

# 汽车服务工程管理

汽车美容改装和配件用品服务



**本章主要介绍汽车美容、改装、配件的服务，其中重点介绍汽车美容和汽车改装。**

## 6.1 汽车美容改装和配件用品服务

## 6.2 汽车改装

## 6.3 汽车配件与用品服务

### 导入案例

“汽车美容”从字面上解释就是使汽车的容貌更美丽的行为。它起源于西方发达国家，英文名称为“Car Beauty”或“Car Care”。由于西方发达国家汽车工业的发展，社会消费时尚的流行，以及人们对事物猎奇、追求新异的心理，促使汽车的款式不断更新换代，“追新族们”在满足心理需求的同时，又不愿使自己的二手车贬值，这样就需要对二手车进行一番特殊处理，处理后能够使二手车焕然一新，并长久保持艳丽的光彩。随着二手车翻新技术的不断提高，以及人们对车辆保养意识的增强，以汽车保养护理和翻新为主要内容的汽车美容行业也就应运而生。

汽车美容的功能界定分为三层。最基本的一层是自理性保养；第二层是浅性服务，诸如太阳膜、犀牛皮等的张贴，大包围、防盗装置等的安装，内饰品（包括真皮座椅、桃木内饰等）的改装、使用和漆面划痕处理、抛光翻新保养等，它不涉及发动机等车辆中心结构的护理工作；第三层是专业服务，这是技术含量较高的服务种类，属于美容施工深度处理，也是整个汽车美容业最深入的层次。

### 汽车美容

#### 1. 汽车美容的概念

“汽车美容”一词起源于西方发达国家，英文名称为“Car Beauty”或“Car Care”，意指汽车的美化与维护。

在西方国家，这一行业被称为“汽车保姆（Car Care Center）”，是汽车生产、销售、维修之后的第四行业。

在我国，汽车美容是指针对汽车各部位不同材质所需的养护条件，采用不同性质的汽车美容护理产品及施工工艺，对汽车进行全面养护以达到延长汽车使用寿命、增强装饰性和美观性的一种行为。



## 2.汽车美容的作用

### 1) 保护汽车

汽车美容是集清洗、打蜡、除尘、翻新、漆面处理于一身的养护过程，可以清除车身表面的尘土、酸雨、鸟粪、沥青等污染物，防止漆面受到腐蚀损害。此外，可以对因焦油、飞漆、刮擦、碰撞等导致的表面斑点、划痕、甚至是局部破损或严重老化及时进行局部修补、整体翻新，有效防止车表病害的扩大与深化。

### 2) 装饰汽车

消费者要求车辆除优良的性能外具有漂亮的外观。通过汽车美容，使汽车涂层平整、色彩鲜艳和色泽光亮，保持美丽的外观。

### 3) 全面养护汽车

汽车美容除了最基本的保护和修饰汽车功能外，还可以通过对汽车室内各部位及主要配置、汽车空调、行李箱等的清洁护理，消除异味，大大延长内饰件在使用周期内的使用舒适性。特别是对底盘及发动机的内、外部护理，可极大地改善其散热效果，减少各运动副之间的磨损，使汽车内部机械运转更加顺畅，有效延长汽车的使用寿命。



## 3.汽车美容的分类

### 1) 根据汽车的服务部位分类

- (1) 车身美容
- (2) 车饰美容
- (3) 漆面美容





## 2) 根据汽车的实际美容程度分类

### (1) 护理美容

汽车护理美容是指对汽车漆面和室内表面进行美容护理,包括对汽车外表漆面、总成表面和室内物件表面进行清洗除污,漆面上光、抛光、研磨及对新车开蜡等作业。增加车身表面的光亮度,起到了粗浅的“美容”作用。

### (2) 修复美容

汽车修复美容是指对车身漆膜有损伤的部位和内饰物件出现破损的部位进行恢复性作业,包括漆膜病态治理、漆面划痕处理、漆面斑点处理、汽车涂层局部修补、汽车涂层整体翻修。

### (3) 专业美容

汽车专业美容是通过专业的设备和用品,经过几十道工序,从车身、内室、发动机、钢圈、轮胎、底盘、保险杠、油路、电路、空调系统、冷却系统、进排气系统等各部位进行彻底的清洗和维护。





### 4.汽车美容的作业条件和作业依据

#### 1) 汽车美容的作业条件

- (1) 应有最起码的美容操作工作室，工作室应与外界隔离，设有漆膜维修处理工作室、干燥室、清洗室、美容护理室，且最好相互不干扰，但又有一定的联系。
- (2) 各工作室应有相应的设备、工具及能源，可供施工所用。
- (3) 所有的施工人员必须是经过专业技术培训，取得上岗证书者，才可进行施工操作。
- (4) 汽车美容用品及有关材料必须是正规厂家生产的合格品。
- (5) 有完善的售后服务。售后服务是对专业美容的补充，当出现一些质量问题时可进补救处理。



### 2) 汽车美容的作业依据

- (1) 因“车型”而异。由于汽车美容项目、内容及使用的用品不同，其价位也不一样。
- (2) 因“车况”而异。汽车美容作业应根据汽车漆膜及其他曲面状况有针对性地进行。
- (3) 因“环境”而异。汽车行驶的地区和道路不同，对汽车进行美容作业的时机和项目也不同。
- (4) 因“季节”而异。汽车美容用品及有关材料必须是正规厂家生产的合格品。

