



国家级职业教育规划教材
人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐

高等职业技术学院汽车类任务驱动型教材

汽车配件销售实务

人力资源和社会保障部教材办公室组织编写



中国劳动社会保障出版社



国家级职业教育规划教材
人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐

高等职业技术学院汽车类任务驱动型教材

汽车配件销售实务

主 编 夏志华
副主编 陈昌建 郭 玲
主 审 刘亚杰



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

汽车配件销售实务/夏志华主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2010
ISBN 978-7-5045-8271-3

I. 汽… II. 夏… III. 汽车-配件-市场营销学 IV. F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 070371 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京宏伟双华印刷有限公司装订 新华书店经销
787 毫米×1092 毫米 16 开本 9.5 印张 215 千字
2010 年 5 月第 1 版 2010 年 5 月第 1 次印刷

定价: 18.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

前 言

2007 年以来,人力资源和社会保障部教材办公室在组织编写汽车类专业基础课程相关教材的同时,组织编写了汽车检测与维修技术专业方向课的相关教材,这些教材受到了广大师生的好评。为了满足汽车整形技术专业和汽车技术服务与营销专业的教学需要,人力资源和社会保障部教材办公室又组织编写了《汽车钣金维修》《汽车涂装技术》《汽车美容与装饰》《汽车营销与服务》《汽车保险与理赔》《二手车鉴定与评估》《汽车配件销售实务》等教材。

在教材的编写过程中,我们力求做到以下几点:

第一,从汽车 4S 店、汽车贸易行、二手车交易中心等企业的岗位要求分析入手,结合高等职业技术学院培养高等技术应用型人才的实际经验,确定教学目标。以汽车钣金维修、汽车涂装、汽车美容、汽车及配件营销、二手车鉴定与评估、汽车保险与理赔等技能为主线,以相关知识为支撑,设计教材的结构和内容,强化教材的针对性和实用性。

第二,在基本技能和基本知识教学的同时,体现汽车整形技术和汽车技术服务与营销的新技术、新设备、新材料、新工艺,以期缩短学校教学与企业实际的距离,更好地满足企业用人的需要。

第三,按照教学规律和学生的认知规律,以实际案例为切入点,并尽量采用以图代文的表现形式,降低学习难度,提高学生的学习兴趣,从而达到好教、好学的目的。

在上述教材的编写过程中,得到了有关省市教育部门、人力资源和社会保障部门以及一批高等职业技术学院的大力支持,教材的主编、参编、主审等做了大量的工作,在此我们表示衷心的感谢!同时,恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议,以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室

2010 年 5 月

简介

本书为国家级职业教育规划教材，由人力资源和社会保障部职业能力建设工作司推荐。

本书根据高等职业技术学院教学实际，由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写。主要内容包括汽车配件市场的销售业务、汽车配件购进业务和汽车配件仓储管理。

本书为高等职业技术学院汽车技术服务与营销专业教材，也可作为成人高校、本科院校举办的二级职业技术学院和民办高校的汽车技术服务与营销专业教材，或作为汽车营销人员自学用书。

本书由夏志华主编，陈昌建、郭玲副主编，董莹、吴静、杨倩参编，刘亚杰主审。

目 录

模块一 汽车配件市场销售业务	(1)
任务1 客户接待	(1)
任务2 汽车配件产品推介	(21)
任务3 汽车配件合同的签订	(32)
任务4 汽车配件交接	(43)
任务5 汽车配件售后服务	(52)
任务6 汽车配件产品促销	(64)
模块二 汽车配件购进业务	(75)
任务1 汽车配件市场调查	(75)
任务2 汽车配件供应商选择	(93)
任务3 汽车配件的订货	(99)
任务4 汽车配件的入库	(106)
模块三 汽车配件仓储管理	(117)
任务1 汽车配件仓储保管	(117)
任务2 汽车配件安全管理	(132)
任务3 汽车配件的出库	(140)

