

案例

维新汽车维修管理系统

一、接车登记

客户前来修车，首先是由本厂有经验的业务员听其陈述故障现象，确定车辆是否应该和可以在本厂修理。然后由客户在接待台的电脑进行基本情况登记和故障现象记录。与客户磋商，确定计划的修理项目和计划用料。

在接车登记模块，业务员需录入客户和车辆的基本信息，如客户名称、车牌号、作业分类(大、中、小修)、结算方式(自付、三包、索赔)，如客户已经来厂修理过，则客户信息和车辆信息可以从档案库中直接调取。

业务员录入客户的修理定额后，在修理中如出现超支现象，系统将会自动提醒。有经验的业务员在录入车辆信息后，还可根据情况录入相应的故障、维修、用料信息，并打印对应的故障单、维修单和用料单，系统将根据故障信息的录入情况自动生成估价单，这是其他的汽修管理软件往往不能做到的。《接车登记单》如图所示。

维修接车登记单

二、车辆车间修理

客户车辆转入车间，在车间确定其故障现象、维修项目及维修中所需的用料信息后，就可进行相应的派工与领料。

派工验收：系统支持一个项目派给多个人、多个项目派给一个人等多种派工方式，业绩考核定额、分配比例也可由用户自行修改。客户还可根据管理需要按人员、按项目、按班组打印派工单。保修业务在派工后可输出工作单。修理完毕后，还可在本模块录入项目的验收、完工信息及车辆总检信息。快修店也可根据公司实际情况选择不录入此模块的信息，直接转入结算模块。

领料出库：根据车辆维修用料计划，库房办理配件出库手续。本系统通过计划与实际领用控制，一方面加强了业务与库房资源的共享，一方面有效降低了库房出错概率，同时便于库房提前备货。

三、维修结算处理

客户车辆在车间修理完毕后，完工的工单即可转入结算模块进行结算处理，这就是修车结算(如图所示)。结算处理按照付款方的不同，分为三种：由客户自己付款结算，即“自付”；保修业务结算，即“三包”结算；与保险公司的结算，即“索赔”结算。车辆结算单的内容是以车间修理时的维修项目和所用材料为依据，自动生成人工费、材料费、其他费及管理费。如果有优惠卡的输入卡号系统会自动进行优惠金额计算，也可以直接给予客户优惠。

维新汽修厂结算单

(NO: 0902001)

地址：

开户行：

账号：

联系人：

联系电话：

客户名称	奇香居炖品菜馆			车牌号	川 C 87656		
联系人		联系电话		车型	帕萨特		
维修类型	普通	作业分类	中修	发动机号			
进厂时间		结算日期		管理费率(%)	2.00		
备注							
维修项目							
序号	项目编号	项目名称			结算方式	金额	
1	001	水箱焊接补漏			自付	24.00	
2	002	维修车头			自付	60.00	
序号	配件编号	配件名称	单位	单价	数量	结算方式	金额
1	001	前车大灯		50.00	1	自付	50.00
2	002	水箱		45.00	1	自付	45.00
付款方式	现金	票据类型	普通			人工费	84.00
金额大写	壹佰捌拾元玖角					材料费	95.00

备注:	管理费	1.90
	其他费	0
	税金	0
	金额	180.90
	优惠金额	0
	实收金额	180.90

结算人:

打印日期:

客户签字: _____

维修结算单

四、配件进销存管理

1. 期初库存

汽车配件库存管理(如图所示)主要是对配件的销售、进货、退货、维修领料等进行记录和统计,使烦琐的配件管理业务规范化、透明化。在使用系统的配件管理前,需要先对仓库的配件库存信息进行期初的盘库建档处理,以建立与实际仓库库存相符的真实配件进销存管理。

配件的期初盘库建档操作十分简单,只需把汽车配件的名称、数量信息录入相应仓库中即可。



配件库存管理

2. 入库管理

入库管理包括采购入库、调拨入库、销售退货入库、领料退料、盘盈入库、随进随出入

库，录入配件的供应商、配件、价格、数量以及所入的仓库信息，复核后自动进行上账处理，财务管理模块中会生成相应的配件收付款记录。

3. 出库管理

出库管理包括销售出库、领料出库、采购退货出库、调拨出库、盘亏出库、随进随出出库等，录入配件、价格、数量、仓库及相关信息，复核后系统自动进行下账处理，财务管理模块中会生成相应的配件收付款记录。