## 5. 汽车美容的常见服务项目

- 1) 汽车清洗
- 2) 新车开蜡
- 3) 汽车打蜡



4) 汽车封釉美容

5) 汽车漆面镀膜

6) 汽车漆面修复美容

# 汽车美容项目

**打蜡** 打蜡可防水，防酸雨，防高温和紫外线。汽车长期在外存放容易因光照而导致车漆老化褪色，而打蜡形成的薄膜可以将部分光线反射，有效避免车漆老化。

**抛光** 抛光是指利用柔性抛光工具，以获得光亮、平整表面的加工方法。可去除油漆表面氧化层、浅层的划痕、氧化造成的漆面失光等影响漆面外观的问题。

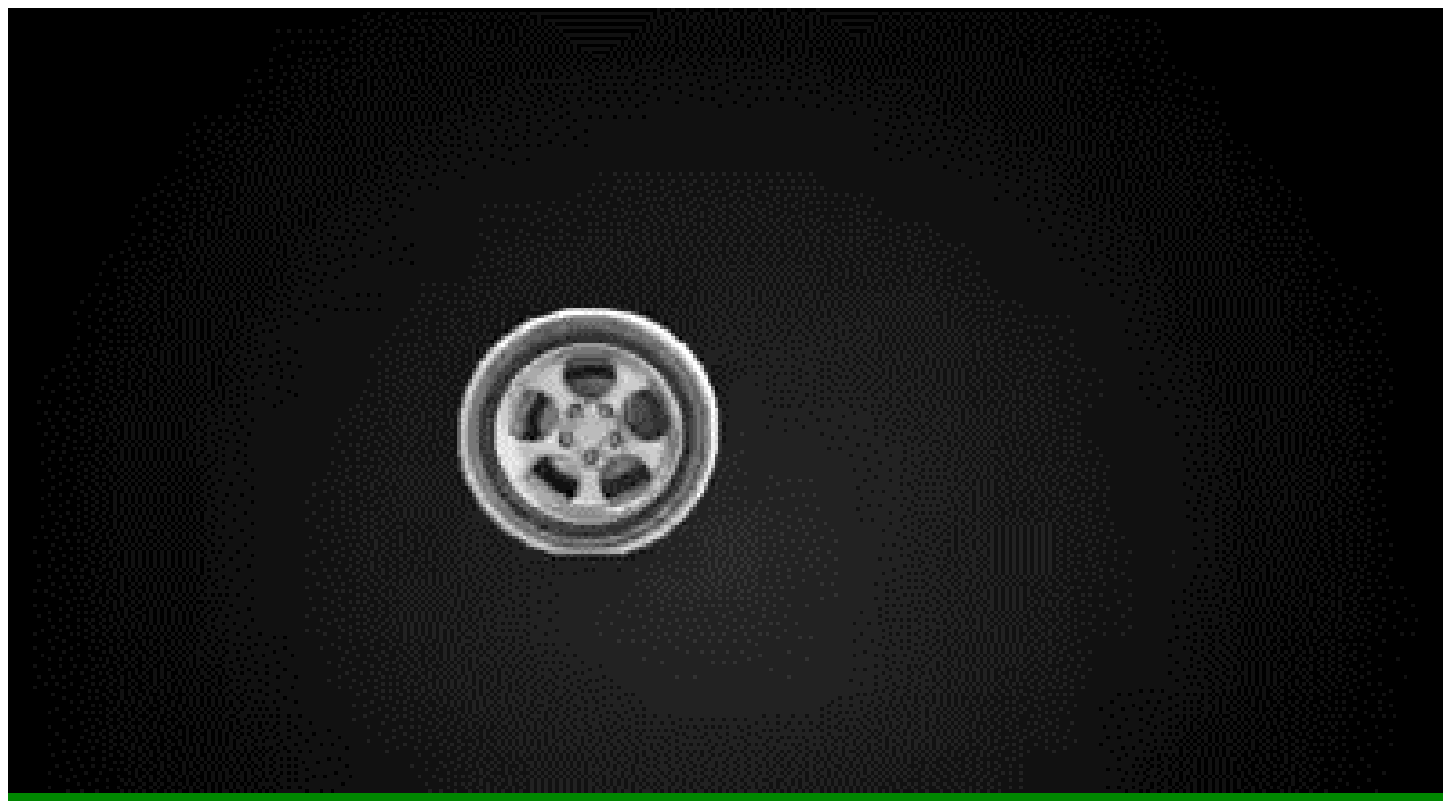
**封釉** 封釉是将高分子釉震入到漆面的毛孔中，形成牢固的网状保护层，附在车漆的表面，提高原车漆面的光泽度、硬度，使车漆能更好地抵挡外界环境的侵袭。

