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

宓亚光摇编著

机 械 工 业 出 版 社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

摇摇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。

摇摇本书可供汽修企业、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。

摇图书在版编目（忱摇摇）数据

摇汽车配件经营与管理 辑摇李亚光编著援—北京：机械工业出版社，圆摇摇员

摇（汽车特约销售服务站经营与管理丛书）

摇陨杂叁-圆圆圆-圆圆圆-源

摇Ⅰ.郾汽… Ⅱ.郾李… Ⅲ.郾汽车—配件—市场营销学

摇Ⅳ.郾云…

摇中国版本图书馆 忱摇摇数据核字（圆摇摇源 第 员摇摇摇缘号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 圆圆号 摇邮政编码 员摇摇摇苑

策划编辑：徐摇巍 摇责任编辑：孔摇劲 摇版式设计：冉晓华

责任校对：李汝庚 摇封面设计：陈摇沛 摇责任印制：施摇红

北京铭成印刷有限公司印刷 · 新华书店北京发行所发行

圆摇摇缘年 员月第 员版第 员次印刷

员摇摇苑毫米伊员源摇苑毫米 缘· 圆摇摇缘印张 · 圆缘员千字

圆摇摇员-源摇摇册

定价：圆摇摇苑元

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（园员园）员源源愿-愿源圆苑员员 愿源愿苑-愿源圆缘

员源源圆-愿源圆源 员源源圆-愿源圆愿

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》

编摇委摇会

摇摇主摇任：康文仲

摇摇编摇委 （按姓氏笔画排序）：

刘晓冰摇李摇戈摇张京伟摇宓亚光

高玉民摇康文仲摇黄国相

摇丛摇书摇序

摇摇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 [illegible] 年底已突破 [illegible] 万辆，据预测在今后一段时期内还将以每年 [illegible] 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。

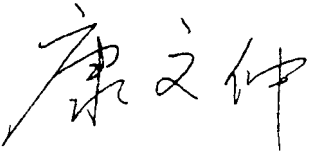
摇摇当前，我国的汽车维修业正处于一个从传统工艺型维修向现代技术型维修的转轨时期。面对市场需求的突然增加，新车型新技术的日新月异、服务对象的变化、服务方式的多样化等新的形势，全行业的准备是不足的。具体表现在，一是思想观念转变不够，服务的理念不强；二是管理水平低，很大一部分企业还延用着生产型企业的管理模式；三是合格的现代维修企业和现代技术型维修方式的管理人才、技术人才、维修技工等严重缺乏。其结果造成汽车维修行业的整体素质不高，服务质量差，维修质量低，社会信誉度不好。这些问题已经成为了社会关注的焦点，同时也引起了政府管理部门和业内的高度重视。为尽快改变汽车维修行业的现状，适应和满足社会的需求，业内



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。

摇摇“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。

摇摇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。



需要全本请访问 www.ertongbook.com

摇前摇言

摇摇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。

摇摇作者编写这本《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。

摇摇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。



摇摇本书编写过程中，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。

摇摇由于本书涉及面广，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

摇目摇录

丛书序

前言

第一章摇汽车配件入门知识 …… 员

摇摇第一节摇汽车配件的类型 …… 员
摇摇第二节摇国产汽车配件的编号规则 …… 圆
摇摇第三节摇进口汽车配件的编号规则 …… 愿
摇摇第四节摇汽车配件质量的鉴别…… 员愿

第二章摇汽车常用材料 …… 圆远

摇摇第一节摇常用润滑材料…… 圆远
摇摇第二节摇常用油、液…… 猿远
摇摇第三节摇汽车轮胎…… 源源
摇摇第四节摇滚动轴承和油封…… 缘猿
摇摇第五节摇汽车油漆…… 缘远
摇摇第六节摇其他常用材料…… 缘愿

第三章摇汽车配件采购 …… 远缘

摇摇第一节摇汽车配件采购的原则和方式…… 远缘



摇摇第二节摇采购计划与采购合同…… 远远
摇摇第三节摇进货点的选择和进货量的控制…… 远怨
摇摇第四节摇进货渠道与货源鉴别…… 苑缘
摇摇第五节摇汽车配件的验收…… 苑远
摇摇第六节摇汽车配件采购人员的基本素质…… 苑愿

第四章摇汽车配件运输 …… 愿员

摇摇第一节摇配件的运输方式及其选择…… 愿员
摇摇第二节摇运输单证与运输规章…… 愿猿
摇摇第三节摇配件接运与配件发运…… 愿愿
摇摇第四节摇运输差错的处理…… 怨猿

