

汽/车/特/约/销/售/服/务/站/经/营/与/管/理/丛/书

汽 车 配 件 经营与管理

宓亚光 编著



 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



汽车特约销售服务站经营与管理丛书

汽车配件经营与管理

宓亚光 编著



机械工业出版社

本书从实际应用出发,系统介绍了汽车配件经营与管理各个环节的知识,有助于汽车后市场从业人员全面了解汽车配件经营与管理的内容,并解决实际工作中的具体问题。

本书可供汽修企业、汽配企业的经营管理人员阅读,也可作为汽车专业师生的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

汽车配件经营与管理/宓亚光编著. —北京:机械工业出版社, 2005. 1

(汽车特约销售服务站经营与管理丛书)

ISBN 7-111-15646-3

I. 汽... II. 宓... III. 汽车—配件—市场营销学
IV. F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 120065 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:徐 巍 责任编辑:孔 劲 版式设计:冉晓华
责任校对:李汝庚 封面设计:陈 沛 责任印制:施 红

北京铭成印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2005 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

1000mm × 1400mm B5 · 9.625 印张 · 256 千字

0001—4000 册

定价:28.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线电话(010)68993821、88379646

68326294、68320718

封面无防伪标均为盗版

《汽车特约销售服务站经营与管理丛书》

编 委 会

主 任：康文仲

编 委（按姓氏笔画排序）：

刘晓冰 李 戈 张京伟 宓亚光

高玉民 康文仲 黄国相

丛 书 序



随着国民经济的发展和人民生活水平的提高，我国汽车行业得到了长足的发展，轿车进入家庭标志着汽车已经从单纯的运输生产工具变成了普通百姓的耐用消费品。全社会的汽车保有量迅猛增加，到 2002 年底已突破 2 000 万辆，据预测在今后一段时期内还将以每年 15% 的速度增加。汽车保有量的大幅增长，必然为汽车服务业尤其是汽车维修业带来广阔的发展前景。

当前，我国的汽车维修业正处于一个从传统工艺型维修向现代技术型维修的转轨时期。面对市场需求的突然增加，新车型新技术的日新月异、服务对象的变化、服务方式的多样化等新的形势，全行业的准备是不足的。具体表现在，一是思想观念转变不够，服务的理念不强；二是管理水平低，很大一部分企业还延用着生产型企业的管理模式；三是合格的现代维修企业和现代技术型维修方式的管理人才、技术人才、维修技工等严重缺乏。其结果造成汽车维修行业的整体素质不高，服务质量差，维修质量低，社会信誉度不好。这些问题已经成为了社会关注的焦点，同时也引起了政府管理部门和业内的高度重视。为尽快改变汽车维修行业的现状，适应和满足社会的需求，业内



专家一致认为，加强和改善汽车维修企业的管理，尽快提高广大维修企业经营者的素质是重中之重。为此中国汽车维修行业协会号召各地维修协会要加强对维修企业经营者的培训，并要求业内专家及时编写有关教材，著书立说，为行业的发展建功立业。

“汽车特约销售服务站经营与管理丛书”是在中国汽车维修行业协会的指导下，由一些有志于为汽车维修行业发展做点实事的业内专家和行业管理者自发组织起来的。他们各自从特约销售服务站管理的关键环节，把多年的研究成果和实践经验，经认真总结和提炼，编成此套丛书。其内容包括：营销策略、配件经营与管理、售后服务管理等。

在此套丛书陆续出版发行之际，仅对丛书的各位作者表示衷心的感谢，并希望继续努力，为中国汽车维修行业发展做出更大的贡献。

康文仲

前言

我国汽车工业的高速发展，给汽车服务业带来巨大的商机，同时也促使我国汽车后市场的经营模式发生了重大的转变。近年来建立的以汽车制造厂品牌为核心，集整车销售、汽车维修、配件供应、信息反馈为一体的汽车特约服务站，成为汽车后市场的规模经营模式；另外，以高技术含量和精细管理为核心的快修连锁经营店也在迅速发展。上述两种经营模式的并存发展、相互补充，构成了当今汽车后市场的主流。

作者编写这本《汽车配件经营与管理》，目的是便于汽车特约服务站的同行对汽车配件的经营与管理有一个比较全面系统的了解，为解决实际工作中的具体问题提供一些帮助。同时，本书也可作为汽修企业和汽配企业的经营管理人员，以及汽车专业师生在工作与教学中的参考书。

本书从实际应用的角度出发，按照由浅入深的原则，从基础知识入手，系统介绍了汽车配件经营与管理各个环节的知识，并对新近导入的现代物流与供应链管理进行了探讨。全书共分十章，其中第一至第二章介绍汽车配件的基础知识，第三至第八章介绍汽车配件的经营知识和管理知识，第九章介绍汽车配件计算机管理系统，第十章介绍现代物流与供应链管理。