**镀膜** 镀膜能增加漆面的抗氧化性和抗腐蚀性，易于打理。镀膜的原理是给漆面上涂上一层物质，干燥后会形成一层保护膜，这层膜的硬度往往会高于漆面的硬度，能抗划伤抗擦洗。

**镀晶** 镀晶能在车漆形成坚固的保护层，令车漆不易被划伤。具有超强的疏水性、耐候性、防紫外线、防酸雨、防油污和各类细菌侵蚀、不氧化。



抛光, 打蜡, 封釉, 镀膜





- 7) 汽车内饰桑拿
- 8) 汽车翻新处理
- 9) 发动机系统的维护护理
- 10) 底盘部分的清洁护理



## 汽车美容作业常用工具、设备与用品

表 6-1 汽车美容作业的常用工具、设备与用品

类型	名 称
常用工具	<p>(1) 清洁工具：海绵，抹布，汽车手套，喷水壶，空气清洁枪，砂纸，车巾，附件(水桶、工作围裙、防滑防水鞋、软胶水管、涂料过滤漏斗)等。</p> <p>(2) 除锈工具：手工除锈工具(刮刀、扁铲、钢丝刷、锉刀、砂轮片、纱布等)，机械除锈工具(电动刷、电动锤、电动砂轮、电动针束除锈机及以压缩空气为动力带动机器作业进行除锈的气动工具)，喷射除锈工具(喷丸、干喷砂、湿喷砂)等。</p> <p>(3) 刮涂工具：刮灰刀(主要用于调配腻子、小面积腻子补刮及清除旧漆等)，牛角板(主要用于修饰腻子的补刮等)，钢片刮板(可用于局部刮涂，也可用于全面刮涂)，橡胶刮板(适用于刮涂车门、翼子板等弧形部位)等。</p> <p>(4) 打磨工具：手工打磨工具(砂布包、垫板)，气动打磨工具(风磨机、风动砂轮、钢丝轮等)，电动打磨工具(电动软轴磨盘式、带吸尘袋磨盘式打磨机)。</p> <p>(5) 刷涂工具：漆刷、毛笔和画笔(用于涂刷不易涂到的部位和局部补漆)等。</p> <p>(6) 喷涂工具：主要指喷枪，有虹吸式喷枪、重力式喷枪、压送式喷枪等。</p> <p>(7) 喷涂遮蔽工具和用品：皱纹胶纸带、防涂遮蔽纸等。</p> <p>(8) 安全与防护用品：眼镜，安全口罩，橡皮手套，防静电工作服，耳罩，安全靴及附件(废料收集桶、抽排气扇、漏电保护开关)等。</p> <p>(9) 其他工具及用品：红外线烘烤机、手电钻、废油收集器等</p>
常用设备	<p>空气压缩机、冷热水高压清洗机、自动汽车机、吸尘器、研磨抛光机、打蜡机、喷漆烤漆房、划痕修复机、脱水机、注油机、加氧机、泡沫机、拆胎机、平衡机等</p>
常用用品	<p>(1) 清洗剂：水溶性清洗剂、有机清洗剂、油脂清洗剂、溶解清洗剂、多功能清洗剂。</p> <p>(2) 研磨剂：普通研磨剂、通用研磨剂。</p> <p>(3) 抛光剂：微抛抛光剂、中抛抛光剂和深抛抛光剂。</p> <p>(4) 还原剂：通用还原剂、普通漆镜面还原剂、金属漆镜面还原剂。</p> <p>(5) 汽车蜡：保护蜡、上光蜡、研磨抛光蜡。</p> <p>(6) 汽车保护剂：皮革保护剂、化纤保护剂、橡胶保护剂、轮胎保护剂、多功能防锈剂等</p>



[https://www.bilibili.com/video/BV1yW411f7AE/?vd\\_source=319cb8f4b2e4140b31a936bfd6ad1954](https://www.bilibili.com/video/BV1yW411f7AE/?vd_source=319cb8f4b2e4140b31a936bfd6ad1954)

### 汽车装饰

#### 1. 汽车装饰的概念

汽车装饰就是通过增加一些附属物品 (汽车装饰品), 使原车变得更加豪华、靓丽、温馨、舒适、方便、安全。



## 2.汽车装饰的作用

- 1) 改进车辆外观
- 2) 使室内更加舒适、方便
- 3) 对车辆的性能进行合理的提升



### 3.汽车装饰的分类

- 1) 汽车外部装饰。汽车外部装饰简称汽车外饰，指对汽车外表面进行的加工处理，如对汽车顶盖、车窗、车身周围及车轮等部位进行的装饰。
- 2) 汽车内部装饰。汽车内部装饰简称汽车内饰，指对汽车驾驶室和乘客室进行的加工处理，如对汽车顶棚内衬、侧围内护板和门内护板、仪表板、座椅、地板等部位进行的装饰。
- 3) 汽车精品装饰。汽车精品装饰是汽车装饰服务的延伸项目，使汽车更加安全、便利、舒适而加装的各种附属品，如各种车载电子电器设备、通信设备、智能设备、防盗防护等设备的安装。

## 4.汽车装饰的常见服务项目



### 1) 汽车外部装饰服务

#### (1) 太阳膜装饰

粘贴太阳膜的基本步骤是：工具、环境准备→调制粘贴溶液→玻璃外侧清洁→粗裁剪→定型裁剪→玻璃内侧清洁→粘贴太阳膜→检查。

#### (2) 车身贴饰

#### (3) 加装车身大包围

#### (4) 导流板和扰流板装饰

#### (5) 天窗装饰

#### (6) 车灯装饰



(7) 车底装饰

(8) 其他外部装饰件





## 2) 汽车内部装饰服务

- (1) 地板装饰
- (2) 座椅装饰
- (3) 车内木质装饰
- (4) 仪表板装饰
- (5) 其他车内装饰服务







### 3) 汽车精品装饰服务

- (1) 车载信息精品
- (2) 汽车安全精品
- (3) 汽车多媒体精品
- (4) 其他车载电器精品





### 我国汽车美容与装饰行业的现状及发展对策

#### 1.我国汽车美容与装饰行业的现状

- 1) 汽车美容与装饰企业的数量少
- 2) 从业人员专业素质低，操作技术处于低水平阶段
- 3) 美容与装饰用品存在伪劣假冒产品
- 4) 品牌优势不强，服务满意度不高
- 5) 规模经济不明显，缺乏诚信和统一的服务标准

