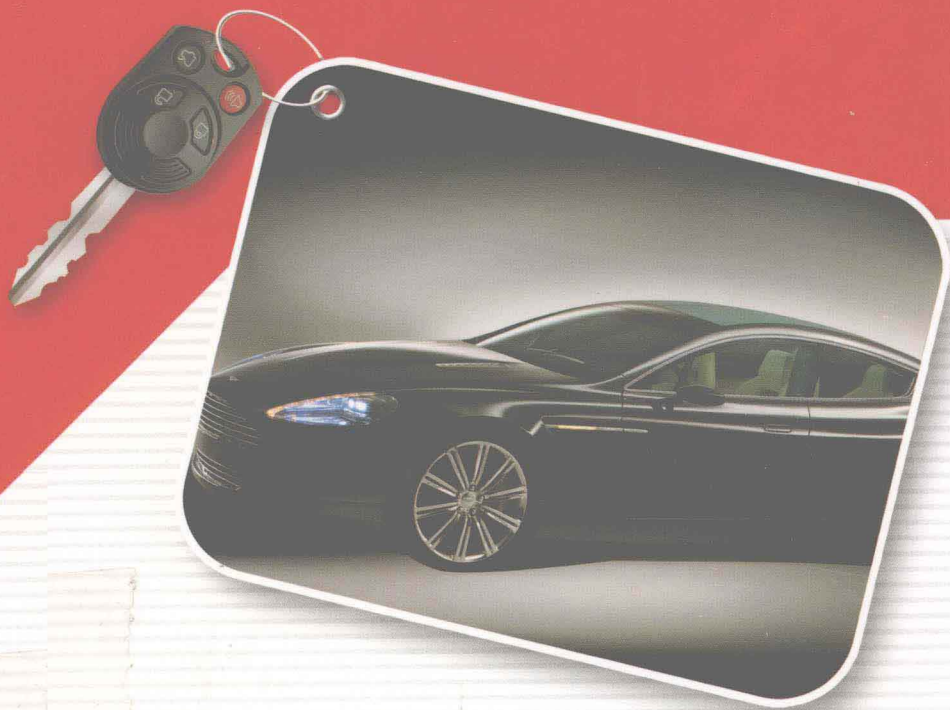


面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果

汽车配件营销与管理

QICHE PEIJIAN
YINGXIAO
YU GUANLI

广州凌凯汽车资料编写组 组编
谭本忠 主编



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果

汽车商务 专业教材

汽车配件营销与管理

QI CHE PEI JIAN YING XIAO YU GUAN LI

广州凌凯汽车资料编写组 组编

主 编：谭本忠

副主编：黄生龙 杨 柳

参 编：胡欢贵 于海东 鱼 艳 朱明丽

刘 妮 谭桂枝 宁海忠 蔡永红

廖远强 段金龙 钟利兰 李土军

姚科业 惠兆旭 胡志涛

 北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 简 介

本书系统地介绍了汽车配件管理与营销方面的知识, 主要内容包括汽车配件基础知识、汽车主要零部件和常用材料、汽车配件营销、汽车配件订货管理、汽车配件仓储管理、汽车配件计算机管理系统等。对主要内容和重点内容都有举例说明, 特别是在汽车配件仓库管理方面描述得非常详细生动。不仅如此, 本书最后还阐述了汽车零部件的开发和发展趋势。

本书可供高等院校、汽车职业技术学校、汽车营销类专业的教学使用, 也可供广大汽车售后服务管理人员及汽车配件从业人员阅读参考。

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车配件营销与管理 / 谭本忠主编. —北京: 北京理工大学出版社,
2011. 1

ISBN 978 - 7 - 5640 - 4011 - 6

I. ①汽… II. ①谭… III. ①汽车-配件-市场营销学-高等学校-教材 IV. ①E766 F427.4715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 244017 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京市通州富达印刷厂