模块一

· 岗 · 联 · 关 · 市 ·

汽车配件市场销售业务

内容导航

汽车配件市场销售业务 / 1

任务1 客户接待 / 1

任务2 / 1

任务1 客户接待

任务目标

- 了解客户接待的要求
- 熟悉国产汽车编号规则和配件目录内容
- 掌握配件目录检索方法

任务引入

客户马先生的迈腾汽车需要更换一个机油泵，但他认为修理厂报出的价格过高，于是决定自己到汽配经销店去对比一下。马先生来到汽配城，随意走入一家汽配经销店，配件营销员小张接待了马先生。小张说：“哎，想买点什么？”马先生先是一愣，然后说：“我想要一个迈腾车用的机油泵。”但小张查找了半天资料，也未检索到马先生所需的配件。马先生等了半天，最后只好不耐烦地离开。

那么，作为汽配经销店的营销人员，应该怎样接待顾客，才能使顾客满意呢？本任务要求学生以汽车配件销售员身份完成对客户马先生的接待工作，并掌握配件的查询方法，要做到即使店内无此配件也要让顾客满意地离开。

任务分析

此次客户流失是因为小张不熟悉客户接待的具体要点，不清楚配件的查询方法，无法向客户提供快速准确的配件信息造成的。配件编码是汽配销售员向客户正确反映所需配件信息的重要桥梁，属于汽车配件市场销售业务范畴。

汽车配件销售人员根据相关的商务礼仪对客户进行接待、根据国产汽车配件编码规则和配件目录进行配件查询是汽车配件市场销售中的常规性工作，下面就来学习与此类工作相关的知识。

相·关·知·识

一、接待客户

顾客对汽车配件门市销售的第一印象往往来源于汽车配件销售员的接待技巧，因此，专业、规范的接待能够帮助企业打造一个良好的口碑。

1. 销售员的服饰和谈吐

(1) 服饰

销售员衣着应协调得体、整齐清爽、干净利落，从而使顾客从心理上接受与喜欢这个人，自然就会倾向于购买其推销的产品。对于配件销售企业来讲，销售人员无论男女一般都要着统一工装（见图 1—1—1），比如制服、商务服装或者带有企业统一标志的文化衫等。



图 1—1—1 汽配销售员服饰

(2) 谈吐

销售员在营业时间要特别注重使用礼貌用语。在接待顾客的全过程中，销售员应避免出现的谈吐有：过分评价自己推销的产品，或为了抬高自己的产品故意贬低其他同类产品；说话无节制，令顾客厌烦；语言刻薄，不给人留有回旋余地；少言寡语，过于沉默。与顾客的交谈中，销售人员应该少打手势，必要时手势幅度也要适当，要与顾客保持必要的距离。顾客讲话时最好不要插话，有必要插话时，应寻找恰当时机并征得对方同意，并向对方表示歉意。遇有他人加入自己与顾客的谈话，应微笑点头表示欢迎。谈话中遇急事需离开时，应向对方致歉。交谈中对于对方提出的问题要有问必答，笑而不答、置之不理都有失礼貌。如遇不便回答的问题时可采取转移话题的办法处理。对于没有听懂的话，应要求对方重复。不要追问对方不愿回答的问题，也不要提起使对方感到反感的话题或禁止的话题。

2. 销售员的举止

销售员的举止要做到彬彬有礼、落落大方，遵守一般的进退礼节，尽量避免各种不礼貌、不文明的习惯，具体包括称呼、介绍、握手和告别等四个方面。

销售员见到顾客要做的第一件事就是打招呼。打招呼要做到明朗（大声、带笑容、面

向对方)、随时(无论什么时候、什么人)、主动(在对方问候之前)、连续(打招呼以后多加一句问候语)。问候时要根据顾客的年龄、身份,使用适当的称呼。

销售员对顾客所做的第二件事往往是进行自我介绍。销售员进行自我介绍时要注视着对方,姿态要自然、大方,态度要谦虚,语言要得体。

当销售员需要与顾客握手时,应主动伸出右手,手的高度大致与对方腰部上方齐平,手指稍用力握对方的手掌,持续1~3秒,双目注视对方,面带微笑,上身略前倾,头微低。握手时要注意,不要长时间、用力地与女士握手,仅握女士手指即可;几个人同时握手,应依次进行;握手时不得戴手套;作为女士,先生伸出手时置之不理,是缺乏礼貌的表现,应大方地与对方握手。在握手时,常伴有一定的问候语。

