

# 新形势下汽车售后服务备件管理优化探究

张志刚

中国第一汽车集团有限公司, 吉林 长春 130000

**摘 要 :** 随着社会经济的不断发展, 数字化技术的不断进步, 消费者对汽车需求日益多样化。近些年, 新能源汽车市场份额不断扩大, 生产供应标准化与消费者需求个性化的矛盾日趋突出, 整车利润逐年递减, 汽车备件渐渐成为汽车行业最大的利润来源。在此新形势下, 汽车产业竞争焦点开始从原来的售前市场逐渐向售后市场转变。汽车售后服务作为汽车消费全周期的重要组成部分, 对用户满意度和品牌形象有着重要影响。售后服务中的备件管理作为企业的又一利润来源显得尤为重要。对此, 本文从汽车售后备件的库存、采购、供应链、物流四个方面分别阐述了其管理优化策略, 旨在通过这些策略能够有效提高汽车售后备件管理的效率和质量, 从而为客户提供更优的售后服务, 提高客户满意度, 提升企业品牌形象, 仅供参考。

**关 键 词 :** 汽车售后服务; 备件管理; 库存管理

## Exploration into the Optimization of Automotive After sales Service Spare Parts Management under the New Situation

Zhang Zhigang

China FAW Group Corporation, Changchun, Jilin 130000

**Abstract :** With the continuous development of social economy and the continuous progress of digital technology, consumers' demand for cars is increasingly diversified. In recent years, the market share of new energy vehicles has been expanding, the contradiction between standardization of production and supply and personalization of consumer demand is becoming increasingly prominent, the profit of the vehicle is decreasing year by year, and automobile spare parts have gradually become the largest source of profit in the automobile industry. Under this new situation, the focus of competition in the automobile industry began to gradually change from the original pre-sale market to the aftermarket market. As an important part of the whole cycle of automobile consumption, automobile after-sales service has an important impact on user satisfaction and brand image. Spare parts management in after-sales service is particularly important as another source of profit for enterprises. To this, this paper from the automotive spare parts inventory, procurement, supply chain, logistics four aspects respectively expounds the management optimization strategy, through these strategies can effectively improve the efficiency and quality of automotive spare parts management, to provide customers with better after-sales service, improve customer satisfaction, improve the enterprise brand image, for reference only.

**Keywords :** automotive after-sales service; spare parts management; stock control

目前, 各汽车企业迅速发展, 市场竞争日趋激烈。一方面, 在价格方面的竞争, 很多汽车企业已经“筋疲力尽”; 另一方面, 在质量和功能方面的竞争, 各汽车企业之间的差距也越来越小。<sup>[1][2]</sup> 售后备件管理作为售后服务的重要组成部分, 不但是售后服务业务的支撑, 还是汽车企业盈利的重要来源之一。但由于售后备件数量繁多, 品种复杂, 供应渠道参差不齐、供应链路长, 管理难度大。因此备件管理需要更高效的机制, 科学的方法、专业的人员来进行管理。对于如何做好售后备件管理工作是值得各汽车企业思考和研究的一个重要课题。

### 一、汽车售后备件的库存管理

随着汽车保有量的不断增长, 售后服务在各汽车企业提高自身核心竞争力、获取更高市场利润、扩大品牌影响力等方面发挥着重要作用。<sup>[3]</sup> 其中, 科学的备件库存管理是提高售后服务的前提

和保障。然而, 从目前来看, 备件库存管理方面普遍存在预测不精准, 供应不及时, 缺货与积压并存、库存呆滞等问题。对此, 汽车企业可通过以下举措来优化备件库存管理:

第一, 企业要制定科学的备件库存储备策略。汽车备件按生命周期分为增长期、平稳期和衰退期。针对不同生命周期的备件

需采取不同的储存策略。例如：增长期的备件（新上市车型备件），由于新车上市缺少历史数据，不易建立预测模型，可采用模仿类似车型上市期间备件存储策略，一般会选择2—3个车型进行模拟对比，进而确定备件的仓储策略。平稳期的备件（一般指整车上市6个月以上至4年的车型所需的备件）可利用大数据技术收集销量数据、销量波动参数，供应商供应前期等数据，通过使用移动平均法、指数平滑法及季节类模型等科学的算法，对其进行综合分析，从而建立不同类型的备件的标准库存量和安全库存量。衰退期备件（一般为停产车型备件），由于车型停产，备件消耗开始下降。根据备件下滑趋势，一般采用线性回归法预测备件未来需求，进而确定备件的库存储备策略。与此同时，利用云计算等现代技术手段构建订货模型，通过信息系统对数据的分析，实现智能自动补给，从而减少库存积压和缺货现象的出现。

