

# 公车卖配套服务方案

## 目 录

第一节 车辆清洗方案 .....	1
一、清洗原则 .....	1
二、清洗前检查 .....	2
三、拟定清洗模式 .....	2
四、浸润 .....	3
五、擦洗 .....	5
六、冲洗 .....	11
七、擦干 .....	11
第二节 车辆保养方案 .....	15
一、以维护保养为主、修理为辅的原则 .....	15
二、车辆维护保养内容和标准 .....	15
三、保养承诺 .....	23
第三节 协助车辆过户方案 .....	23
一、过户程序 .....	23
二、过户、变更业务流程图 .....	25
三、车辆过户手续 .....	25

## 第一节 车辆清洗方案

### 一、清洗原则

冲洗车辆应遵循自上而下，先首后尾、顺时针清洗的操作程序。这样，一方面可使污物由上往下流出，另一方面可减少漏掉状况的发生。同步，操作时最佳能由二人一组互相配合进行（为便于陈述，我们暂称为甲和乙），以保证工作速度和质量。

### 二、清洗前检查

#### （一）重要功能

本道程序的重要功能是通过清洗前对污渍性质的检查，以便明确对该辆汽车所应采用的清洗工艺。

#### （二）检查污渍性质

在去污前，要一方面判断车体粘着物的性质，这些物质一般有：昆虫的尸体、树胶汁、泥沙、铁粉、水泥、装修胶、沥青等，不同性质的物质各有不同的去污措施。但就汽车美容业而言，我们可以将这些物质大体分为两大类：一类是无硬物附着物，如虫子尸体和树胶类；另一类是硬物附着物，如水泥、装修材料和沥青等。

### 三、拟定清洗模式

在洗车前要明确汽车脱蜡与否，脱蜡清洗与不脱蜡清洗是两种完全不同的清洗措施。不脱蜡洗车是指在洗车时只做平常的洗车养护，并不伤及原漆面上的车蜡，在这种状况下应使用不脱蜡洗车液。而脱蜡洗车是指车辆在清洗后要在汽车漆面上重新再打一层保护性上光蜡。此时，就应使用脱蜡洗车液，以便在清洗车上油泥、污渍的同步，将原有的残蜡也一起洗掉。

因此，当顾客提出要对汽车进行打蜡时，我们可洒某些水在前机盖上，看看水与否能薄薄地覆盖住车漆，如果发既有水眼（露漆的地方），则表白这块地方存在着油或蜡。在这种状况下打新蜡效果不好，必须先用功能较强具有脱蜡功能的洗车液来进行清洗，在清洗时应用水管边冲水边擦洗。沾过油、蜡的海绵（毛巾）不应再往已冲过水的地方擦，避免车漆表面重新沾上油、蜡。

### 四、浸润

#### 1. 重要功能

本道程序的重要功能是初步清除某些汽车表面的浮灰，使某些附于漆面结合较为牢固的污渍得到充足浸润，并将其膨胀后的污渍从结合处浮起。

#### 2. 水温水压

用高压水枪把清洁的冷水或温水将汽车表面上的

浮灰及部分污渍冲洗掉，同步，使某些与车漆结合较牢的污渍得到充足浸润，以使其脱离漆面。冲洗时应采用雾状水流和扇形喷嘴，此时水流覆盖面积大，除污效率高，适于除掉一般污渍。柱状水流和强力圆形喷嘴，虽然水流冲击力强，可以除去汽车车身上的干涸泥土，但容易对漆面导致损伤。此时，水枪的清洗压力应控制在 0.2~0.4MPa，冲洗汽车下部的轮胎、底盘等处时，压力可高些，而冲洗漆面、玻璃等处时的压力则应低些，因压力过高，漆面（玻璃）上的沙粒在高压水的冲击下，有也许直接划伤漆面（玻璃）。由于一般高压水枪调压不太以便，故可通过调节喷枪与目的物之间的距离来控制水压。此外，高压水枪冲洗只能洗掉车表的灰尘及泥沙，对油污及其他污渍的去除效果不大。