## 2.我国汽车美容与装饰行业的发展对策

- 1) 选择正确的店面位置
- 2) 确定正确的经营方式
- 3) 进行资源整合，扩大企业规模
- 4) 开拓汽车美容与装饰的新资源
- 5) 进行专业化服务



### 汽车改装的概念与起源

#### 1. 汽车改装的概念

汽车改装是在不影响车辆安全性能的前提下，经申请并征得车辆管理部门同意后，由经过资质认证的汽车改装企业实施；是在汽车制造厂大批量生产的原型车的基础上，结合造型设计理念、运用先进的工艺及成熟的配件与技术，对汽车的实用性、功能性、欣赏性进行改进、提升和美化，并使之符合汽车全面技术标准，最终满足人们对汽车这种特殊商品的多元化、多用途、多角度的需求。

### 2. 汽车改装的作用

#### 1) 性能升级的需求

车主在驾驶过程中，如果有感觉到不满意的环节，可以根据自己的车辆，进行升级弥补，提高汽车的部分性能，增强车辆的安全性。

#### 2) 时尚品味的追求

对汽车进行改装的车主，一般都是汽车发烧友，追求汽车改装的时尚脉搏，寻求时尚品味改装的感觉，对升级改装的部件也有品质上的要求。

#### 3) 运动与竞技的需要

汽车改装源于赛车运动，参加各种竞技及赛事的车辆必须经过标准严格的改装后才能进入赛场。赛车改装最大可能地强化并提升了车辆性能的极限空间，并作为一种汽车文化得到广泛延伸。

#### 4) 车主可以体味改装乐趣

对机械的热爱

### 3. 汽车改装的类型

目前我国汽车改装一般有两种情况。

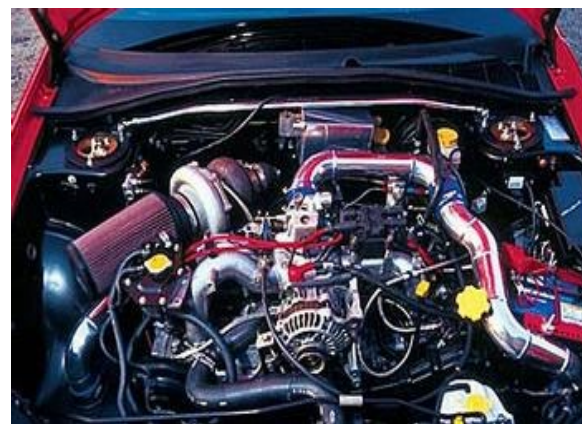
第一种是传统的汽车改装，即生产专用汽车。也就是用国家鉴定合格的发动机、底盘或总成，重新设计、改装、生产与原车型不同的具有专门用途的汽车，即专用汽车。

第二种是指为了某种使用目的，在汽车制造厂生产出的原型汽车的基础上，作一些技术改造，即“改变”了汽车出厂时的原型“装备”。



### 4. 汽车改装的常见服务项目

- 1) 车身改装
- 2) 发动机改装
- 3) 点火系统的改装



- 4) 进、排气系统的改装
- 5) 底盘悬挂的改装
- 6) 制动系统的改装
- 7) 轮毂、轮胎的改装
- 8) 氙气大灯的改装



### 我国汽车改装行业现状及发展对策

#### 1. 我国汽车改装业现状

##### 1) 改装业地区之间发展不均衡

目前私家车改装业发展相对领先的地区以广州、深圳、东莞、珠海为代表。特别是广东地区由于毗邻专业技能较高的港澳地区，能够快速准确地了解到国际改装车时尚，有着良好的改装市场需求

##### 2) 改装专业化水平较低，车主缺乏改装相关知识

我国的汽车改装业刚刚起步，汽车改装市场尚不成熟，人们对于改装的认识程度不够。



### 3) 缺乏专业机构及技术标准

汽车改装是以汽车品牌文化为特征，以特性偏好为取向，在量产车型的基础上，结合造型设计理念、运用先进的工艺及成熟的配件与技术，对汽车的实用性、功能性、欣赏性进行改进、提升与美化，并使之符合汽车全面技术标准，最终满足人们对汽车这种特殊商品的多元化、多用途、多角度需求的一种市场形态

### 4) 政策限制，举步维艰

国务院颁布的新版《道路交通安全法》第十六条中明确规定：任何单位或者个人不得拼装机动车或者擅自改变机动车已登记的结构、构造或者特征

### 5) 改装车辆保险理赔尚不成熟

根据对各大保险公司车辆保险内容的查阅分析及理赔部工作人员的介绍，目前绝大多数的保险公司对于改装车出险后的赔偿，都限于原车部分，而对于改装配件则不予赔付。

## 男子违规改车出车祸致人死亡 保险公司拒赔偿

苏州城事 | 城市商报 2016-03-18 14:00 | 我要分享 ▼

49

擅自将投保为家庭用车的面包车改装后用来运货，不料发生车祸致人死亡，车主袁某却因为构成交通肇事罪被判刑，还要承担交强险限额外的14万余元民事赔偿款。

### 2. 我国汽车改装业的发展对策

#### 1) 授权改装，品牌许可

奔驰、宝马、大众、福特等整车厂为满足用户多元化的需求，专门授权专业改装厂从事汽车改装业务。如奔驰的AMG、宝马的AC Schnitzer、大众的ABT等，其使用的产品配件、装配技术与实施方案、服务标准均获得了整车制造厂的认证与授权使用