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 12

字 数 / 202 千字

版 次 / 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

印 数 / 1 ~ 1500 册

定 价 / 27.00 元



责任校对 / 陈玉梅

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

前 言

近20年来我国汽车工业高速发展，给汽车服务业带来了巨大商机。各类高校的汽车技术服务类专业师生及从事汽车配件营销和管理的专业人员，都需要汽车配件营销与管理方面的实用性知识。作者编写这本《汽车配件营销与管理》，目的是为汽车技术服务类专业师生提供一本较全面系统了解汽车配件经营管理过程的教材，本书也可供汽车维修企业、汽车配件经营企业的营销人员和管理人员参考。

本书遵循学以致用原则，从实际应用的角度出发，详细介绍了汽车配件的基础知识、汽车主要零部件及易损件、配件检索工具及方法、配件采购、配件库存管理和配件销售等内容，书中介绍主流汽车配件计算机管理系统软件的操作方法和使用步骤，最后阐述了汽车零部件的开发和发展趋势。

全书共八章，按照由浅入深的原则，从基础知识入手，第一章介绍汽车配件基础知识，第二章讲解汽车的主要零部件及常用材料，第三章至第六章介绍汽车配件的销售与管理知识，第七章介绍汽车配件计算机管理系统，第八章阐述了汽车零部件的发展方向与趋势。

本书由广州凌凯汽车资料编写组组织编写，主编谭本忠，副主编黄生龙、杨柳。参加编写的还有胡欢贵、于海东、鱼艳、朱明丽、刘妮、谭桂枝、宁海忠、蔡永红、廖远强、段金龙、钟利兰、李土军、姚科业、惠兆旭、胡志涛。

由于本书涉及配件方面的内容范围较广，实践性较强，加之编写时间仓促，编写水平有限，不妥之处在所难免，恳请广大读者不吝指教。

编 者

目 录



第一章 汽车配件基础知识

第一节 相关的汽车构造知识	1
一、发动机	1
二、底盘	1
三、车身（包括电器）	2
第二节 汽车配件的类型	3
一、汽车零部件	3
二、汽车标准件	5
三、汽车材料	6
第三节 汽车配件的编号规则	6
一、我国汽车零部件的编号规则	6
二、丰田汽车零部件编号规则	9
第四节 如何鉴别正规配件	10
一、观察法	11
二、比较法	12
【案例一：如何分辨真假机油滤清器】	13
【案例二：副厂产品顶替纯牌配件】	14
第五节 汽车配件的检索	15
一、配件检索工具	15
二、配件检索方法	18



第二章 汽车主要零部件及常用材料

第一节 汽车主要零部件及易损件	20
一、发动机主要配件	20
二、底盘主要配件	23
三、电气设备主要配件	24
第二节 常用易耗材料	26
一、常用润滑材料	26

【案例一：德豹产品的“豹王通用机油API SL/CF SAE 5W40”代表什么类型的机油】	28
二、常用汽车油液	33
【案例二：不要让车“喝”自来水】	42
三、汽车油漆	42
第三节 汽车美容用品	46
一、防爆膜	48
二、汽车清洗剂	52
三、汽车漆面护理用品	58
四、汽车蜡	59
五、汽车保护剂	61
六、汽车安全防护	62

第三章 汽车配件采购

第一节 库存管理与采购	66
一、库存管理的目的	66
二、买一卖一理论	66
第二节 配件采购方式与进货量的确定	68
一、配件采购方式	68
二、进货量的确定	68
第三节 进货渠道与货源鉴别	71
一、进货渠道	71
二、货源鉴别	72

第四章 汽车配件库存管理

第一节 汽车配件入库管理	73
一、接运	73
二、验收	75
三、入库	77
四、货架及储物盒	78
第二节 汽车配件仓库管理	81
一、配件的仓位编号	81

二、配件的存放·····	82
三、配件的保管与保养·····	94
第三节 库存配件的盘点·····	97
一、盘点的目的·····	97
二、盘点的方法·····	97
三、盘点结果的验收及总结·····	98
【案例：仓库管理与盘点】·····	99