当顾客离开配件商店时,无论是否购买产品,销售员都应以礼相送,礼貌地与顾客道别,并向顾客表达出“欢迎再次光临”的信息。

3. 接打电话

销售员接电话的动作要迅速,尽可能在铃响第二遍时就接听,并立即应答。当有电话打入时,销售员应拿起电话首先向对方问好,然后自报姓名。不打招呼、不报姓名而直接问对方是失礼和缺乏教养的表现。如对方电话是找自己的,应热情地说:“我就是,请讲吧”;如果是找别人的,而被找人又不在场,就不应追问,可如实告诉对方要找的人不在,然后再问:“能否让我转告他什么事情?能否告诉他哪里打来的电话?”销售员在听电话时要聚精会神,回答问题时更要耐心、热情。通话过程中不要和别人讲话、吃东西。如一定要插办其他事情时,要向对方说明并表示歉意,如“非常抱歉,请稍等”。再次通话时,首先说“让您久等了”,然后再继续通话内容。在听电话过程中,要不时说“是”“好”以反馈对方。如通话内容十分重要,需用笔记录,遇不明事宜或重要事宜应请对方重复,并自己重复一次,以免出差错。谈话结束时,不管对方是否接受了自己的意见,都应向对方表示感谢。

打电话的时间一般以3~5分钟为宜,切忌过长。若需较长时间,应询问对方是否方便,如不便,可主动提出另约时间。通话结束时,双方可适当寒暄两句:“那么再见了,谢谢”,注意对方放下话筒后再放下电话。

4. 递接名片与递物

销售员与顾客初次会面时,不一定见面初始即递名片,可在谈话过程中或谈话结束临别之时再递上名片,以加深印象,并表示出愿意继续保持联络的诚意。当销售员接过顾客的名片时,应用双手,并表示谢意。接到名片后不要立即收起,也不应随意摆弄,应认真拜读名片内容,最好将顾客的姓名、主要职称、身份轻声读出,以示敬意。没有把握读出的字,特别是顾客的姓名,要及时请教顾客。然后将顾客的名片装入名片夹,放入上衣袋或公文袋内。

交易结束时,销售员应将产品用双手递到顾客手中,有礼貌地叮嘱“请您拿好”。如果产品中有易碎物品或存在其他不安全因素,销售员应在递交物品前讲明注意事项,并关照“请您注意安全,要按说明书使用”,切勿将产品扔给对方而不加解释。对于有刀口的物品或尖锐器物,需将刀口、尖端部分朝向自己握在手中,不要指向对方。

5. 基本对话用语（见表1—1—1）

表1—1—1

配件销售基本对话用语

分类	顾客问话	回答	备注
进门接待	—	您好，请问您有什么需要	销售员说话时要自然、大方、热情
	—	您好，我能帮您做些什么	
产品介绍	有×××配件吗	有，请跟我来看一下产品	
	×××配件怎么有这么多种啊	是的，如果您方便，可告诉我您所购配件的用途，我会根据实际情况，帮您推荐一种适合您的产品	
	我想自己看一下	那好，您先随便看看，如果有什么需要，请叫我	销售人员在离开顾客后，应用眼睛的余光关注顾客，随时准备上前为其服务
报价	×××多少钱啊	这款×××我们上个月打折。原价××钱，现价××钱，打了个××折，很合适的	
	其他店里才××钱，你们这里为什么这么贵	先生（女士），您说的的确很对，我们的产品从性能、品质等方面，都比较好。虽然从表面上看，我们的产品价格略高些，但使用寿命更长，所以平均下来，价格还比××略低些呢	
验货	—	先生（女士），这是您所购的配件，麻烦您检查一下，看看是否有不妥之处。如果没有问题，请收好	销售人员应主动热情地向顾客指明产品的生产日期、型号、生产厂家等明细
收款	—	先生（女士），您交给我××钱，该配件的总价格为××钱，我将找给您××钱。这是××钱，请您拿好	销售人员应与顾客当面核对钱款，并获得对方的认可，避免产生经济纠纷
送客	—	先生（女士），请慢走，欢迎再次光临	无论顾客是否购买本店产品，都要真诚热情地将顾客送出店外