此外，温度对冲洗质量也有一定的影响，冬天冲洗汽车时，可合适提高水温，以避免表面漆层的开裂。夏天可用常温水冲洗，但不得在强烈阳光下冲洗，以防表面上留下水珠痕迹。

### 3. 浸润程序

在冲洗车辆时，可先在机盖顶上试枪，自上而下逐处进行冲洗。在整个过程中，应始终由一种方向向另一边的斜下方进行冲洗，要尽量避免正向或反向冲洗，以免将泥沙冲回已经冲洗干净的部位。具体冲洗顺序如下：

车顶→前风挡→机盖→左翼子板→中网及车灯→前保险杠→右翼子板→右前轮→右前门→右后门→右后轮→右

后部→后风挡→后机盖→后边（保险杠、牌照及车灯）→左  
后部→左后门→左后轮→左前门→左前轮。

#### 4. 质量原则

浸润的质量原则为：车身通体均用高压水枪打湿并无漏掉之处，车漆表面无大颗粒泥沙或污物，以保证如下一环节的顺利进行。

### 五、擦洗

#### （一）重要功能

本道程序的重要功能是以海绵等擦洗材料，使用专用的清洗剂，将通过前一道程序解决后仍残留在汽车表的污物加以吸附，同步带走已经软化浮起的污渍。对于某些附着于车表的顽固性污渍，通过清洗剂的作用而使其进一步湿润、溶解，并形成亲水层，最后被冲离汽车表面。

#### （二）清洗剂的浓度与温度

清洗剂的浓度和温度对其清洗效果的充足发挥起着非常重要的作用，我们在车辆清洗作业中一般将清洗剂的浓度调节到1%~5%左右，将温度调节到30~40℃左右。

在一般状况下，清洗剂对污渍的作用时间分别为：底盘为5~10秒，外表面为3~5秒，深孔及拐角为10秒左右。

#### （三）擦洗程序

1. 擦洗时应用干净的海绵。蘸着清洗剂对汽车进行擦洗。擦洗分为一人单独擦洗、二人一组擦洗、三人一组擦洗等三种。先以一人单独擦洗为例，程序为：

(1) 车顶→前风挡→机盖→左翼子板→中网及车灯→前保险杠→右翼子板→右前轮→右前门→右后门→右后轮→右后部→后风挡→后机盖→后边(保险杠、牌照及车灯)→左后部→左后门→左后轮→左前门→左前轮。

(2) 按上述程序擦洗时,应以轿车的防擦线为界,操作时防擦线以上和防擦线如下分别使用不同的擦车用品。之因此要这样做,是为了避免在擦洗时也许将汽车下部的泥沙带到车体上部,对漆面与玻璃导致损害。实际操作中,有许多汽车也许没有防擦线,尚有行驶于不同的路面状况,汽车下部泥沙的高度也并不一致。故在实际操作中,汽车上、下部的划分并没有一种必然的原则,从业人员还是应当根据实际状况加以掌握。

2. 如清洗由二人同步进行,则在擦洗时两人分别站在汽车的左右两侧同步操作。

(1) 站在右侧的擦洗程序为:

右侧车顶→右前风挡→右机盖→右中网及右车灯→右翼子板→右前门→右后门→右后部→右后风挡→右后机盖→右后边(牌照、车灯)→保险杠等→右后轮→右底边→右前轮→右前保险杠。

(2) 站在左侧的擦洗程序为:

左侧车顶→左前风挡→左机盖→左中网及左车灯→左翼子板→左前门→左后门→左后部→左后风挡→左后机盖→左后边(牌照、车灯)→保险杠等→左后轮→左底边→左前轮→左前保险杠。