第五章摇汽车配件仓库管理…… 怨缘

摇摇第一节摇仓库管理的作用与任务…… 怨缘
摇摇第二节摇仓库管理决策…… 怨苑
摇摇第三节摇配件仓库的规划…… 怨怨
摇摇第四节摇配件的位置码系统 …… 员园员
摇摇第五节摇汽车配件的入库验收 …… 员园缘
摇摇第六节摇汽车配件的保管 …… 员园愿
摇摇第七节摇汽车配件的盘存 …… 员员苑
摇摇第八节摇配件仓库的安全管理 …… 员员怨

第六章摇汽车配件销售 …… 员员缘

摇摇第一节摇配件销售的特点及配件市场的细分 … 员员缘
摇摇第二节摇市场营销策略 …… 员猿员
摇摇第三节摇配件销售管理 …… 员猿远
摇摇第四节摇配件售后服务 …… 员猿缘
摇摇第五节摇市场调查 …… 员员员
摇摇第六节摇市场需求的预测 …… 员员缘

摇摇第七节摇如何测算商品流通费和盈亏平衡点 … 员忽怨
摇摇第八节摇汽车配件经销人员的基本素质 …… 员园圆

第七章摇汽车特约服务站的保修索赔工作 … 员苑远

摇摇第一节摇保修索赔期和保修索赔范围 …… 员苑远
摇摇第二节摇保修索赔工作机构 …… 员愿园
摇摇第三节摇保修索赔工作流程 …… 员愿缘
摇摇第四节摇索赔旧件的管理 …… 员愿愿
摇摇第五节摇质量情况反馈的规定 …… 员怨园

第八章摇相关的财务知识 …… 员怨园

摇摇第一节摇怎样进行财务结算 …… 员怨园
摇摇第二节摇如何使用财务票据 …… 员怨源
摇摇第三节摇纳税的一般知识 …… 圆园员
摇摇第四节摇汽车配件购销合同 …… 圆园源

第九章摇汽车配件计算机管理系统及实例 … 圆员猿

摇摇第一节摇汽车配件计算机管理系统的作用及
效能 …… 圆员猿
摇摇第二节摇欧亚汽修管理系统简介（节录） …… 圆员远

第十章摇物流与供应链管理 …… 圆园远

摇摇第一节摇概述 …… 圆园苑
摇摇第二节摇供应链的形态结构 …… 圆园怨
摇摇第三节摇供应链管理的内容 …… 圆员源
摇摇第四节摇供应链的设计 …… 圆圆缘
摇摇第五节摇物流配送中心系统的设计 …… 圆猿怨
摇摇第六节摇物流网络系统的设计 …… 圆源圆

参考文献 …… 圆缘远



第 一 章

汽车配件入门知识

第一节摇汽车配件的类型

摇摇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。

摇摇一、汽车零部件

摇摇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：

摇摇圆零件

摇摇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。

摇摇圆合件

摇摇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。

摇摇獲组合件

摇摇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。

摇摇瀍总成件

摇摇由若干零件、合件、组合件装成一体，能单独起着某一机构作用的

需要全本请访问 www.ertongbook.com

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。

摇摇缳车身覆盖件

摇摇由板材冲压、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。

摇摇二、汽车标准件

摇摇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。

摇摇三、汽车材料

摇摇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。

摇摇在汽车配件中，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，指的是各汽车厂原厂生产的配件，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“[illegible]”或中文“纯正部品”字样。

第二节摇国产汽车配件的编号规则

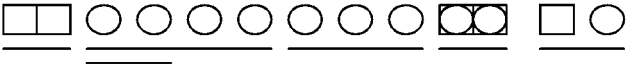
摇摇一、国产汽车零部件的编号规则

摇摇在我国，汽车零部件编号按中国汽车工业联合会于 [illegible] 年 [illegible] 月 [illegible] 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：

摇摇



摇摇员 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。

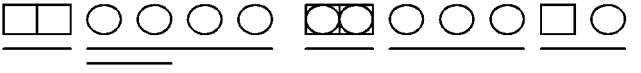


摇摇结构区分号位于组号或分组号之后，表示该组或该分组的系统总成或装置的不同结构；结构区分号位于件号之后，表示该零件总成或总成装置的不同结构。

摇摇圆 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。



摇摇猿 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。



摇摇上列各式中，□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。

摇摇二、对国产汽车零部件编号规则的说明

摇摇员标准的主题内容及适用范围

摇摇员 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。

摇摇圆 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。

摇摇圆摇标准用术语

摇摇员 组号：用 圆位数字表示汽车各功能系统内分系统的分类代号。

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

摇摇猿 件号：用 猿位数字表示零件、总成和总成装置图的代号。

摇摇源 结构区分号：用 圆个字母或 圆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。

摇摇缘 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 粤员表示，依次用 粤圆 粤猿……；当零件或总成首次更改影响互换时，则用 月员表示；若再次更改影响互换，则依次用 悦 阅 …表示。