#### 2) 改装产品标准化

我国对许多汽车零部件的管理实行的是强制认证，凡列入目录内的零部件产品，未获得强制性产品认证证书，以及未施加中国强制性产品认证标志的汽车零部件，不得出厂、销售、进口或在其他经营活动中使用。

### 3) 完善安全认证体系

汽车是具有公众安全关联性的社会类商品，其安全监管涉及到整车制造、配件、运行、旧车交易、养护、维修、报废等全程环节。

### 4) 技术服务标准化

汽车改装包括加装与配装、换装与调校、强化与升级三个方面，具有很强的技术性、服务性，需要专用设备、工具、施工环境及相应的工艺，一些改装项目的技术及工艺要求甚至要高于汽车修理厂



### 5) 推进经营资质及从业资格审批制度

我国目前的法律法规对汽车产业链中的关键环节实行的是准入管理，如整车制造、旧车交易、汽车报废拆解、汽车修理等环节的经营资格采取的是审批制。

### 6) 规范售后服务

汽车改装关联着产品品质及技术服务品质一硬一软两项指标，因此，明确售后服务的主体就显得尤为重要。本着谁销售、谁负责的服务原则，应尽快建立起行业售后服务公约，并细化售后服务的具体内容及责任界定标准。

### 汽车配件与用品

#### 1. 汽车配件

##### 1) 汽车配件的概念

汽车配件（Auto Spare Parts）是构成汽车整体的各个单元及服务于汽车的一种产品。

汽车配件的经营针对汽车的服务性行业，其最终用户主要是汽车维修服务企业或车主，其营销产品主要是汽车维修所必需的易损件和因交通事故损坏的总成和零件。



### 2) 汽车配件的分类

常见汽车零部件的分类如下。

(1) 按最终用途分类，有发动机零件、电气及电子装置零件、车身零件、底盘零件等，主要用于商业或统计工作上。

(2) 按配件的使用性质分类，可分为消耗件、易损件、维修件、基础件、肇事件等。

①消耗件。是指随时间推移而自然老化失效的零件，必须定期更换，如各种皮带、胶管、密封垫、电器件、滤芯、轮胎、蓄电池等。

②易损件。是指因磨损而失效的零件，需要随时更换，如轴承、活塞、缸套、气阀、制动鼓、离合器摩擦片等。

- ③维修件。是指汽车在一定的运行周期后，必须定期更换的零件，如各种轴、齿类零件等。
- ④基础件。是指构成汽车的一些基础总成零件。它们是全寿命零件，但可能因为使用环境的特殊而提前损坏而需要进行必要的更换或维修，如曲轴、缸体、桥壳、变速器壳等。
- ⑤肇事件。是指因交通事故而损坏的零件。

汽车易损件

超越平凡 突破未来！





(3) 按配件特性分类, 可分为零件、标准件、合件、组合件、总成、易碎商品、防潮商品、纯正部品、横向产品、车身覆盖件等。

①零件。汽车的基本制造单元是不可再拆卸的整体。其因车型而异, 通用性很小, 如活塞、气门、半轴等。

②标准件。按照国家标准设计制造的, 并具有互换性和通用性的零件, 如螺栓、垫圈、键、销等。

③合件。两个以上的零件装成一体, 起着单一零件的作用 (如带盖的连杆、成对的轴瓦、带气门导管的缸盖等), 以其中主要零件而定名。

④组合件。由几个零件或合件装成一体, 但不能单独完成某种作用 (如离合器压板及盖、变速器盖等)。

⑤总成件。总成由若干零件、合件、组合件装成一体，并单独起着某一机构的作用（如发动机总成、离合器总成等）。

⑥易碎商品。是指在运输、搬运过程中，容易破碎的商品，如灯具、玻璃、仪表、摩擦片等。

⑦防潮商品。是指受潮后容易变形、变质的商品，如纸质滤芯、软木、纸垫、电器零件等。防潮商品在包装上一般印有防潮标识。

⑧纯正部品。指汽车厂原厂生产的配件，而不是配套厂家生产的协作件。凡是国外原厂生产的纯正部品，包装盒上均印刷有英文“GENUINE PARTS”或中文“纯正部品”字样，极易识别。

⑨横向产品。是指非汽车行业生产的汽车用商品，如汽车轮胎、蓄电池等。

⑩车身覆盖件。由板材冲压、焊接成型，并覆盖汽车车身的零件称为车身覆盖件，如散热器罩、发动机罩、叶子板等。

### 2. 汽车用品

#### 1) 汽车用品的概念

汽车用品是指汽车维护、装饰、保养等所需的产品，属于汽车配件的范畴，作为汽车的附属用品，用以增加汽车的实用性、安全性及舒适性，并在很大程度上凸显车主的独特个性。



### 2) 汽车用品的分类

- (1) 汽车内饰用品, 包括坐垫、座套、方向盘套、香水、地胶、地毯、抱枕、挂饰
- (2) 汽车外饰用品, 包括防爆膜、车衣、贴纸、晴雨挡、备胎罩、挡泥板
- (3) 汽车电子用品, 包括便携式GPS导航、汽车音响、汽车功放、汽车喇叭
- (4) 汽车美容用品, 包括毛巾、海绵、蜡刷、洗车液、麂皮、洗车香波
- (5) 汽车养护用品, 包括润滑油、刹车油、玻璃水、防冻液、防雾剂、除锈剂