第五章 汽车配件销售

第一节 配件销售的特点及销售人员的素质·····	100
一、配件销售的特点·····	100
二、配件销售人员应具有素质·····	101
第二节 汽车零部件分销渠道·····	103
一、汽车零部件分销渠道概述·····	103
二、汽车零部件的渠道模式·····	105
三、分销渠道的管理·····	110
第三节 汽车零部件价格的确定·····	114
一、影响汽车零部件定价的因素·····	115
二、配件定价的方法及程序·····	117
【案例一：加成定价】·····	118
三、配件定价策略·····	119
【案例二：柴油机价格的解决方案】·····	123
四、零部件价格变动及调整·····	124
第四节 汽车零部件的促销·····	125
一、促销概述·····	125
二、汽车零部件人员推销策略及方式·····	127
三、汽车零部件广告与展会促销·····	130
四、汽车零部件销售促进·····	133
五、汽车零部件公共关系促销·····	134
第五节 汽车配件销售技巧·····	136
一、了解客户心理·····	136
二、促进交易成功方法·····	136



第六章 汽车配件索赔

第一节 索赔的目的和原则	138
一、索赔的目的	138
二、索赔的原则	138
第二节 汽车配件的质量担保与索赔	139
一、服务站对汽车公司配件部门供应配件的索赔	139
二、用户在汽车使用过程中配件出现质量问题的担保与索赔	142
三、汽车配件担保索赔应注意的几个问题	143
第三节 索赔旧件的处理	144
一、索赔旧件处理规定	144
二、索赔旧件悬挂标签的填写与悬挂要求	145
三、索赔件的清洁和装运要求	145



第七章 汽车配件计算机管理系统

第一节 配件管理系统的作用与功能	146
一、配件管理系统的作用	146
二、配件管理系统的功能	147
第二节 汽修汽配管理系统简介	147
一、系统主界面	148
二、维修业务	149
三、配件业务	155
四、库存管理	157
第三节 汽车配件目录系统简介	161
一、奇瑞汽车配件目录系统	161
二、东风日产乘用车配件目录系统	164



第八章 汽车零部件的开发和发展趋势

第一节 汽车零部件的开发	169
一、汽车零部件新产品开发的意义	169
二、汽车零部件产品开发的现状	169
三、汽车零部件新产品开发战略	169

第二节 汽车零部件的发展趋势.....171

- 一、汽车零部件模块化.....171
- 二、汽车零部件电子化.....173
- 三、汽车零部件环保化.....176

参考文献.....178

第一章 汽车配件基础知识

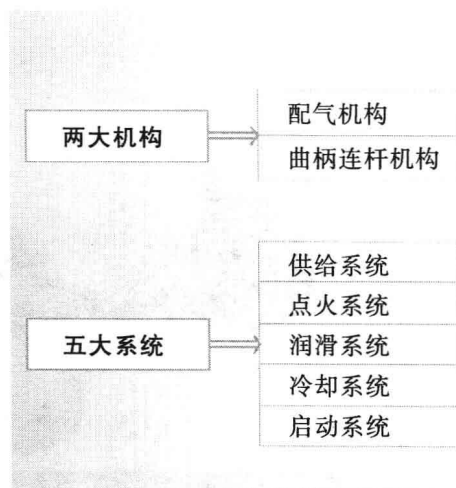
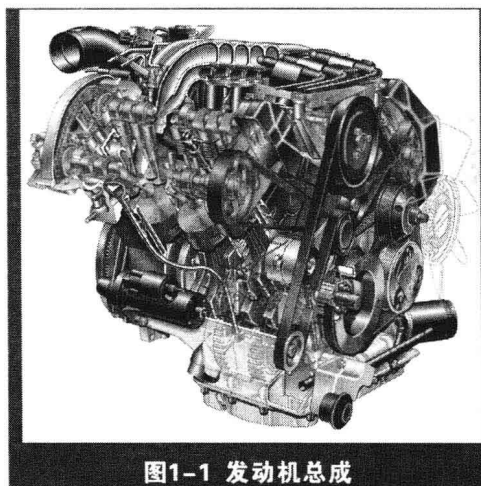
第一节 相关的汽车构造知识