本书编写过程中，得到中国汽车维修协会和机械工业出版社的大力支持与帮助，并参考了国内外同行的相关资料，在此表示诚挚的感谢。

由于本书涉及面广，而作者水平有限，虽竭尽全力，仍难免存在错误和不当之处，恳请广大读者和各位同行不吝赐教，批评指正。

作者

目 录



丛书序

前言

第一章 汽车配件入门知识	1
第一节 汽车配件的类型	1
第二节 国产汽车配件的编号规则	2
第三节 进口汽车配件的编号规则	8
第四节 汽车配件质量的鉴别	18
第二章 汽车常用材料	26
第一节 常用润滑材料	26
第二节 常用油、液	36
第三节 汽车轮胎	44
第四节 滚动轴承和油封	53
第五节 汽车油漆	56
第六节 其他常用材料	59
第三章 汽车配件采购	65
第一节 汽车配件采购的原则和方式	65



第二节	采购计划与采购合同	66
第三节	进货点的选择和进货量的控制	69
第四节	进货渠道与货源鉴别	75
第五节	汽车配件的验收	76
第六节	汽车配件采购人员的基本素质	78
第四章 汽车配件运输		81
第一节	配件的运输方式及其选择	81
第二节	运输单证与运输规章	83
第三节	配件接运与配件发运	88
第四节	运输差错的处理	93
第五章 汽车配件仓库管理		95
第一节	仓库管理的作用与任务	95
第二节	仓库管理决策	97
第三节	配件仓库的规划	99
第四节	配件的位置码系统	102
第五节	汽车配件的入库验收	105
第六节	汽车配件的保管	108
第七节	汽车配件的盘存	117
第八节	配件仓库的安全管理	119
第六章 汽车配件销售		125
第一节	配件销售的特点及配件市场的细分 ..	125
第二节	市场营销策略	131
第三节	配件销售管理	146
第四节	配件售后服务	156
第五节	市场调查	161
第六节	市场需求的预测	165



第七节 如何测算商品流通费和盈亏平衡点 ...	169
第八节 汽车配件经销人员的基本素质	172
第七章 汽车特约服务站的保修索赔工作 ...	176
第一节 保修索赔期和保修索赔范围	176
第二节 保修索赔工作机构	182
第三节 保修索赔工作流程	185
第四节 索赔旧件的管理	188
第五节 质量情况反馈的规定	190
第八章 相关的财务知识	192
第一节 怎样进行财务结算	192
第二节 如何使用财务票据	194
第三节 纳税的一般知识	201
第四节 汽车配件购销合同	204
第九章 汽车配件计算机管理系统及实例 ...	213
第一节 汽车配件计算机管理系统的作用及效能	213
第二节 欧亚汽修管理系统简介(节录)	216
第十章 物流与供应链管理	266
第一节 概述	267
第二节 供应链的形态结构	269
第三节 供应链管理的内容	274
第四节 供应链的设计	285
第五节 物流配送中心系统的设计	289
第六节 物流网络系统的设计	292
参考文献	296



第一章

汽车配件入门知识

第一节 汽车配件的类型

在汽车维修企业和汽车配件经营企业，通常将汽车零部件、汽车标准件和汽车材料三种类型的产品统称为汽车配件。

一、汽车零部件

汽车零部件一般都编入各车型汽车配件目录，并标有统一规定的零部件编号。汽车零部件又分为以下类别：

1. 零件

零件是汽车的基本制造单元，它是不可再拆卸的整体，如活塞、活塞销、气门、气门导管等。

2. 合件

由两个以上的零件组装，起着单一零件作用的组合体称为合件，如带盖的连杆、成对的轴瓦、带气门导管的缸盖等。合件的名称以其中的主要零件而定名，例如带盖的连杆，则定名为连杆。

3. 组合件

由几个零件或合件组装，但不能单独完成某一机构作用的组合体称为组合件，如离合器压板及盖、变速器盖等。有时也将组合件称为“半总成”件。

4. 总成件

由若干零件、合件、组合件装成一体，能单独起着某一机构作用的



组合体称为总成件，如发动机总成、离合器总成、变速器总成等。

5. 车身覆盖件

由板材冲压、焊接成形，并覆盖汽车车身的零件称为车身覆盖件，如散热器罩、叶子板等。

二、汽车标准件

按国家标准设计与制造，对同一种零件统一其形状、尺寸、公差、技术要求，能通用在各种仪器、设备上，并具有互换性的零件称为标准件，例如螺栓、垫圈、键、销等。其中适用于汽车的标准件，称为汽车标准件。