3. 如清洗由三人同步进行，则在擦洗时两人分别站在汽车的左右两侧擦洗防擦线以上部分，另一人擦洗防擦线如下部分。

(1) 站在右侧的擦洗程序为：

右侧车顶→右前风挡→右机盖→右中网及右车灯→右翼子板→右前门→右后门→右后部→右后风挡→右后机盖→右后边（牌照、车灯）。

(2) 站在左侧的擦洗程序为：

左侧车顶→左前风挡→左机盖→左中网及左车灯→左翼子板→左前门→左后门→左后部→左后风挡→左后机盖→左后边（牌照、车灯）。

(3) 负责防擦线如下部分的擦洗程序为：

保险杠→右前轮→右底边→右后轮→后保险杠→左后轮→左底边→左前轮。

(四) 玻璃的擦洗

冬天在擦洗玻璃时，对于汽车玻璃上的雪和冰可用塑料刮片轻轻刮去。在清除冰雪时，要避免窗上尘垢把玻璃刮伤。同步，塑料刮片切忌用力来回刮削，而应慢慢顺着同一方向轻推。在擦拭玻璃时，不可使用已擦洗过油漆表面的车巾或麂皮，由于残留的防腐蚀材料的残迹会妨碍驾驶员的视线。



在擦洗车窗时要特别注意，对每一部位都应仔细擦洗，因晃眼的油膜会影响驾驶的视线，给车辆的安全行驶带来隐患，故必须要将其彻底清除。同步，对车窗内外都要清洁，由于脏污的车窗有时会导致开关不顺畅的现象。

为了减少眩目，在车外后视镜上常涂有一层特殊的薄膜。为了不损坏这层防眩薄膜，在清洗后视镜时只能用软布或擦玻璃的麂皮。必要时也可使用玻璃清洗剂或酒精，但镜面不可用抛光剂擦拭。冰和雪要尽量用冰雪融化剂去擦，千万不可用硬物刮拭镜面。此外，擦洗后视镜后来不要忘掉复位。

#### （五）保险杠等处的擦洗

在对保险杠、尾灯、车栅等处进行擦洗时，应尽量使用专用化学合成剂清洗，同步，应做到细致、小心，注意对边、角和凹凸处的彻底清除，以保证整体的干净和光亮。如果保险杠的喷漆与车身相似，可以用与车身相似的清洁、上蜡措施。

#### （六）轮胎的擦洗

尽管汽车轮胎脏污时不会影响行驶，但当汽车在雪路中行驶过后，还必须认真地清洗车胎、车轮。由于在雪路中，市政当局有也许在路面加入融雪剂或防冻剂。而这些用品因具有盐分，会对车漆及轮胎导致一定的损害。在擦洗时可用不太硬的刷子刷掉沾在车胎上的泥土，注意尽量不要擦到车

轮。清洗车轮时，可使用较为柔软的刷子或海绵。对车轮的叶片、辐条之间不要有残留的污渍。对于已经变白的

车胎，可使用车胎专用的清洁剂，将其喷在车胎上，清洁剂会呈乳膏状附于车胎，使脏污容易脱落，并与泡沫一起落下，显示出轮胎的光亮。然后，再用水进行冲洗，以便将脏物彻底清除。车胎、车轮的清洁与否，在很大程度上影响该辆汽车的美观，因此，在清洗车胎与车轮时应使用小的软刷，仔细刷洗，同步用小竹签轻轻挑出嵌在轮胎凹槽内的碎石等物。

#### （七）车身底部的擦洗

车身的底部由于容易受到多种腐蚀及意外伤害，往往会浮现凹陷等多种伤痕。如果条件容许，可使用千斤顶将汽车顶起后仔细检查。找到伤痕、锈块后，应立即进行清洗并加以修补，去掉锈边，涂上底部镀膜剂。

#### （八）行走部分清洗

行走部分的清洗，可以分为整体清洗和拆卸检查清洗。我们重要从事的是整体清洗。转动部分的污渍是由润滑部分的漏油与尘土形成，我们可以使用专用的清洗剂，对这一部分进行清洗。