二、国内外汽车配件的编号规则

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，具体见表1—1—2。

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。熟悉汽车的编号规则，便于汽车销售企业更好地管理和推介汽车配件。

表 1—1—2

汽车配件的分类

分类	组成	说明	代表零件
汽车零部件	零件	汽车的基本制造单元,不可拆卸	活塞、活塞销、气门、气门导管
	合件	两个以上的零件组装,起着单一零件作用的组合体	带盖的连杆、成对的轴瓦、带气门导管的缸盖
	组合件	由几个零件组装,但不能单独完成某一机构作用的组合体,也称为“半总成”件	离合器压板及盖、变速器盖
	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	发动机总成、离合器总成、变速器总成
	车身覆盖件	由板材冲压、焊接成形,并覆盖汽车车身的零件	散热器罩、叶子板
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		螺栓、垫圈、键、销
汽车材料	汽车的运行材料		各种油料、溶液、汽车轮胎、蓄电池、标准轴承(非专用)

1. 国产汽车配件的编号规则

(1) 汽车零部件编号规则

在我国,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。

1) 汽车零部件编号表达式。国产江铃全顺汽车的机油冷却器出水管(大)的配件编码为 1012012TAB1。现以此为例,来说明国产汽车零部件的编号规则(见图 1—1—2)。

$\frac{1012}{①} \quad \frac{012}{②} \quad \frac{TA}{③} \quad \frac{B1}{④}$

图 1—1—2 汽车零部件编号规则

说明:

①——分组号

②——件号

③——结构区分号

④——变更经历代号(或修理件代号)

2) 标准术语说明

①分组号。用四位数字表示总成和总成装置图的分类代号。前两位数字代表它所隶属的组号,用来表示汽车各功能系统内分系统的分类代号。后两位数字代表它在该组内的顺序号。国产汽车产品零部件编号共有 58 个组号、638 个分组号。如发动机零部件的组号为 10,

共有 22 个分组, 即从 1000 ~ 1022。图 1—1—2 中所表示的机油冷却器出水管 (大) 属于发动机零件范畴, 所以它的分组号为 1012, 在上述的 22 个分组内。

②件号。用三位数字表示零件、总成和总成装置图的代号。

③结构区分号。用两个字母或两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。

④变更经历代号 (修理件代号)。

变更经历代号是指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…表示; 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。

修理件代号是指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。其代号用两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。如某一修理件有三组尺寸时, 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。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”。

通过上例可知, 国产汽车零部件的编号是由企业名称代号、组号、分组号、件号、结构区分号、变更经历代号 (或修理件代号) 组成。

(2) 汽车标准件的编号规则

1) 不含专用隶属件的汽车标准件编号表达式

下面以某种六角头螺栓的编码 Q150B0650T1F3Q (见图 1—1—3) 为例, 对国产汽车标准件的编号规则进行说明。

$$\begin{array}{ccccccc} \text{Q} & 150 & \text{B} & 0650 & \text{T} & \text{F} & 3 & \text{Q} \\ \text{①} & \text{②} & \text{③} & \text{④} & \text{⑤} & \text{⑥} & \text{⑦} & \end{array}$$

图 1—1—3 国产汽车不含专用隶属件的标准件编号组成

说明:

- ①——汽车标准件特征代号
- ②——品种代号
- ③——变更代号
- ④——尺寸规格代号 (修理件代号)
- ⑤——机械性能材料代号
- ⑥——表面处理代号
- ⑦——分型代号

2) 标准术语说明

①汽车标准件特征代号。以 “汽” 字汉语拼音第一位大写字母 “Q” 表示。

②品种代号。品种代号由三位数字组成: 首位表示产品大类 (大类含义见表 1—1—3), 第二位为分组号, 第三位为组内序号。结构功能相近的品种尽可能编入同一分组。表 1—1—4 列出了汽车行业已采用产品的部分品种代号。