第二，企业要建立健全联合库存管理机制。目前，售后备件一般采用供应商仓库—中心仓库—区域仓库—经销商仓库多级联合的模式。根据备件流动速度，通过智能算法分别建立各级仓库的库存结构。再利用统一的作业计划系统加强各级仓库之间的密切联系，保证各环节协调统一，通过仓库库存数据共享，确保各级仓库的备件库存分布更合理、更科学，对市场需求响应更迅速。

第三，企业要提高库存管理的精细化程度。例如：将备件分类分区存放，根据备件流动速度及对销售贡献，可将备件分为快流件、中流件、慢流件及呆滞件。对于快流件可采用托盘或料框进行堆码存放，流速快，出货量大，易于成批操作。对于中流速的中、小件，企业可采用全自动的立体库存储方式，实施全自动存取管理，使用人力少，存取效率高。中流速体积较大的备件，存放于立体货架的中下部的货位，方便上架存储、下架取货，提高作业效率。对于慢流件可存放于仓库立体货架上部，可大大提高仓库空间利用率。对于呆滞件，可下架集中存放，释放货架上有效库位，节约存储空间。

## 二、汽车售后备件的采购管理

汽车售后备件采购管理主要是通过有效的策略和流程，确保所需备件能够及时、准确地被采购并供应到售后服务中心，从而更好地满足客户对汽车维修与保养的需求。<sup>[4][5]</sup>在当前市场环境下，随着汽车行业的快速发展，备件采购管理方面逐渐暴露出了一些问题，如采购管理精细化程度不够、供应商管理混乱、数字化技术水平有限等。<sup>[6]</sup>这些问题的出现，不仅会增加企业采购的周期，而且还会影响整体的服务质量和客户满意度，不利于汽车企业可持续发展。对此，汽车企业可以通过以下措施来对备件采购环节进行优化管理：

第一，企业要实施精细化管理。将备件按照使用频率、维修周期、利润贡献等因素进行分类管理，而对于不同类别的备件采购，可以采取不同的采购策略。<sup>[7]</sup>例如，对于使用频率较高且对维修时间比较敏感的备件，企业可以多选几个供应商，降低单一供应商的风险；而对于利润贡献较大的备件，企业则可以考虑与供应商建立长期的合作关系，以获取更优惠的价格和服务。第二，

企业要优化供应商评估体系，建立一套相对完善的供应商评估体系。其中，企业不仅仅要考虑价格因素，还要考虑供应商的生产能力，质量控制能力、交货周期、售后服务等综合能力，这样就能在一定程度上鼓励供应商持续改进，从而提高产品和服务质量。第三，企业要加快数字化建设，坚持以采购合同为基础，促进采购寻源和供应结算数据归集与共享，从而实现采购全过程的可视化管理。不仅如此，企业在数字化建设中，还可以建立动态需求预测系统，这样不仅能帮助企业准确地制定采购计划，还能避免缺货情况的出现。

## 三、汽车售后备件的供应链管理

随着汽车市场的不断扩大以及消费者对汽车售后维修服务质量要求的不断提升，备件供应链的重要性日益凸显。<sup>[8]</sup>从整体结构来看，当前的汽车售后服务备件供应链管理具有一定的复杂性，它涉及的参与者相对较多，如汽车制造商、经销商、备件供应商、物流公司等等。就现状而言，汽车售后服务备件供应链管理普遍存在备件供应链管理机制不完善、运营管理不完善、供应链缺乏稳定性、缺乏专业人才等问题。<sup>[9][10]</sup>对此，汽车企业可以通过以下举措来优化售后备件供应链管理：

第一，企业要完善售后备件供应链运营合作机制，比如可以完善汽车售后服务供应链战略合作伙伴关系、强化供应链环节各参与者的信任关系、完善汽车售后服务供应链利益分享机制等手段。<sup>[11][12]</sup>这样做，一方面可以切实保障供应链环节各参与者的利益，另一方面也可以通过共同的努力为消费者提供更加优质的售后服务。第二，企业要加强供应链协同水平的提高。汽车企业应当加强与供应商、经销商、物流商等之间的联系与合作，借助统一的计划管理平台 and 用户缺货信息，提高信息共享程度，从而实现“透明化”管理。这样一来，供应商就可以更加准确地获取前端用户的需求信息，以保证备货效率和质量。同时，经销商也能快速为客户提供服务，有利于更好地满足客户需求。第三，企业要加强对相关工作人员的培训与考核，借此来进一步提升工作人员的整体素质和服务能力，从而从整体上提高汽车售后服务供应链服务水平。此外，为了进一步优化备件供应链管理，企业还可以采取以下措施：首先，不断完善供应链绩效评价体系，不但要评价供应链总体运行绩效，还要对供应链节点企业、供应链上的节点企业之间的合作关系作出评价。这不仅能统一供应链的整体目标，还能明确供应链节点企业的职责，提高供应链整体效率。其次，企业应加强供应链风险管理，识别并评估潜在的风险源，比如自然灾害、生产能力风险、延期风险、供应商财务风险等，制定应急预案，以应对突发事件带来的供应链中断问题。通过这些措施，可以提升供应链的整体稳定性和韧性。