#### （九）发动机表面清洗

发动机作为汽车的动力源，历来受到人们的注重。但由于受老式观念的影响，人们往往把目光的焦点大多集中在发

动机维修及老式保养项目上，而随着科学技术的进步，发动机的免拆养护，特别是发动机表面的

护理在某些发达国家已经普遍盛行。随着近年来国内汽车美容行业的兴起，业内人士也将发动机护理划分为内部护理和外部护理二部分。汽车美容业重要是从事发动机的外部护理作业，一般被业内人士称之为发动机美容。发动机美容作业，涉及高压水枪冲洗、表面油污清洁、上光保护、翻新解决等养护工作。由于新型发动机清洁用品的不断面世，发动机的表面清洁变得比较容易，我们只要先用塑料布把发电机、分电器等不能进水的部位包扎密封后，再将引擎去油剂均匀地喷射于温热的发动机表面，静置 5~10min 后再用 40℃温水冲洗，数分钟后即能将发动机清洗如新。

#### （十）污渍解决

无硬物附着漆面的去污可使用全能水、去污蜡和上光蜡来进行解决，具体操作程序为：先在污物表面上喷洒全能水并稍等半晌，以便让污物充足吸取，并待其完全浸润后再用洗干净的毛巾轻轻反复擦洗，直至干净后，再用干毛巾或洗净麂皮擦净。有个别污浊较厚重的部分在此清洗基本上可再上一点去污蜡，稍待晾干再用新干毛巾反复清擦至干净为止。如果在上述清洗后漆面亮度还显不够，则可征求客户意见与否打蜡，一般状况下，经打蜡后的漆面就会变得光亮如新了。对于有硬附着物的

去污要使用专用清洗剂去浸泡硬物块，当硬物块疏松后再用指甲或小软木片剥离，待将所有硬物块一点儿一点儿彻底剥离后再用清水洗净，麂皮擦干，如有轻微划痕，可用砂蜡或去划痕蜡反复清擦，待擦平漆面后再用上光蜡上蜡并抛亮为止。

#### （十一）质量原则

擦洗的质量原则为：无漏擦之处。

### 六、冲洗

#### （一）重要功能

本道程序的主功能是通过清水的冲洗，使通过清洗剂擦洗后的污渍呈乳化状态或悬浮状态脱离汽车表面，同步冲净残留的清洗剂。

#### （二）冲洗程序

用清水冲洗车身，顺序与前二道程序相似。但此时应以车顶、上部和中部作为冲洗重点。由于通过前二道程序的解决，车身下部已被冲洗得比较干净。冲洗中部以上的部位时向下流动的水基本可以将下部及底部冲洗干净，所如下部和底部与中、上部相比，冲洗时则可略少某些时间。在清洗有些部位时可使用干净的车巾或海绵轻轻进行擦洗，在清洗时车巾或海绵应常常用清水漂洗并挤出多余的水分。

（按）质量原则

冲洗的质量原则为：车体无泥沙、无污渍、无漏擦之处

。

## 七、擦干

### （一）重要功能

本道工序的重要功能是通过擦干操作，使通过清水冲洗后的汽车外表得到干燥，并通过专用擦干用品的摩擦使漆面光亮。

### （二）初吸水份

本道程序的重要功能是使用吸湿功能较强的厚毛巾擦去汽车表面绝大部分的水迹，为下一道程序的擦干打下基础。这一程序的要点是尽量地吸取汽车表面的水迹。

车辆达到工位后，两位擦车员用双手将经清水洗净并拧干的半湿大浴巾在汽车前机盖处铺开并展平，缓缓地从前机盖向车后同步拉动，以达到初步将车辆冲洗后表面水分吸干的目的。在拉动中如毛巾湿度较大，吸水效果不明显时，可将其取下，二人合力将毛巾绞干后再擦。拉动浴巾时要特别注意如下三个方面：一方面是双方的移动要默契、同步，且双手要有一定的力度。另一方面是浴巾在通过前机盖时不能碰坏汽车标志牌，通过前风挡时要注意不能将其挂到雨刷片上。第三是浴巾不要挂到室外天线上（当遇有天线能比较容易拆卸的车型时，可先将天线拆下）。



### （三）表面擦干

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/058037113137006063>