三、汽车材料

这里指的是汽车的运行材料，如各种油料、溶液、汽车轮胎、蓄电池、标准轴承（非专用）等。汽车材料大多是非汽车行业生产而由汽车使用的产品，一般不编入各车型汽车配件目录，所以也将其称为汽车的横向产品。

在汽车配件中，还有一个重要的概念，那就是“纯正部品”。纯正部品是进口汽车配件中的一个常用名称，指的是各汽车厂原生产的配件，而不是副厂或配套厂生产的协作件。纯正部品虽然价格较高，但质量可靠，坚固耐用，故用户均愿采用。凡是国外原厂生产的纯正部品，包装盒上均印有英文“GENUINE PARTS”或中文“纯正部品”字样。

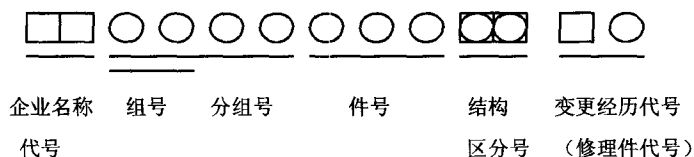
第二节 国产汽车配件的编号规则

一、国产汽车零部件的编号规则

在我国，汽车零部件编号按中国汽车工业联合会于1990年1月1日颁布实施的《汽车产品零部件编号规则》统一编制。其方法如下：

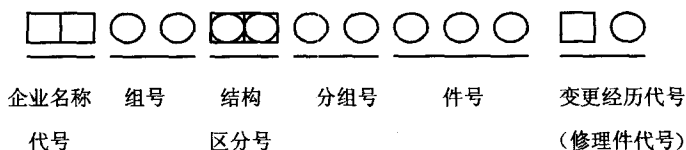


1) 汽车零部件编号。汽车零部件编号由企业名称代号、组号、分组号、件号、结构区分号、变更经历代号(修理件代号)组成, 如图所示。

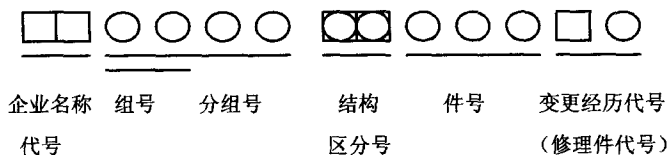


结构区分号位于组号或分组号之后, 表示该组或该分组的系统总成或装置的不同结构; 结构区分号位于件号之后, 表示该零件总成或总成装置的不同结构。

2) 不属独立总成零部件编号。对于不属独立总成的连接件或操纵件, 其编号的构成形式如图所示。



3) 属于独立总成的零部件编号。对于属于独立组总成的零部件, 其编号的构成形式如图所示。



上列各式中, 表示汉语拼音字母, 表示阿拉伯数字, 表示汉语拼音字母或阿拉伯数字均可。

二、对国产汽车零部件编号规则的说明

1. 标准的主题内容及适用范围

1) 适用于新设计定型的各类汽车和半挂车的零件、总成和总



成装置图的编号规则。

2) 适用于各类汽车和半挂车的零件、总成和总成装置图编号,但不包括专用半挂车的专用装置部分的零件、总成和总成装置图的编号。

2. 标准用术语

1) 组号: 用 2 位数字表示汽车各功能系统内分系统的分类代号。

2) 分组号: 用 4 位数字表示总成和总成装置图的分类代号。前 2 位数字代表它所隶属的组号, 后 2 位数字代表它在该组内的顺序号。

3) 件号: 用 3 位数字表示零件、总成和总成装置图的代号。

4) 结构区分号: 用 2 个字母或 2 位数字区别同一类零件、总成和总成装置图的不同结构、性能、尺寸参数的特征代号。

5) 变更经历代号: 用一个字母和一位数字表示零件、总成和总成装置图更改过程的代号。当零件或总成变化较大, 但首次更改不影响互换的用 A1 表示, 依次用 A2、A3……; 当零件或总成首次更改影响互换时, 则用 B1 表示; 若再次更改影响互换, 则依次用 C、D、…表示。

6) 修理件代号: 在标准尺寸的基础上尺寸加大或减小的修理件, 按其尺寸加大或减小顺序进行编号。其代号用 2 个汉语拼音字母表示, 前一个字母表示修理件尺寸组别, 后一个字母为修理件代号, 用 “X” 表示。如某一修理件有 3 组尺寸时, 其代号为 “BX”、“CX”、“DX”。当该组修理件标准尺寸进行更改影响互换时, 应相应更改尺寸组别代号, 其字母根据更改前所用的最后字母依次向后排列。如更改影响互换时, 标准尺寸的更改经历代号为 “E”, 则相应修理件代号为 “FX”、“GX”、“HX”。

3. 汽车零部件编号中组号和分组号的编制

国产汽车产品零部件编号共有 58 个组号、638 个分组号。其分组情况如下: (各组内均有缺号, 故起止号与各分组总数不尽相符)