- (6) 汽车改装用品, 包括氙气灯、玻璃升降器、隔音材料、按摩椅、大小包围、保险杠
- (7) 汽车安全用品, 包括安全带、安全气囊、关窗器、警示牌、防盗器、方向盘锁
- (8) 汽车户外用品, 包括各用油桶、帐篷、睡袋、多功能工具包、野餐工具包
- (9) 汽保设备, 包括洗车机、脱水机、消毒机、抛光机、空气压缩机、泡沫机



### 3. 汽车配件编号

汽车配件由各种各样的零件组成，其种类多，数量大，且品种和规格各异，因此，为了便于生产、销售和供应，需要对配件进行编号。

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

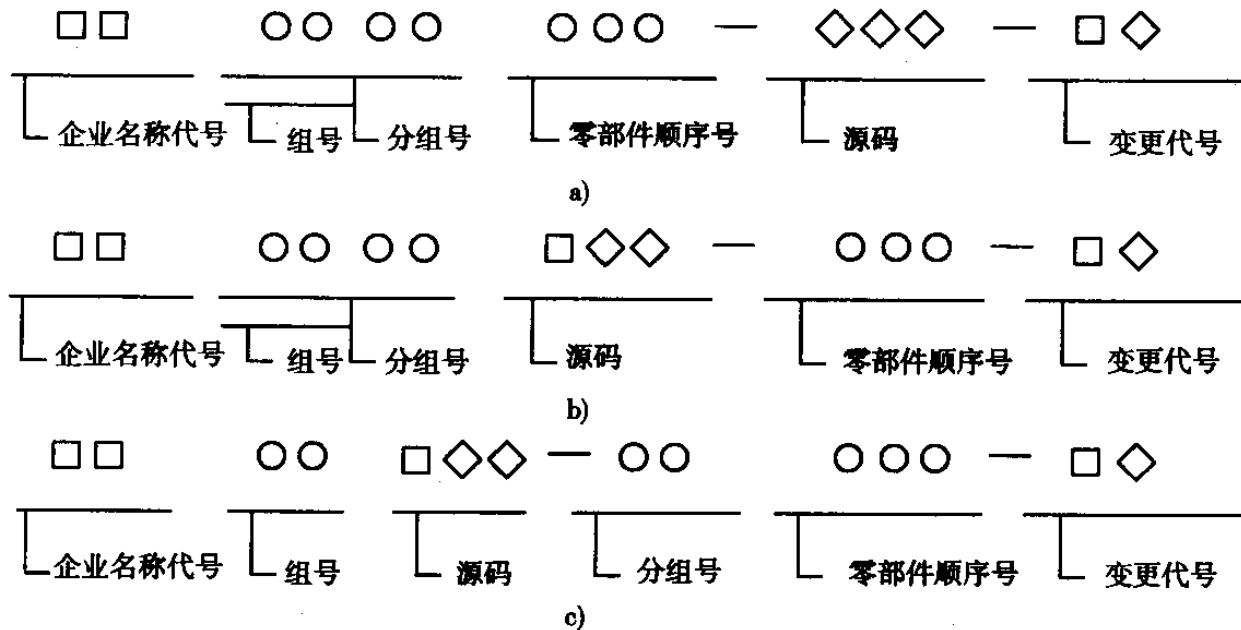


图6-1 汽车零部件编号的构成形式

a) 零部件编号表达式一 b) 零部件编号表达式二 c) 零部件编号表达式三

□表示字母；○表示数字；◇表示字母或数字



Adobe Acrobat  
文档





### 4.汽车配件用品的采购

#### 1) 汽车配件用品采购原则

(1) 坚持数量、质量、规格、型号、价格综合考虑的购进原则，合理组织货源，保证配件适合用户的需要。

(2) 坚持依质论价，优质优价，不抬价，不压价，合理确定配件采购价格的原则；坚持按需进货，以销定购的原则；坚持“钱出去，货进来，钱货两清”的原则。

(3) 对购进的配件必须加强质量的监督和检查，防止假冒伪劣配件进入企业，流入市场。在配件采购中，不能只重数量而忽视质量，只强调工厂“三包”而忽视产品质量的检查，对不符合质量标准的配件应拒绝购进。

- (4) 购进的配件必须有产品合格证及商标。实行生产认证制的产品，购进时必须附有生产许可证、产品技术标准和使用说明。
- (5) 购进的配件必须有完整的内、外包装，外包装必须有厂名、厂址、产品名称、规格型号、数量、出厂日期等标志。
- (6) 要求供货单位按合同规定发货，以防应季不到或过季到货，造成配件缺货或积压。