汽车是由数万个零配件组成的。总体来讲，汽车包括发动机、底盘、车身及电器这四大部分。

一、发动机

发动机是汽车的动力源。除为数不多的电动汽车外，汽车发动机都是热能动力装置，又称内燃机。发动机是将燃料燃烧产生的热能转变为机械能的动力总成。

发动机的总体结构由两大机构和五大系统组成，如图1-1所示。



二、底盘

汽车底盘是整个汽车的基体，支承着发动机、车身等各种零部件，同时将发动机的动力传递和分配，并按驾驶员的意志行驶；图1-2为轿车底盘结构图。

它一般由传动系、行驶系、转向系和制动系四大系统组成。

1. 传动系

将发动机发出的动力传递给驱动车轮，并实现减速增矩等功能。传动系包括离合器、变速器、传动轴、主减速器、差速器以及半轴等。

2. 行驶系

产生驱动力并承受各个方向的力，对全车起支撑作用，保证汽车的正常行驶。行驶系包括车轮与轮胎、车桥、车架、悬架等。

3. 转向系

在驾驶员控制下实现转向。转向系包括转向操纵机构、转向器、转向传动机构。

4. 制动系

使行驶的汽车减速以至停车，以及使已停驶的汽车保持不动。制动系分为行车制动和驻车制动。

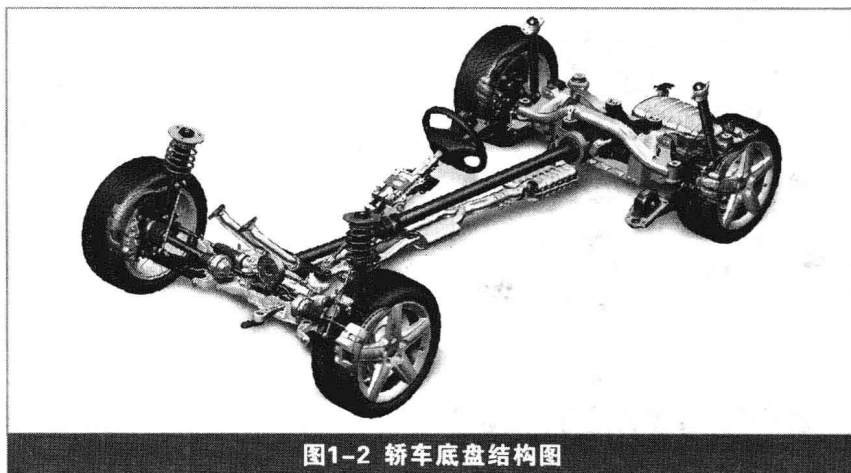


图1-2 轿车底盘结构图

三、车身（包括电器）

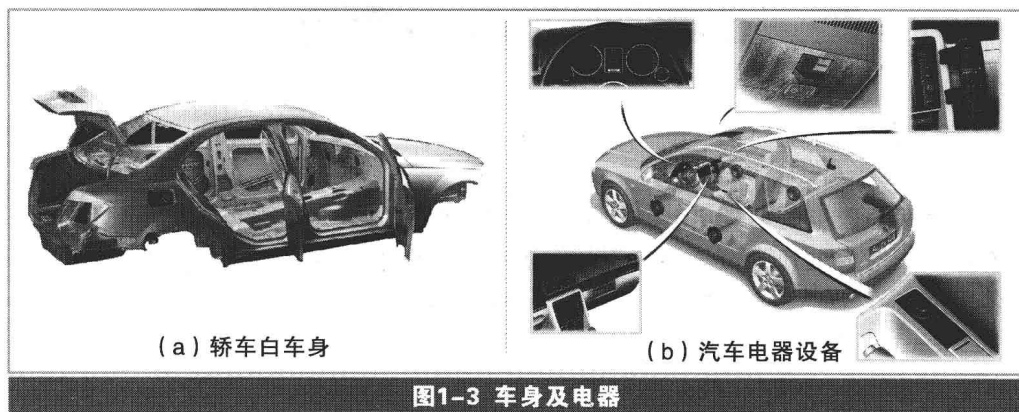
汽车车身是供驾驶员操作，以及容纳乘客和货物的场所，轿车车身如图1-3(a)所示。