摇摇远 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 圆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“载”表示。如某一修理件有 猿组尺寸时，其代号为“月载”、“悦载”、“阅载”。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“耘”，则相应修理件代号为“云载”、“员载”、“匀载”。

摇摇猿摇汽车零部件编号中组号和分组号的编制

摇摇国产汽车产品零部件编号共有 缘愿个组号、远源愿个分组号。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）



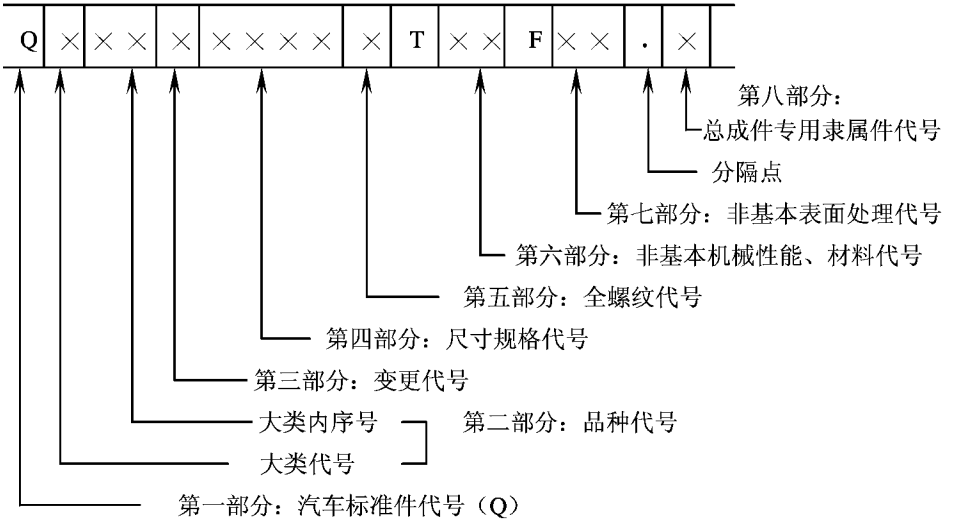
摇摇员 组员园 发动机，共圆圆个分组：员园摇员园——员园摇圆；
摇摇圆 组员员 供给系，共圆缘个分组：员员摇员园——员员摇愿；
摇摇猿 组员圆 排气系，共苑个分组：员圆摇员园——员圆摇苑；
摇摇源 组员猿 冷却系，共员原个分组：员猿摇员园——员猿摇猿；
摇摇缘 组员源 自动液力变速器，共缘个分组：员源摇员园——员源摇源；
摇摇远 组员缘 离合器，共远个分组：员缘摇员园——员缘摇苑；
摇摇苑 组员远 变速器，共远个分组：员远摇员园——员远摇远；
摇摇愿 组员苑 分动器，共缘个分组：员苑摇员园——员苑摇源；
摇摇怨 组员愿 副变速器，共猿个分组：员愿摇员园——员愿摇圆；
摇摇员园 组圆园 超速器，共缘个分组：圆园摇员园——圆园摇源；
摇摇员员 组圆员 汽车电驱动装置，共远个分组：圆员摇员园——圆员摇缘；
摇摇员圆 组圆圆 传动轴，共员员个分组：圆圆摇员园——圆圆摇员；
摇摇员猿 组圆猿 前桥，共员圆个分组：圆猿摇员园——圆猿摇员；
摇摇员源 组圆源 后桥，共员员个分组：圆源摇员园——圆源摇远；
摇摇员缘 组圆缘 中桥，共员园个分组：圆缘摇员园——圆缘摇园；
摇摇员远 组圆苑 支撑连接装置（牵引汽车用），共员苑个分组：圆苑摇员园——圆苑摇员；
摇摇员苑 组圆愿 车架，共员员个分组：圆愿摇员园——圆愿摇远；
摇摇员愿 组圆怨 汽车悬架，共圆员个分组：圆怨摇员园——圆怨摇园；
摇摇员怨 组猿园 前轴，共猿个分组：猿园摇员园——猿园摇猿；
摇摇圆园 组猿员 车轮及轮毂，共苑个分组：猿员摇员园——猿员摇远；
摇摇圆员 组猿圆 承载轴，共猿个分组：猿圆摇员园——猿圆摇圆；
摇摇圆圆 组猿猿 后轴，共猿个分组：猿猿摇员园——猿猿摇猿；
摇摇圆猿 组猿源 转向器，共员猿个分组：猿源摇员园——猿源摇猿；
摇摇圆源 组猿缘 制动系，共猿源个分组：猿缘摇员园——猿缘摇园；
摇摇圆缘 组猿远 电子设备，员个分组：猿远摇员园；
摇摇圆远 组猿苑 电器设备，共缘怨个分组：猿苑摇员园——猿苑摇源；
摇摇圆苑 组猿愿 仪器设备，圆源个分组：猿愿摇员园——猿愿摇员；
摇摇圆愿 组猿怨 随车工具及附件，共圆员个分组：猿怨摇员园——猿怨摇员；

