

# 汽车4S店车辆维修收入款项的风险管控

韩林才

(广西百事成汽车销售服务有限公司 南宁 530031)

**【摘要】**随着维修行业采用维修软件管理维修车辆的普及,汽车维修企业对客户车辆档案的建立,对客户爱车的行驶状况、车辆养护及其他需求的关爱是维修企业本身的职责和使命。财务部门对日常维修事项的监管最终体现在维修款项的监管上,本文就客户接待建档、维修流程、收款流程等各个相关环节阐述风险的管理控制。

**【关键词】**4S店 车辆维修 收入 风险 管控

## 一、维修风险

汽车维修包括车辆的养护、维修、装饰等业务,维修车辆到达时前台接待人员的接待态度、维修师傅对车辆的诊断和维修质量是关键,在使用过程中与车主的沟通也是店家维修风险管控和业务增长的着力点。

维修风险包括维修质量风险、维修接待人员沟通风险、维修资金收入管控风险三个方面。

1. 维修质量风险。维修质量风险就是维修师傅的专业技能风险和所使用的维修更换配件风险。维修店家的维修师傅有着不同的学历教育、不同的维修习惯、不同的维修职业培训,也维修过不同的品牌车辆。比如维修师傅的学历有的可能是中专、大专,也有可能是本科学历,他们的教育程度对其今后的专业技能的提升大有影响。不同品牌车辆的维修培训要求也是不一样的,能够维修德系车和美国车的肯定都能够维修日系车,反过来就不行了。维修时所使用的零配件也是非常关键的,这就要求顾客和店家本着对生命尊重的态度使用正规正牌零配件,而不要使用劣质配件和副厂配件。

2. 前台人员接待风险。前台人员的接待风险主要是前台人员在接待车主时的沟通技巧和专业接待术语及维修知识的素养风险。前台人员对车辆的专业接待术语和简单的车辆维修知识不熟悉就无法与客户有效沟通,无法取得客户的信任,导致无法留住客户。

3. 维修档案的建立及诊断。目前4S店的维修业务都需要品牌汽车生产厂家授权,厂家一般有一套系统统一管理各地汽车经销商。这个系统里集成有财务系统、客户订单系统、维修系统等多个系统,厂家通过这个系统对所属品牌车辆的维修、保养诸多环节了如指掌,同时对经销商的生产经营情况进行了解,从而判断、考核经销商的经营能力、服务能力、在区域市场的占有率等。

客户车辆的维修、养护其实从4S店开始把爱车所有权移交给客户的时候就已经有准契约存在了,只是客户在不在4S店维修能力所辐射的范围,当客户在行驶过程中发生一些问题需要进行维修、养护的时候可以就近选择维修养护的商家。按照汽车品牌生产厂家或者是进口品牌汽车中国总代理的要求,当维修、养护的车辆到4S店的时候就有SA(售后服务接待专员)为其建立维修档案。包括客户信息、车辆型号、行驶里程等,然后由主管维修技师、SA、客户等一起对车辆进行诊断、判断出是哪里出现了问题,讨论要怎么维修、需要什么配件、大概的维修金额是多少等细节问题;如果是属于保险事故,维修车辆还需要保险赔偿方在场,多方一起进行诊断。

维修过程的管理是一个动态的管理,维修前的诊断不一定是百分之百的准确,在维修中可能由于技师的判断不准确,原先确定更换的配件不合适了,又需要更换其他配件,这时候原先确定的预报价格就不准确。维修部门主管技师要组织技能培训,经常查看技师们的技术是否熟练,是否有良好的口碑。

## 二、维修收入的分析

4S店汽车维修收入由保险事故和非保险事故维修的配件销售收入、维修工时收入、厂家支付的保修保养收入、PDI收入(待售商品车检测、维护、厂家支付)等构成。保险事故车的维修收入是指客户购买保险后,发生车事故由保险公司负责维修赔偿的。非保险事故维修收入是指客户自行负担车辆的维修、养护费用,与第三方没有关系。厂家支付的保修保养收入与PDI收入是指由厂家分别负担客户车辆在保修保养期间内发生的车辆维修、养护的费用,直接支付给4S店和厂家销售商品车时,4S店在验收的过程所发生的洗车费、检测费。