其主要作用是提供安全、舒适的乘坐环境，隔绝振动和噪声，不受

外界恶劣气候的影响。同时车身也是一件精致的艺术品，给人以美感享受，反映现代的风貌、民族的传统以及独特的企业形象。

车身主要由车身本体（白车身）、开启件（各种门、窗、行李箱和车顶盖等）、车身附件（各种座椅、内外饰、仪表电器、刮水器、洗涤器、风窗除霜装置、空调等）和安全保护装置（保险杠、安全带、安全气囊等）组成，货车及专用车辆还有货箱及其他专用设备。

汽车车身电器如图1-3（b）所示。



第二节 汽车配件的类型

在实际的汽车维修及汽车配件应用中，汽车配件分为以下三种：

- 汽车零部件
- 汽车标准件
- 汽车材料

一、汽车零部件

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、活塞环、气门、气门导管、气门锁片等；图1-4所示为汽车发动机上的几个零件。



图1-4 发动机部分零件

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来定名，例如带盖的连杆，则定名为连杆；图1-5所示为汽车发动机上的两大合件。



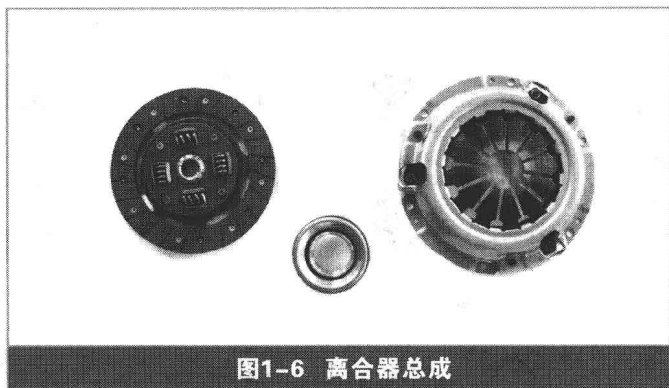
图1-5 合件

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。

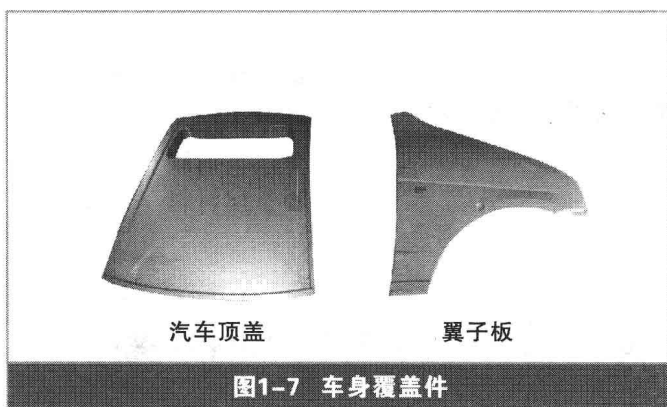
4. 总成件

由若干零件、合件、组合件装成一体，能单独完成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（如图1-6所示）、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、翼子板等；图1-7为两大车身覆盖件。



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；如图1-8为几类汽车标准件。



三、汽车材料

汽车材料一般指的是汽车的运行材料，如各种油料、溶液、汽车轮胎、蓄电池、金属材料等。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。

常用的汽车材料包括以下几个部分

- 常用润滑材料
- 常用油、液
- 汽车油漆
- 金属材料

第三节 汽车配件的编号规则

一、我国汽车零部件的编号规则

我国现今沿用的汽车零部件编号按QC/T 265—2004《汽车零部件编号规则》统一编制。QC/T 265—2004在QC/T 265—1999的基础上修订，在内容和结构上有较大变化。该标准规定了各类汽车、半挂车的总成和装置及零件号编制的基本规则和方法，适用于各类汽车和半挂车的零件、总成和装置的编号。