4. 库存管理

库存管理包括配件库存查询、盘点、报损、辅料耗用登记、配件价格维护、库存警戒线设置及库存报警等功能。管理员可及时通过本系统轻松掌握库存资料、制订相应的进货计划。

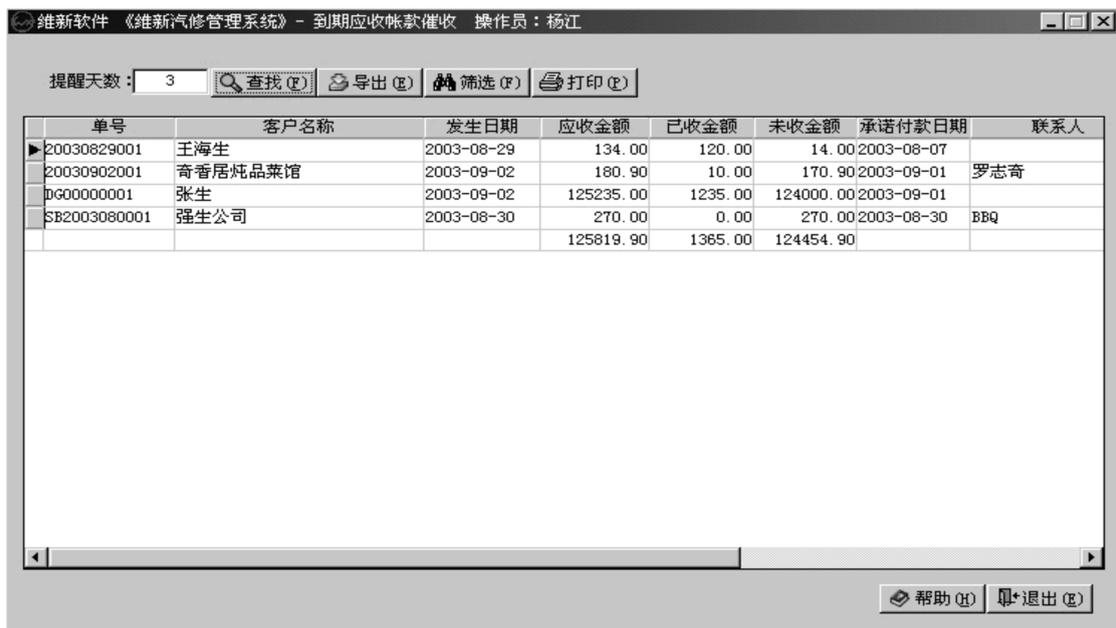
5. 财务收付款管理

(1) 财务收款。

本系统(如图所示)中的财务收款信息包括汽修结算后的结算单款项、配件销售出库款项，以及销售出库的应退款项。在汽修模块进行了这些操作后，财务收款模块会自动记录相应的收款信息。进行财务收款操作时，应记录实际收款金额、发票号、收款人、收款日期等数据，以便于之后财务数据的稽核和统计。对于记账客户，应记录承诺付款日期，便于款项催收。

(2) 应付账款结算。

财务中的应付账款主要是配件采购时对供应商的配件款项结算，对应的是采购入库和退货的配件信息，与收款类似，财务付款时也需录入付款金额、付款日期、发票号、付款方式、付款人信息。



单号	客户名称	发生日期	应收金额	已收金额	未收金额	承诺付款日期	联系人
20030829001	王海生	2003-08-29	134.00	120.00	14.00	2003-08-07	
20030902001	奇香居炖品菜馆	2003-09-02	180.90	10.00	170.90	2003-09-01	罗志奇
DG00000001	张生	2003-09-02	125235.00	1235.00	124000.00	2003-09-01	
SB2003080001	强生公司	2003-08-30	270.00	0.00	270.00	2003-08-30	BBQ
			125819.90	1365.00	124454.90		

(3)收付款查询。

包括对应收应付款查询、已收已付款查询及到期应收款项查询，便于企业及时了解财务状况、资金分布情况。

6. 财务核算管理

(1)单车成本核算。

客户维修结算后，系统可根据维修单和用料单中的维修用料信息，自动计算维修总额、人工成本、材料成本、管理费、税金、业务支出以及修理毛利，方便对修理中的单车成本和毛利进行查询和统计，了解维修利润分布情况，合理进行维修定价，提高企业整体收益。