表 1—1—3 汽车标准件品种代号（大类）规则

代号	产品名称	代号	产品名称
1	螺柱、螺栓	6	螺塞、扩口式管接件、卡箍、夹片
2	螺钉	7	润滑脂嘴、密封件、连接叉、球头接头
3	螺母、螺母座	8	卡套式管接件
4	垫圈、挡圈、铆钉	9	其他
5	销、键		

表 1—1—4 部分汽车标准件产品品种代号

品种代号	采用标准	名称	说明
Q110	GB/T 902.1—1989	手工焊接螺柱	
Q150B	ISO 4014: 1988 (GB/T 5782) ISO 4017: 1988 (GB/T 5783)	六角头螺栓	粗牙, 全螺纹段采用 ISO 4017
Q151B	ISO 8765: 1988 (GB/T 5785) ISO 8676: 1988 (GB/T 5786)		细牙, 全螺纹段采用 ISO 8676
Q151C	ISO 8765: 1988 (GB/T 5785) ISO 8676: 1988 (GB/T 5786)		较细牙, 全螺纹段采用 ISO 8676

③变更代号。由于产品标准修订, 虽然产品结构型式基本相同, 但尺寸、精度、性能或材料等标准内容变更以致影响产品的互换性时, 应给出“变更代号”。同一品种中不同螺纹系列, 同一品种中不具有派生关系且不具有互换性的不同型式也采用变更代号加以区分。变更代号以一个汉语拼音大写字母表示, 按 B 开始顺序使用 (不用字母“I”“O”“Q”“Z”)。

④尺寸规格代号。尺寸规格代号直接以产品的主要尺寸参数表示, 其位数为 2~3 位或 3~6 位不等。由一个主要尺寸参数即可表示产品规格的, 直接以该参数值 2~3 位数字表示。需由两个或三个主要尺寸参数表示产品规格的, 则直接以参数值按主次顺序相接的 3~6 位数字表示。其中第一参数值仅一位数的, 于左边加“0”补足两位, 其余参数直接写入, 不补位。某些品种主要参数含有小数规格时, 以增为 10 倍的整数表示。如图 1—1—3 中所标注的尺寸规格为 0650, 它所表达的含义是此六角螺栓的螺纹规格为 M6, 杆长为 50 毫米。

⑤机械性能材料代号。产品标准中规定, 基本的机械性能、材料不标注代号, 还规定了可选用的其他机械性能、材料应标注相应代号, 如图 1—1—3 中标注的“T1”, 它所表达的含义是此六角螺栓所采用的材料和机械性能等级为钢 8.8。通过查表可得到。

⑥表面处理代号。用法同⑤。图 1—1—3 中标注的“F3”所表达的含义是此六角螺栓的表面经镀锌彩虹钝化处理, 也可通过查表得到。

⑦分型代号。以一种结构型式为基础, 通过改变局部结构型式或增加新的技术内容所派生出的具有新增或不同功能的品种, 其品种代号应与基本品种一致, 每种分别给出分型代

号。分型代号以一个汉语拼音大写字母表示。如准许制成全螺纹的品种,视为一种分型,分型代号统一采用“Q”。

3) 含专用隶属件的汽车标准件编号表达式。含专用隶属件的汽车标准件编号方式与不含专用隶属件的汽车标准件编号方式基本相同,唯一的区别在于含专用隶属件的汽车标准件编号表达式中多了一位总成件专用隶属件代号,并用圆点将它与尺寸规格代号分隔开。下面以C型蜗杆传动式软管环箍、最大夹紧直径为50毫米的齿带零件编号为Q67550·1(见图1—1—4)为例,对含专用隶属件的汽车标准件编号规则进行说明。

$$Q67550 \cdot \frac{1}{\textcircled{8} \textcircled{9}}$$

图1—1—4 国产汽车含专用隶属件的标准件编号

说明:

