

[本刊特稿](#)
[施工技术](#)
[产品大观](#)
[访 谈](#)[市场前景](#)
[行业动态](#)
[设计制造](#)
[案 例](#)[关于租赁](#)
[经营管理](#)
[独家策划](#)
[论 坛](#)**【2006年 第1期--关于租赁】---设备使用说明书的大作用——建筑机械杂志社**[【查看评论】](#) 点击数：2098**设备使用说明书的大作用**

贺彩宏 编译

有很多方式可以使自己在竞争中胜出。比如，租赁公司常用的一个方法是为客户随租赁设备提供详细、高质量的设备使用说明书。

首先，很少有设备在售出的时候没有说明书，附带说明书在设备售出或租赁时，常常是相关法规规定的必须具备的文件。然而，在实际操作过程中，有些步骤是不需要被进一步指导的，如打开果酱瓶子，抓住盖子再旋开。但是有些设备如果没有按使用说明书的要求正确操作，就会出现安全隐患。正如任何人都不希望一名飞行员控制一架不熟悉的飞机飞行一样。

在租赁公司的业务中每天都会碰到这样的情况，租赁设备的用户只有很少使用经验或者几乎没有使用经验，但他们仍然是租赁公司的重要客户，帮助客户改进使用设备的方法，减少设备的损坏，增加老客户再次租赁的可能性是租赁公司必须面对的问题，提供详细、清楚的使用说明书能起到很好的作用。

事实上，尽管许多由租赁公司提供的说明书都不精美，但却能很容易使您的出租服务由于提供有益的设备资料而更加突出。要做到这一点，首先要问自己以下几个基本的问题。

(1) 说明书的目的是什么？

说明书应该提供履行必要任务所不可缺少的信息。它可能是打开一个果酱瓶子，或者是开一架喷气式飞机。信息的种类和数量都将会不同，但是信息的质量都应该是相同的。

(2) 什么时候使用说明书是有益的？相反地，什么时候说明书是无益的？

只有在说明书能够提供一些清晰、合理、简明，并且是很容易做到的必要信息时，才是有益的。最好的测试方法是，让一位对于所有条款都一无所知的人按照说明书一字一句的去做，他们会不得不去想一些事情，如果开一个箱子，从哪一端呢？用什么工具？说明书中的警告是否能有效地防止违反条款？这可能会引发一个有趣的讨论，那就是是否有必要告诉一个人如何使用特殊形式的螺丝起子？或者他们是否知道如何使用飞利浦牌螺丝起子？回答是：所提供的信息都是正确的，但是这些常常是多余的，没有必要的。

无益的说明书会使人非常沮丧，由于所提供的说明书非常粗劣，一台好设备可能常被认为很差。可以想象，由于在售价中只占很小价值的说明书的负作用，制造商生产出一台好的设备只能降级。

使用说明书对租赁业务和客户都是有益的。在最基础的水平，如果客户能够认真阅读说明书并且正确、安全地操作设备，那么就达到了说明书通常的目的了。

但是说明书还可以提供更多的东西，可以产生额外的业务。一个简单的例子是割草机的说明书。

通过提示操作者如何使用割草机，使最后的割草结果更好，这样就会有更多的割草机被租用，带来更大的收益。

制作说明书的关键是着眼于租赁业务的长远发展，而绝不仅仅是一个卖者与终端使用者。一个好的设备使用说明书可以起到你意想不到的作用。

1份详细明了的预约说明可以使您的公司比提供同样设备的公司更胜一筹。

说明书中可以频繁地提到公司的名称，那么它将被客户所记住，在印象中可以与那种设备的租赁相关联。在说明书中同时也可以介绍其他辅助这种设备工作的机械，说明书可以在更多的业务中公开使用。

