动纪律有关规定 附：员工守则 四、财务管理制度 五、设备管理制度 六、仓库管理制度 附：安全件标识规定 七、生产过程管理制度 八、生产服务管理制度 附：24小时紧急救援服务程序 九、技术基础资料管理规定 附：汽车维修企业原始记录资料内容 十、跟踪服务规定 附：处理车主投诉程序 十一、计算机使用相关规定 十二、承、托修双方的权利 第二部分 汽车维修企业主要管理规范 一、汽车维修企业安全生产规范 附：汽车维修企业安全生产检查表 二、汽车维修企业节能减排工作规范 附：相关法律法规 附：相关法律法规 三、汽车维修企业质量管理规范 附：维修企业ISO9000质量管理体系编制实例 四、汽车维修企业业务人员工作规范 第三部分 汽车维修企业岗位职责 一、厂长（经理）岗位职责 二、生产副厂长（副经理）岗位职责 三、技术（质量）副厂长（副经理）岗位职责 四、服务经理（主管）岗位职责 五、财务科长岗位职责 六、成本、经费会计岗位职责 七、出纳员岗位职责 八、统计员岗位职责 九、业务接待员岗位职责 十、索赔员岗位职责 十一、结算员岗位职责 十二、检验员岗位职责 十三、车间主任岗位职责 十四、班组长岗位职责 十五、配件经理（主管）岗位职责 十六、配件计划员岗位职责 十七、采购员岗位职责 十八、仓库保管员岗位职责 十九、工具管理员岗位职责 二十、洗车工岗位职责 第四部分 汽车维修企业操作规程 一、维修工操作规程 二、汽保设备操作规程 三、主要检测设备检测作业指导 第五部分 管理工作参考文选 文选一 ××市汽车维修行业自律公约 文选二 汽车维修纠纷调解的相关知识及运用 文选三 汽车维修质量事故鉴定规则 文选四 理解总成修理和总成修理质量保证期 文选五 汽车维修企业的信用与信用建设 文选六 汽车维修企业的信用风险治理 文选七 汽车维修诚信企业评估指标体系 文选八 汽车综合性能检测站诚信评估指标体系 文选九 汽车修理厂的薪酬管理 文选十 维修厂的CS战略——使顾客和员工满意战略 文选十一 我们应该如何制订维修工时定额 文选十二 4S站（汽车特约销售服务站）与《反垄断法》

章节摘录

根据国家法律、法规及有关规定，结合企业实际情况，特制订本制度： 1.员工要树立“用户第一、质量第一”的经营理念，热情接待客户，精心维修车辆，确保维修质量。

2.厂长（经理）是企业的领导核心，在企业的经营活动中处于中心地位，员工要听从班组长和主管的指挥，各级都要服从厂长（经理）的领导。

3.新员工进厂必须经厂部批准，填写员工登记表，提供身份证、技术等级证明、从业资格证明，试用期应该依据签订合同期限的不同，分别为1~6个月，试用合格后与厂方签订合同。

4.员工要遵守作息制度。

上下班专人考勤，请假要办理书面手续；上班不准在厂内打私人电话，不准在接待室闲谈，不准在厂内会客。

5.坚守工作岗位，上班要穿工作服，佩带标志，不准穿拖鞋，不准串岗聊天，不准在客户车上休息，不准乱动车内设施，工作区内不准干私活。

6.业务接待是企业的窗口，要提高接待质量，对客户要主动热情。

维修项目确定要准确，工期要准时，报价要合理，交接要细心，车辆进出厂手续要齐全。

业务接待是接待员的工作，不准员工同车主私下洽谈业务，严禁以修车为名向客户索取额外财物。

7.严格执行门卫管理制度，门卫有权对进出厂车辆和人员进行检查，员工携带物品出厂，要登记报告，未经批准不准带进带出。

8.车间内严禁吸烟，员工要遵守安全管理制度，严格遵守安全操作规程，禁止野蛮操作，属个人责任的零件、设备损坏根据责任大小按比例予以赔偿。

9.加强工具设备管理，建立工具设备档案。

由班组使用的设备工具要办理手续，责任到人，定期维修保养。

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>