⑧——分隔点

⑨——总成件专用隶属件代号

总成件专用隶属件代号,仅用于某总成件的零件,其代号以自“1”起的顺序数字表示。隶属件代号应置于尺寸规格代号之后,并以“·”分隔。

2. 进口汽车配件的编号规则

在工业发达国家,各汽车制造厂的零件编号并无统一规定,由各厂自行编制,其配件编号规则也不相同。我国进口(或引进车型)汽车品牌繁多。这里以大众车系为代表加以说明。

甲壳虫是大众汽车品牌之一,现以其后视镜为例,对大众汽车配件的编码规则进行介绍(见图1—1—5)。甲壳虫后视镜的编码为113857501AB01C。

$$\frac{113}{\textcircled{1}} \quad \frac{857}{\textcircled{2}} \quad \frac{501}{\textcircled{3}} \quad \frac{AB}{\textcircled{4}} \quad \frac{01C}{\textcircled{5}}$$

图1—1—5 甲壳虫后视镜编码示意图

说明:

(1) 车型或机组代码

前三位数字表示车型或机组代码。当该零件是发动机及变速箱件时,前三位为机组代码,如“012”表示五挡手动变速箱件。当该件为除机组以外零件时,前三位代表车型代码。一般情况下,前三位为奇数时,代表左置方向盘车;为偶数时,代表右置方向盘车。图1—1—5中的“113”表明该车的零件属于甲壳虫车系列。

(2) 大类及小类

根据零件在汽车结构中的差异及性能的不同,德国大众配件号码系统将配件号分成十大类(即10个主组),每大类(主组)又分为若干个小类(即子组),小类(子组)的数目和大小因结构不同而不同,小类(子组)只有与大类(主组)组合在一起才有意义。其含义可通过查配件手册获知。如图1—1—5所示的“857”,8为大类,称为主组,表示车身、空调、暖风控制系统;57为小类,称为子组,表示后视镜。

(3) 配件号

按照其结构顺序排列的配件号由三位数(001~999)组成,如果配件不分左右或既可在左边又可在右边使用时,最后一位数字为单数。如果配件分左右件,一般单数为左边件,

双数为右边件。图 1—1—5 中的“501”即为后视镜的配件号。

(4) 设计变更号(技术更改号)

设计变更号由一个或两个字母组成,表示该件曾技术更改过。图 1—1—5 中的“AB”即为设计更改号。

(5) 颜色代码

颜色代码用三位数字或字母的组合来表示,它说明该件具有某种颜色特征。图 1—1—5 中的“01C”表明此后视镜的颜色为黑色带有光泽。

由上例可看出大众的配件编码规则简明、完整、精确、科学。德国大众配件号码一般由 14 位组成。它们是通过阿拉伯数字和英语字母进行组合的。每一个配件只对应一个号码,每组数字、每个字母都表示这个件的某种性质。人们只要找出相应号码,就可以从几万或几十万库存品种中找出所需的配件来。

三、汽车配件的查询

汽车配件的查询包括两方面的内容,一方面是查询并确认客户所需配件的零件编号、零件名称、型号等信息,另一方面是查询该配件的库存数量、价格、仓位等信息。

1. 汽车配件查询工具

通过查阅配件目录来确认配件编号。汽车配件查询工具有书本配件手册、微缩胶片配件目录和电子配件目录(CD 光盘)三种形式。三者只是载体形式不同,但内容上是一样的。

(1) 书本配件手册

书本配件手册为人工查询汽车配件的工具,是汽车制造厂根据每一种车型编辑而成的一本手册,内容包括该车型所有零件的名称、零件编号、单车用量及代用零件编号等详细信息,并附有多种查询方法,如按零件名称、零件编号、汽车总成分类及图形索引(爆炸图)等。配件手册使用方便,但查找效率低且资料无法及时更新;体积大,需要较大的存放空间;易污损,资料完整性难以保证。因此,目前大多采用电子配件目录进行配件的查询。

(2) 微缩胶片配件目录

微缩胶片配件目录是书本配件手册微缩制成的,一张 A4 幅面的胶片可以容纳 96 页 A4 幅面的手册内容,信息量较大。包括正文和索引两部分。正文部分由插图和零件一览表组成,按厂家主组和分组的分类情况有机组合,依次排列;索引部分是查询零件的向导,它包含内容指南、标记和缩略语一览表、零件编号变更一览表、插图索引、图号索引、零件编号索引、零件名称索引、目录包含的车型和特征、VIN(或车架号)一览表等信息。