摇摇圆圆 组 源圆 特种设备，共 员猿个分组：源圆园——源圆员；
摇摇猿园 组 源缘 绞盘，共 员园个分组：源缘园——源缘愿；
摇摇猿员 组 缘圆 车身（驾驶室），共 苑个分组：缘园园——缘员园；
摇摇猿圆 组 缘员 车身（驾驶室）地板，共 愿个分组：缘苑园——缘员园；
摇摇猿猿 组 缘圆 风窗，共 愿个分组：缘园园——缘园苑；
摇摇猿源 组 缘猿 前围，共 苑个分组：缘猿园——缘猿员；
摇摇猿缘 组 缘源 侧围，共 怨个分组：缘源园——缘源员；
摇摇猿苑 组 缘远 后围，共 员员个分组：缘远园——缘远员；
摇摇猿愿 组 缘苑 顶盖，共 苑个分组：缘苑园——缘苑员；
摇摇猿怨 组 远园 车篷及侧围，共 远个分组：远园园——远园缘；
摇摇源园 组 远员 前侧车门，共 员员个分组：远员园——远员员；
摇摇源员 组 远圆 后侧车门，共 员员个分组：远圆园——远圆员；
摇摇源圆 组 远猿 后车门，共 员园个分组：远猿园——远猿员；
摇摇源猿 组 远源 驾驶员车门，共 怨个分组：远源园——远源愿；
摇摇源源 组 远远 安全门，共 苑个分组：远远园——远远愿；
摇摇源缘 组 远愿 驾驶员座，共 苑个分组：远愿园——远愿苑；
摇摇源苑 组 远怨 前座，共 怨个分组：远怨园——远怨愿；
摇摇源愿 组 苑园 后座，共 愿个分组：苑园园——苑园苑；
摇摇源怨 组 苑员 乘客单人座，共 愿个分组：苑员园——苑员苑；
摇摇缘园 组 苑圆 乘客双人座，共 愿个分组：苑圆园——苑圆苑；
摇摇缘员 组 苑猿 乘客三人座，共 愿个分组：苑猿园——苑猿苑；
摇摇缘圆 组 苑源 乘客多人座，共 愿个分组：苑源园——苑源苑；
摇摇缘猿 组 苑缘 折合座，共 愿个分组：苑缘园——苑缘苑；
摇摇缘源 组 苑愿 隔板墙，共 远个分组：苑愿园——苑愿缘；
摇摇缘缘 组 苑怨 无线电通讯设备，共 员园个分组：苑怨园——苑怨员；
摇摇缘远 组 愿员 空气调节设备，共 员猿个分组：愿员园——愿员圆；
摇摇缘缘 组 愿圆 附件，共 员园个分组：愿圆园——愿圆怨；
摇摇缘苑 组 愿源 车前钣金零件，共 远个分组：愿源园——愿源缘；
摇摇缘苑 组 愿缘 货厢，共 员园个分组：愿缘园——愿缘员；

摇摇缘愿 组 愿元 货厢倾卸机构，共 员缘个分组：愿元园——愿元缘；

摇摇三、国产汽车标准件的编号规则

摇摇国产汽车标准件编号组成如下：（在手册中可查到）



摇摇说明：

摇摇员 第二部分中 的“大类代号”以一位数字表示，其分类含义如表 员缘园园

表 员缘园园摇汽车标准件品种代号规则

代摇号	产 品 品 种	代摇号	产 品 品 种
员	螺柱、螺栓	远	螺塞、扩口式管接件、卡箍、夹片
圆	螺钉	苑	润滑脂嘴、密封件、连接叉、球头接头
猿	螺母、螺母座	愿	卡套式管接件
源	垫圈、挡圈、铆钉	怨	其他
缘	销、键		

摇摇圆 大类内序号，以两位数字表示，在 园员——怨怨范围内顺序编号。在编号容量许可的条件下，第二位为偶数时（含“园”）表示粗牙产品，为奇数时表示细牙产品。

需要全本请访问 www.ertongbook.com