- 1) 组 10, 发动机, 共 22 个分组: 1000——1022;
- 2) 组 11, 供给系, 共 25 个分组: 1100——1128;
- 3) 组 12, 排气系, 共 7 个分组: 1200——1207;
- 4) 组 13, 冷却系, 共 14 个分组: 1300——1313;
- 5) 组 15, 自动液力变速器, 共 5 个分组: 1500——1504;
- 6) 组 16, 离合器, 共 6 个分组: 1600——1607;
- 7) 组 17, 变速器, 共 6 个分组: 1700——1706;
- 8) 组 18, 分动器, 共 5 个分组: 1800——1804;
- 9) 组 19, 副变速器, 共 3 个分组: 1900——1902;
- 10) 组 20, 超速器, 共 5 个分组: 2000——2004;
- 11) 组 21, 汽车电驱动装置, 共 6 个分组: 2100——2105;
- 12) 组 22, 传动轴, 共 11 个分组: 2200——2241;
- 13) 组 23, 前桥, 共 12 个分组: 2300——2311;
- 14) 组 24, 后桥, 共 11 个分组: 2400——2410;
- 15) 组 25, 中桥, 共 10 个分组: 2500——2512;
- 16) 组 27, 支撑连接装置(牵引汽车用), 共 17 个分组:
2700——2731;
- 17) 组 28, 车架, 共 11 个分组: 2800——2810;
- 18) 组 29, 汽车悬架, 共 21 个分组: 2900——2960;
- 19) 组 30, 前轴, 共 3 个分组: 3000——3003;
- 20) 组 31, 车轮及轮毂, 共 7 个分组: 3100——3106;
- 21) 组 32, 承载轴, 共 3 个分组: 3200——3202;
- 22) 组 33, 后轴, 共 3 个分组: 3300——3303;
- 23) 组 34, 转向器, 共 13 个分组: 3400——3413;
- 24) 组 35, 制动系, 共 34 个分组: 3500——3550;
- 25) 组 36, 电子设备, 1 个分组: 3600;
- 26) 组 37, 电器设备, 共 59 个分组: 3700——3774;
- 27) 组 38, 仪器设备, 24 个分组: 3800——3871;
- 28) 组 39, 随车工具及附件, 共 21 个分组: 3900——3921;



- 29) 组 42, 特种设备, 共 13 个分组: 4200——4240;
- 30) 组 45, 绞盘, 共 10 个分组: 4500——4509;
- 31) 组 50, 车身(驾驶室), 共 7 个分组: 5000——5012;
- 32) 组 51, 车身(驾驶室)地板, 共 8 个分组: 5100——5112;
- 33) 组 52, 风窗, 共 8 个分组: 5200——5207;
- 34) 组 53, 前围, 共 7 个分组: 5300——5310;
- 35) 组 54, 侧围, 共 9 个分组: 5400——5410;
- 36) 组 56, 后围, 共 11 个分组: 5600——5612;
- 37) 组 57, 顶盖, 共 7 个分组: 5700——5710;
- 38) 组 60, 车篷及侧围, 共 6 个分组: 6000——6005;
- 39) 组 61, 前侧车门, 共 11 个分组: 6100——6110;
- 40) 组 62, 后侧车门, 共 11 个分组: 6200——6210;
- 41) 组 63, 后车门, 共 12 个分组: 6300——6311;
- 42) 组 64, 驾驶员车门, 共 9 个分组: 6400——6408;
- 43) 组 66, 安全门, 共 7 个分组: 6600——6608;
- 44) 组 68, 驾驶员座, 共 7 个分组: 6800——6807;
- 45) 组 69, 前座, 共 9 个分组: 6900——6908;
- 46) 组 70, 后座, 共 8 个分组: 7000——7007;
- 47) 组 71, 乘客单人座, 共 8 个分组: 7100——7107;
- 48) 组 72, 乘客双人座, 共 8 个分组: 7200——7207;
- 49) 组 73, 乘客三人座, 共 8 个分组: 7300——7307;
- 50) 组 74, 乘客多人座, 共 8 个分组: 7400——7407;
- 51) 组 75, 折合座, 共 8 个分组: 7500——7507;
- 52) 组 78, 隔板墙, 共 6 个分组: 7800——7805;
- 53) 组 79, 无线电通讯设备, 共 10 个分组: 7900——7910;
- 54) 组 81, 空气调节设备, 共 13 个分组: 8100——8112;
- 55) 组 82, 附件, 共 12 个分组: 8200——8219;
- 56) 组 84, 车前钣金零件, 共 6 个分组: 8400——8405;
- 57) 组 85, 货厢, 共 12 个分组: 8500——8515;