微缩胶片配件目录需要用称作“微缩胶片阅读机”的放大投影机来阅读,因而使用不方便,现在已经逐步被光盘所取代。

(3) 电子配件目录(CD 光盘)

电子配件目录是帮助专业人员应用计算机管理系统正确查询或检索零部件的图号、名称、数量、件号及装配位置、立体形状、库存信息、价格等的技术资料。计算机光盘容量大,一张光盘可以容纳多个车型甚至一家公司全部车型的配件手册内容。随着汽修、汽配企业计算机管理的普及,光盘应用越来越广泛。光盘存储形式的电子目录具有信息承载量大、查询方式灵活多样、更新方便、成本低等特点,因此在配件经销领域得到了广泛的应用。

现在各大厂商都根据自身的需要开发了相应的配件服务系统,其结构和功能之间有较大

的差异,但实际内容是一致的,即包含所有车辆配件的相关信息。使用电子配件目录系统后,配件就可以通过计算机迅速查询到,并且以装配图等多种方式显示出来,替代了传统查询手册,进而更准确(因可定期修改技术资料 and 同步升级)、方便和快捷。目前配件的检索与显示已经做到了三维立体视图,立体插图中的插图号与电子配件目录中的配件号、配件名称、备注说明、每车件数、车型匹配,形成一一对应关系。被授权的经销商可与厂家建立良好的信息沟通渠道,通过联网或定期升级电子配件目录,及时掌握配件的变更信息,并实时更新自己的配件信息库,实现资源共享,同步升级。

2. 汽车配件查询方法和步骤

如何根据客户的描述去查询和确认所需要的配件呢?一般的汽车电子配件目录查询软件都提供了多种查询检索途径,配件管理人员可根据具体情况选择不同的查询方法以获取所需的信息。常用汽车配件的检索方法有按汽车配件名称(字母顺序)索引、按汽车总成分类索引、按汽车配件图形(图号)索引、按汽车配件编号(件号)索引等,分述如下:

(1) 按汽车配件名称(字母顺序)索引

在进口汽车配件手册中均附有按配件名称字母顺序编排的索引,如果知道所需配件的英文名称,即使缺乏专业知识的人员,采用此种方法也能较快地查找出该配件的有关信息。

(2) 按汽车总成分类索引

把汽车零件按总成分类列表,如发动机、传动系、电器设备、转向、制动、车身附件等,根据零件所属总成,查出对应的地址编号或模块编号,再根据编号查询出该零件的有关详细信息。不同的汽车公司车系分法也有所不同,因此,汽车总成分类索引适用于对汽车零部件结构较熟悉的专业人员使用,只有了解某个零件属于哪个总成部分,才能够快速查询和确认客户所需要的配件。

(3) 按汽车配件图形(图号)索引

把汽车整车分解成若干个模块,采用图表相结合的方式,用配件拆解图(见图1-1-6)即立体装配关系展开图能清楚地显示出各个零件的形状、安装位置及其装配关系,并在对应的表中列出零件名称、零件编号、单车用量等详细信息。按图形(图号)索引查询的特点能直观、准确、方便、迅速地确定所需配件。

(4) 按汽车配件编号(件号)索引

一般汽车零件上均有该零件的编号,如果所需配件编号已知,则采用本方法能准确、迅速地查询到有关信息。一个零件的名称可能因翻译、方言等而叫法不同,但零件编号是唯一的。零件编号索引是按零件编号大小顺序排列的,根据已知的零件编号,可以查出该零件的地址编码或所在页码,然后查询其详细信息。