可见,取得和确认与维修养护过程中的配件、工时呈

# 风能发电企业的资金筹集 及资金管理组织机构与作用

李进

(中水集团四川电力开发有限公司西昌颶源风电开发有限公司 四川西昌 615000)

**【摘要】** 本文以西昌颶源风电开发有限公司的资金筹集管理为例,介绍了公司资金筹集管理的原则、筹集资金的渠道以及资金管理的组织机构和资金管理的作用,以期为实务工作者提供参考。

**【关键词】** 风能发电企业 资金筹集管理 组织机构

## 一、公司基本情况

西昌颶源风电开发有限公司成立于2013年5月29日,注册资本金人民币5 000万元,由中国水电建设集团四川电力开发有限公司、中国水电顾问集团成都勘测设计研究院、西昌市国有资产经营管理有限责任公司三家股东单位共同出资组建。各股东单位的股份比例依次为55%、40%、5%。目前,公司实收资本5 000万元,累计到位资本金5 000万元。

西昌风电公司开发项目包括安宁河谷和牦牛山一磨盘山两大风电资源点。安宁河谷风电场总体规划调整为一期洼埡、黄水两个风电场(9.5万KW装机),二期黄联关风电场(20万KW装机),三期佑君风电场(30万KW装机),共计4个风电场,总装机规模约600MW,计划用3至4年时间完成西昌安宁河谷风电项目的投资建设。牦牛山一磨盘山风电资源点已着手启动测风工作,预计装机容量400MW。

正相关。收入的确认与维修、养护的时间长短关系很大。这些细分收入的取得一部分是现金和银行转账,一部分是应收账款。按照会计和税法确认收入的原则,在本期收到的现金流符合收入确认原则就在本期确认,而不管是否已经开出结算发票;而本期已经开出结算发票没有收到结算款项的也要在本期确认收入。

## 三、监管对策

1. 保险事故车辆维修收入的确认,建立保险事故维修回款管理看板。4S店代理理赔的实际支付方是保险公司,而不是车主。因此财务部门在开具发票时,要SA取得保险公司理赔计算书与维修部门打印之结算书的金额相印证。金额一致则开具发票,以免开出发票金额与保险公司实际理赔金额不一致,损失公司的现金流出、多缴纳税费,也增加财务部门在年度实际应收账款不一致的处理难度。同时要跟进保险经办人员是否在规定的时间内将保险材料递交到保险公司,从而延误保险维修款项的收回。

2. 维修管理系统与财务系统的稽查。建立统一的维修应收账款责任倒查机制,分清责任、落实责任,做到有据可查、有据可依。以一周、半月或者月度为周期,稽查和稽核维修管理系统与财务系统挂账的类型、客户、金额是

否一致。不一致应立刻查找原因,确认是什么原因没有收到维修款项。①及时跟进是否属于保险事故车理赔资料不全,保险公司无法进行理赔款支付。②资料齐全保险公司未赔付金额,要在一定的时间范围内提醒保险公司支付维修款。③源于配件不到货,技师无法进行维修,车辆一直显示在维修未结算系统上。④客户逃单了,未进行结算,是什么原因造成客户逃单,是否属于接待人员与客户勾结等行为的发生。⑤催收账款不及时,财务人员未整理出应收账款统计明细表,相关职能人员未在规定时间内提醒客户,或采取其他追讨方式的跟进。⑥财务未准时入账,或者是入账的时间延后,导致应收账款账龄人为地缩短了提醒时间,延长了应收账款的回收时间。

3. 应收账款的处理。财务系统中应收账款借方余额是应向客户收取的,已经符合收入确认条件的尚未收回的。贷方余额是多收取客户款项,尚未退还客户或者客户留待下次抵减维修款项的。财务人员要及时清理相同名字的客户是否是同一人、相同车牌号是不是同一客户等,以保证应收账款的准确性。

## 主要参考文献

熊云农.用“周转天数”代替“回收率”指标考核当年应收账款.财会月刊,2013;6