- 2) 汽车配件用品的采购方式
  - (1) 集中进货
  - (2) 分散进货
  - (3) 集中进货与分散进货相结合
  - (4) 联购合销

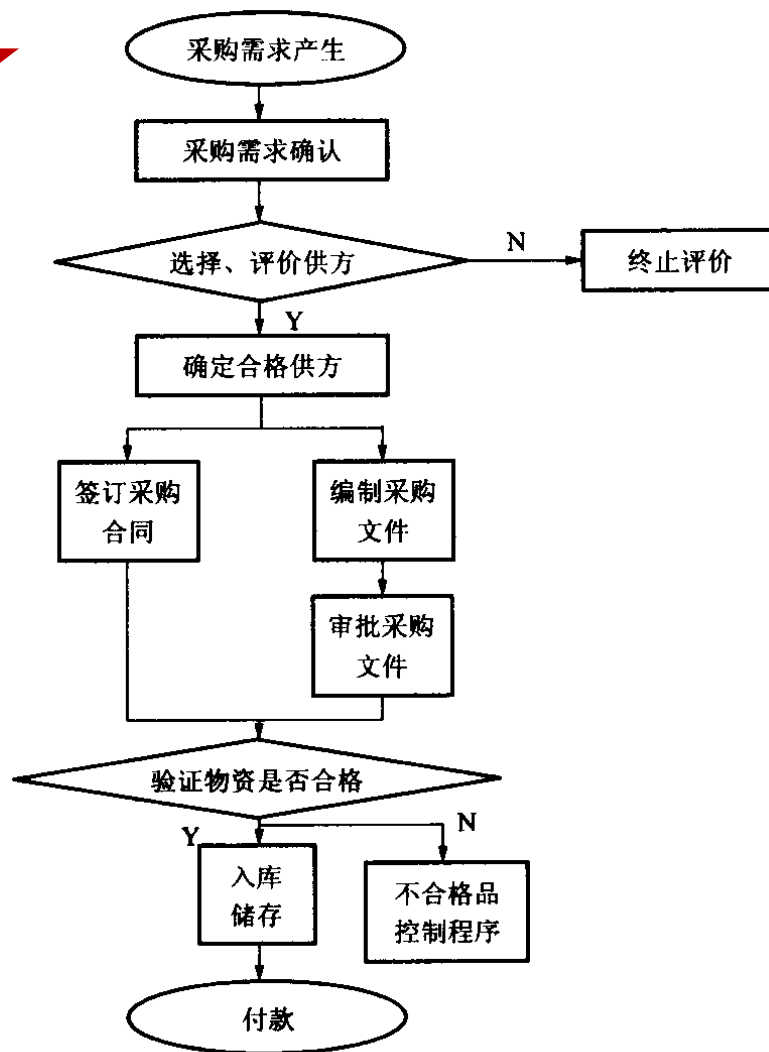
### 3) 采购流程

汽车配件用品的采购流程如图6-2所示。

(1) 采购需求产生。按照需求计划采购，填写采购单。

(2) 采购需求确认。有关负责人对采购需求审核，看是否符合要求。

(3) 选择、评价供货方。对供货方进行价格咨询，比对价格和商议价格后选择适合的供货方。

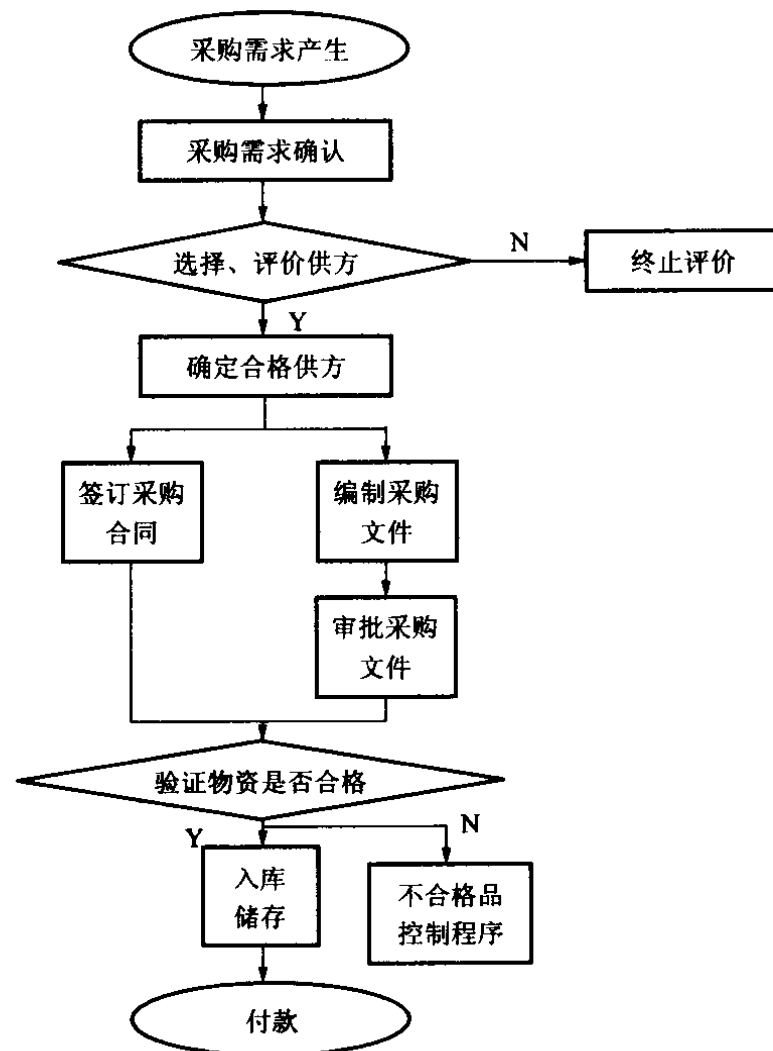


(4) 确定合格供货方。相关负责人进行审查后签字，确定供货方。

(5) 签订采购合同。在签字确认相关供货方后，编制采购文件，进行文件审核后，将订单发给供应商，进行采购。

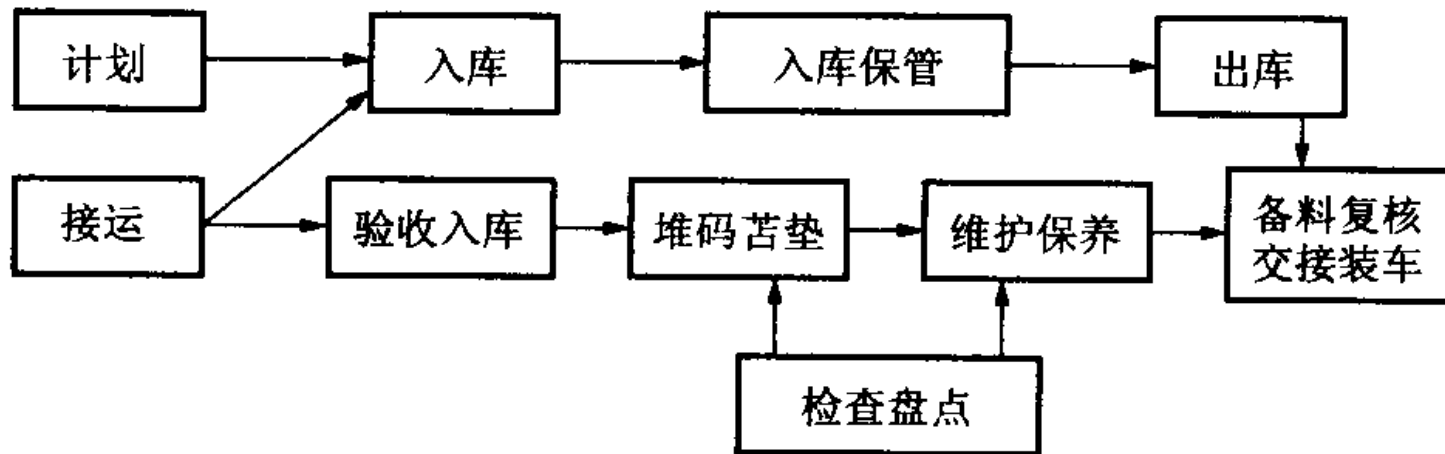
(6) 实施采购。采购员联系供应商，提交订单，确定时间和数量，进行采购。

(7) 验收货物。配件到达后，进行配件的检验，合格产品入库储存，不合格产品按规定返回供应商，进行结算。



### 5. 汽车配件用品的仓库管理

汽车配件用品的仓库作业流程如图6-3所示



仓库管理的主要内容如下:

- 1) 计划管理
- 2) 验收入库
- 3) 零配件保管
  - (1) 保质
  - (2) 保量
  - (3) 保安全
  - (4) 保急需

- 4) 零配件出库发放
- 5) 库存检查与盘点
- 6) 待废零配件处理
- 7) 退货处理
- 8) 账务处理
- 9) 资料保管



### 6.汽车配件用品的售后服务

#### 1) 售后服务的内容

(1) 建立客户档案。

(2) 对客户进行分类。

A类客户：资信状况好、经营作风好、经济实力强、长期往来成交次数多、成交额较大、关系比较牢固的基本往来户。

B类客户：资信状况好、经济实力不太强，但也能进行一般的交易，完成一定购买额的一般往来户。

C类客户：资信状况一般、业务成交量较少，可作为普通联系户。

- (3) 保持与客户的联系。
- (4) 送货上门和质量“三包”。
- (5) 了解配件使用信息。