说明书中提及的关于设备保养的程序可以忽略，这是租赁公司的业务，而不是客户的(至少对于短期租赁来说)。而且租赁公司也不愿客户去做诸如对发动机的调定和保养等事情。

制作优良的说明书可能是使租赁公司支出费用较少，而利润增长的一种方法。

对一个租赁公司来说，为客户提供说明书时有两个机会。

首先是为客户提供在设备出租期间，客户使用过程中可以保存的很好的说明书。

其次是对于设备租赁期间所需注意的要点，需为客户或操作者提供口头的或实践中的指导。

制作说明书是非常容易的事情，但是要做的更好是需要花费一些时间的。

首先，从设备说明书开始。可以将其作为一个新文件复制和发布，这需要得到设备提供者的书面同意。

其次，为设备照一些照片，着重拍在控制等区域。

第三，从设备的安全条款开始，如何避免潜在的事故，按照正确的步骤来安全地操纵设备等。

第四，照片的作用。可以列举客户将要使用的控制功能，其他的不适用于客户使用的控制或调节功能可以向客户做出提示。

第五，对起动前的检查、起动和停车的程序以及操作的步骤进行描述，如果必要的话，还可以包括停工后保护设备的步骤。

第六，设想工作人员对设备的情况完全不了解，而且应该有一个人严格按照说明书的步骤做，这有助于他们从这些步骤中找

出不当的地方。比如，说明书中是否在叙述将加油的时候，没有提及须将发动机冷却？是否详细说明油的型号，漏斗的使用，应该加到哪一个油槽里等。

第七，需要重点强调安全性，但是对于一个操作机械的人来说，需要知道每一步操作所带来的结果。

第八，包括机器的局限也需提及。

第九，应该详细叙述能够使客户达到最好工作效果的工序。

第十，说明书还应该提到机械被租赁的全过程，也可以提及其他出租的机械所能完成的工作。

向顾客口头说明租赁过程中需要注意的要点，通过确定是否给予客户最好的指导，公司的设备租赁业务将会逐步走上正轨。这将有利于减少设备故障，而且可以减少设备所需费用并使客户十分满意。

租赁公司的职员可以在将说明书移交给客户时询问设备所要完成的工作，并提供可以用在客户工程下一阶段工作中其他的设备情况，通过这种询问可以拓展公司的租赁业务。例如，租赁一台真空吸尘器作为在地板磨沙过程中的附加设备。

总之，如果在租赁期间，设备没有出现任何故障，那么客户就会对租赁公司的服务感到满意，而且以后需要租赁设备的时候很可能再从这家公司租赁。而租赁期间设备出现故障的话，客户就会非常不高兴，而且可能根本不记得租赁公司的名称，事实上，造成设备故障的原因大多是由于没有按照说明书来操作。

请把说明书看作是一个增进公司业务并获得利润的契机，如果你只把说明书当作是简单的要求而满足的话，那么只需要读官方样本就可以了，你将会错过使您的租赁公司更上一层楼的绝佳机会。

转自《European Rental News》
建筑机械杂志社

[【查看评论】](#)

选择期刊 年 期 选择内容

搜索

关于租赁--其它相关内容

-  [防范机械设备短期化使用行为的探讨 \(建筑机械杂志社\) \(2006年 第3期\)](#)
-  [北京地区租赁企业起重机械设备占有量排名 \(建筑机械杂志社\) \(2006年 第3期\)](#)
-  [融资租赁合同需要注意哪些问题——建筑机械杂志社 \(2006年 第2期\)](#)
-  [大型建筑企业设备集中租赁作用与效益分析——建筑机械杂志社 \(2006年 第2期\)](#)
-  [2005年的租赁业——建筑机械杂志社 \(2006年 第1期\)](#)
-  [写在《关于租赁》开栏两年之时——建筑机械杂志社 \(2005年 第12期\)](#)
-  [租赁设备资源信息\(五\)——建筑机械杂志社 \(2005年 第12期\)](#)
-  [基于.NET的机械租赁信息管理系统——建筑机械杂志社 \(2005年 第12期\)](#)
-  [自装式塔机和叉装机的租赁优势——建筑机械杂志社 \(2005年 第11期\)](#)
-  [月租 日租 哪个合算?——建筑机械杂志社 \(2005年 第11期\)](#)
-  [数字北京市建筑机械租金\(上\)——建筑机械杂志社 \(2005年 第10期\)](#)
-  [欧洲二手设备的处置方法——建筑机械杂志社 \(2005年 第10期\)](#)
-  [数字北京市建筑机械租金\(下\)——建筑机械杂志社 \(2005年 第10期\)](#)
-  [为汽车起重机市场注入新动力——建筑机械杂志社 \(2005年 第9期\)](#)
-  [租赁设备资源信息\(四\)——建筑机械杂志社 \(2005年 第9期\)](#)

[更多>>](#)