(2)配件成本核算。

系统可在客户维修和销售出库后，统计维修中用料的成本价格、领料价格，以及销售出库时的配件成本价和销售价，整体了解维修以及销售时的成本及毛利。

(3)员工工时结算。

在维修登记中如果进行了项目派工操作，则在系统中可以根据派工信息核算维修员工的应结算工时和金额信息，并录入已结信息，简单清晰管理维修员工应结算与已结算的工时数据。

(4)员工业绩考核。

本模块根据已录入的维修工单和派工单信息，对接车业务员、责任工程师、维修工的业务数据进行统计，方便明了掌握员工的工作及业绩状况。

(5)工具管理。

在系统中，维修时要使用的工具与配件是分开入库的，工具管理主要管理工具的借出、归还以及报废情况，通过工具台账了解现有工具的入库、借出、报废以及库存数量，方便对维修工具的管理。

7. 客户关系管理

(1)客户档案。

现代企业的经营管理，越来越重视客户服务、客户反馈及客户关怀，留住了客户即是留住了企业的生命线。本系统内的客户关系管理完整、细致而且功能强大，完全等同于一个专业的客户关系管理系统(如图所示)。

在客户管理中，客户档案是录入的一个最主要模块，主要信息有客户的姓名、联系方式、车辆以及生日、联系活动、特殊日期等等，字段设置简洁实用，先进合理，除了在此模块可以查询客户的详细资料，且更方便以后对客户多种数据的统计和查询，便于客户管理工作的展开。

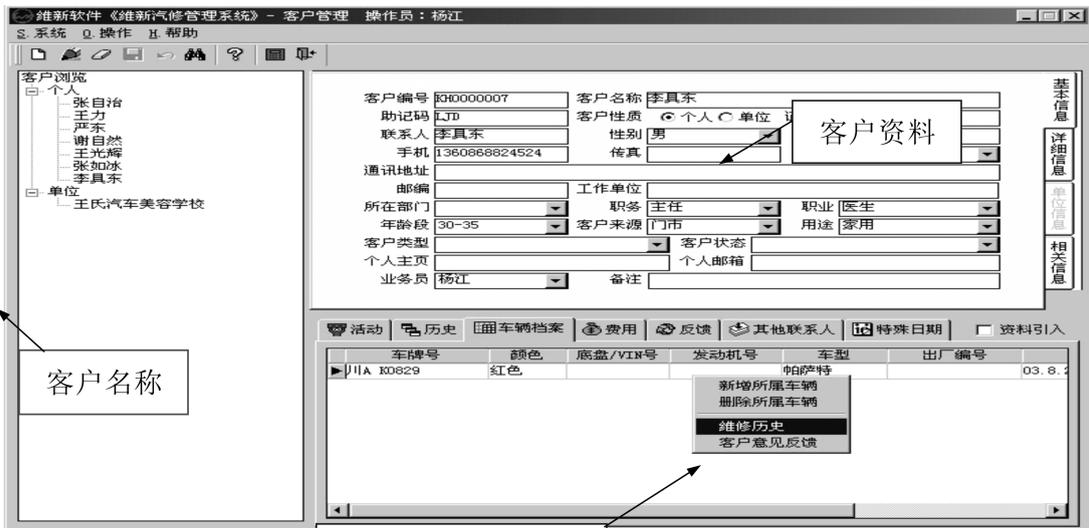
(2)车辆档案。

车辆档案是本系统中相关客户在公司的维修车辆信息，并可随时查询车辆的维修记录与维修详情，便于更好地做好客户服务工作。

(3)其他客户管理模块。

客户管理的其他模块包括维修回访、保养提醒、生日问候、节日关怀、意见反馈等，并统一打印联系客户的信封标签，系统数据库型的管理，大大弥补了人工记忆力的不足，改善了手工记录的混乱情况，大大减少了手工统计工作的重复和烦琐(如图所示)。

8. 保修索赔业务管理



联系活动、车辆档案

客户档案管理



客户关怀管理

(1) 售前售后的保修业务处理。

对于维修中的特殊情况，比如保修和索赔，系统中专门为此设立了独立的处理方式。

保修的客户需在维修中选择“三包”的结算方式，此时系统会自动根据已设定好的“三包”单价计算维修中的工时和用料金额，并根据不同品牌输出不同的保修单格式。

(2) 索赔业务处理。

对于保险索赔的维修客户，同样是在维修中选择“索赔”的结算方式，系统会根据已设定好的索赔单价计算维修中的工时和用料金额，维修结算后，财务收款中生成的是向负责赔偿的保险公司的收款记录。