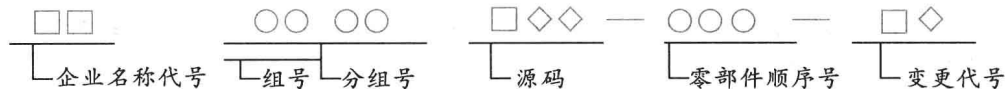
1. 汽车零部件编号方式

完整的汽车零部件编号由企业名称代号、组号、分组号、源码、零部件顺序号和变更代号构成。零部件编号根据其隶属关系可按下列三种表达方式进行选择。

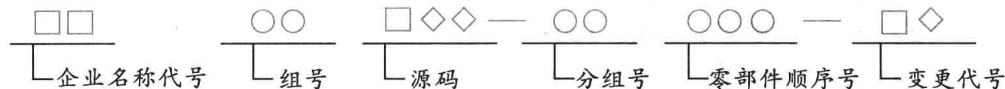
① 零部件编号表达方式一：



② 零部件编号表达方式二：



③ 零部件编号表达方式三：



式中的“□”表示字母，“○”表示数字，“◇”表示字母或者数字。

式中的企业名称代号由两位或三位汉语拼音字母表示；源码用三位字母、数字或字母与数字的混合表示；设计来源、车型中的构成、产品系统，由企业自定；组号用2位数字表示汽车各功能系统分类代号；分组号用4位数字表示各功能系统内分系统的分类顺序代号；零部件顺序号用3位数字表示功能系统内的总成、分总成、子总成、单元体、零件等顺序代号；变更代号为2位，可由字母、数字或字母与数字混合组成，由企业自定。

2. 汽车组合模块编号表达式



汽车组合模块组合功能码由组号合成，前两位组号描述模块的主要功能特征，后两位组号描述模块的辅助功能特征。例如：10*16表示发动机带离合器组合模块，10*17表示发动机带变速器组合模块，17*35表示变速器带手制动器组合模块。组合功能码见表1-1。

表1-1 汽车组合模块编号

组合模块号	组合模块名称
10*17	发动机带变速器组合模块
10*16	发动机带离合器组合模块
17*35	变速器带手制动器组合模块
18*35	分动器带手制动器组合模块
50*38	驾驶室带仪表盘组合模块

3. 组号和分组号的编制

汽车零部件编号的表达方式中包含了组号与分组号，汽车零部件编号共有64个组号，部分分组情况如下：

- (1) 组10, 发动机, 分组: 1000~1030;
- (2) 组11, 供给系, 分组: 1100~1156;
- (3) 组12, 排气系, 分组: 1200~1209;
- (4) 组13, 冷却系, 分组: 1300~1314;
- (5) 组15, 自动液力变速器, 分组: 1500~1508;
- (6) 组16, 离合器, 分组: 1600~1609;
- (7) 组17, 变速器, 分组: 1700~1722;
- (8) 组18, 分动器, 分组: 1800~1807;
- (9) 组20, 超速器, 分组: 2000~2004;
- (10) 组21, 电动汽车驱动系统, 分组: 2100~2151;
- (11) 组22, 传动轴, 分组: 2200~2241;
- (12) 组23, 前桥, 分组: 2300~2311;
- (13) 组24, 后桥, 分组: 2400~2409;
- (14) 组25, 中桥, 分组: 2500~2513;
- (15) 组27, 支撑连接装置, 分组: 2700~2741;
- (16) 组28, 车架, 共11个分组: 2800~2810;
- (17) 组29, 汽车悬架, 共21个分组: 2900~2965;
- (18) 组30, 前轴, 分组: 3000~3011;
- (19) 组31, 车轮及轮毂, 分组: 3100~3113;
- (20) 组32, 附加桥(附加轴), 分组: 3200~3203;
- (21) 组33, 后轴, 分组: 3300~3303;
- (22) 组34, 转向系统, 分组: 3400~3418;
- (23) 组35, 制动系, 分组: 3500~3568;