除上述几种常见索引外,还有根据汽车零件名称编码 PNC (PART NAME CODE) 查询等多种方法,可根据具体情况加以选择。

3. 汽车配件查询方法的具体应用

下面以丰田汽车电子配件目录查询系统的具体应用来说明几种常用的汽车配件查询方法。

(1) 通过配件编号即件号直接查询零件

如输入配件编号 04465-33340, 点击查询后即可得到关于此零件的相关信息(见图1-1-7)。

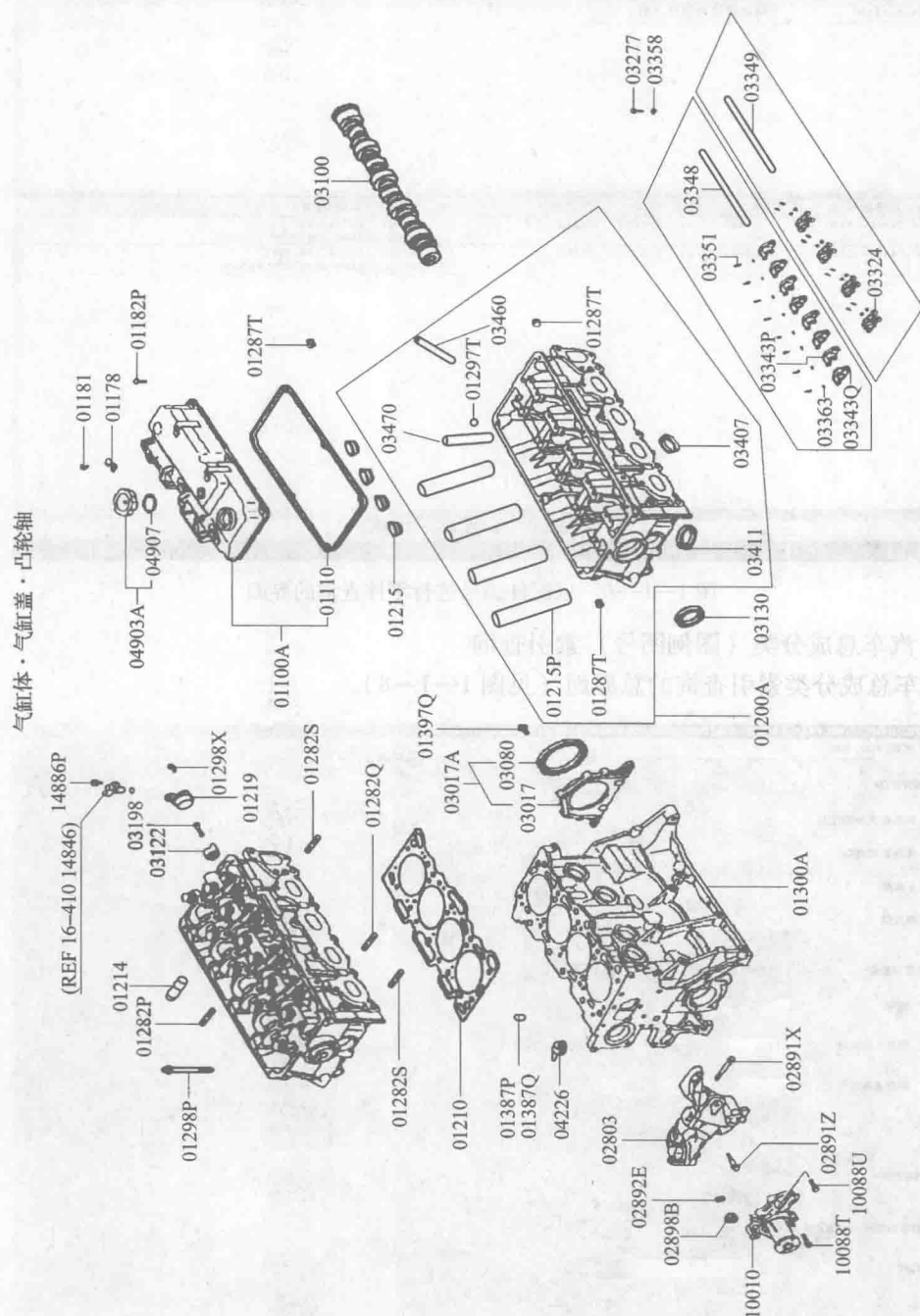


图 1-1-6 配件拆解图