### 2) 售后服务的作用

(1) 汽车配件经营企业为客户提供及时、周到、可靠的服务，可以保证客户所购汽车配件的正常使用，最大限度地发挥汽车配件的使用价值。

(2) 争取客户，增强企业的竞争力。除了产品性能、质量、价格之外，优质的售后服务可以增加客户对产品的好感。

(3) 收集客户和市场的反馈信息，为企业正确决策提供依据

### 我国汽车配件与用品业的现状及发展对策

#### 1. 我国汽车配件与用品业的现状

- 1) 有规模，但知名品牌不多，产品知名度不高，假冒伪劣产品横行。
- 2) 产品同质化严重，创新程度不高。
- 3) 汽车配件用品市场的价格缺少透明度。
- 4) 行业专业化程度不高，人才已经成为制约行业发展的瓶颈。
- 5) 忽视企业文化，导致企业没有灵魂。

### 2.我国汽车配件与用品业的发展对策

我国汽车配件用品可以从流通和生产两个环节加以发展。

#### 1) 流通环节

- (1) 建立区域性的零配件供货中心。
- (2) 加大零配件业的扶持力度。
- (3) 在汽车配件用品行业法规建设的基础上，依法对汽车配件市场进行有效管理。

### 2) 生产环节

- (1) 实施外向开拓战略，充分发挥外资的辐射带动作用。
- (2) 实施技术创新战略，提高汽车配件用品行业的技术层次和水平。
- (3) 实施人才兴业战略，提供有力的人才支撑。
- (4) 实施环境带动战略，使产业发展环境与国际规则接轨。
- (5) 发挥产业集聚优势，促进零部件工业基地的建设
- (6) 设立产业投资基金，多渠道筹集资金投向汽车零部件工业



## 思考题

- 1.何谓汽车美容？汽车美容有何作用？
- 2.汽车美容如何分类？
- 3.汽车美容的常见服务项目主要有哪些？
- 4.汽车美容的作业条件和作业依据是什么？
- 5.何谓汽车装饰？汽车装饰有何作用？
- 6.汽车装饰如何分类？
- 7.汽车装饰的常见服务项目主要有哪些？



## 思考题

- 8.简述我国汽车美容与装饰行业的现状及发展对策。
- 9.何谓汽车改装？汽车改装有何作用？
- 10.汽车改装的常见服务项目主要有哪些？
- 11.汽车配件如何进行分类？
- 12.简述汽车配件的采购流程。
- 13.简述汽车配件的仓库管理的流程。





弘毅 明德 笃学 创新

長安大學

THANKS

谢谢！



長安大學  
CHANG'AN UNIVERSITY