## 四、汽车售后备件的物流管理

汽车售后备件物流管理是汽车售后服务中极为关键的一环，其效率将会直接影响到汽车维修速度和顾客满意度。<sup>[13]</sup>目前，随

着汽车行业市场竞争的加剧，汽车售后备件物流管理面临着前所未有的挑战和压力。从目前来看，备件物流管理普遍存在物流网络布局不合理、售后备件流通方式单一，分拨频率较低、物流索赔机制不够健全等问题。<sup>[14][15]</sup>对此，汽车企业可以通过以下举措来优化备件物流管理：

第一，从战略层面，优化网络布局。各汽车企业根据经销商数量及网络分布，目标市场的整车保有量，供应商数量及分布，整体规划中心库和区域仓库位置、规模。通过仓库的布局，筹建合理分销网点，目标是使物流系统总配送成本最低。因此整体的物流网络优化，不单纯是操作层面的优化，而是一种战略规划。第二，企业要创新售后备件流通方式。汽车企业可借助信息共享平台，共享发货信息，货量充足时采用整车发运，货量不充足时可采用整车与散货联合发运的模式，以此增加分拨频次，提高库存周转速度。同时还可以让备件跨区域流通、逆向流动和跨层级流动，可以有效减少备件短缺和积压现象。第三，企业要加强物流索赔管理，确保索赔工作能够第一时间执行到位，避免发货方、物流企业和收货方多方推诿扯皮现象的出现。例如：建立

完整的售后备件质量保障管理体系，包括备件供应商备件质量管理、物流质量判别、质量备件的处理方法及索赔管理、质量问题库存的处理等几方面的内容。建立健全的索赔流程和明确的责任分配，有助于提升物流服务的整体质量与效率。

## 五、结束语

总之，汽车售后备件品种繁多，替换关系复杂，而且不同车型的年代跨度也较大。对于汽车售后备件的管理，不论是对整车厂、供应商还是对经销商来说，都是一个巨大挑战，但加强对售后备件的管理也是汽车企业现下值得不断探索和追求的一个重要发展目标。具体来看，对汽车备件的库存管理、采购管理、供应链管理以及物流管理持续优化，不仅可以为企业节约大量成本，建立成本领先优势，在提高客户满意度，塑造企业品牌形象方面，也起到了很大的助推作用。综上所述，汽车售后备件管理是一个较为复杂的系统工程，在目前激烈的市场竞争中，汽车售后备件管理对汽车企业的发展具有重要的意义。

## 参考文献

- [1] 邓青松, 蒲忠. S 汽车售后服务备件库存管理系统优化研究 [J]. 中国物流与采购, 2023,(23):36-37.
- [2] 黄玮麟. 汽车售后服务管理系统分析与设计 [J]. 营销界, 2020,(35):145-147.
- [3] 杜莉莉. B 公司汽车售后备件库存管理模式研究 [J]. 中国物流与采购, 2020,(08):73.
- [4] 李媛, 陶森阳, 禹海峰. 矿用汽车售后服务备件供应链管理优化研究 [J]. 百科论坛电子杂志, 2021(14):442.
- [5] 陈振权. 基于用户需求出发的汽车售后服务模式改变 [J]. 内燃机与配件, 2023(4):115-117.
- [6] 廖燕玲. 关于提升汽车售后服务满意度的对策研究 [J]. 汽车与新动力, 2022,5(03):67-69.
- [7] 邓青松, 蒲忠. S 汽车售后服务备件库存管理系统优化研究 [J]. 中国物流与采购, 2023,(23):36-37.
- [8] 孙霁. S 公司售后服务零件采购优化管理研究 [D]. 苏州大学, 2022.
- [9] 鲍晓山. D 公司售后服务备件库存管理研究 [D]. 东华大学, 2020.
- [10] 舒朝普, 刘娇. 卡思调查: 汽车售后服务仍有很大提升空间 [J]. 中国外资, 2023,(21):85.
- [11] 刘影. 浅析我国新能源汽车售后服务现状 [J]. 南方农机, 2021,52(11):128-129.
- [12] 薛宁. 智能化背景下新能源汽车售后服务系统设计研究 [J]. 汽车测试报告, 2023,(13):74-76.
- [13] 陈振权. 基于用户需求出发的汽车售后服务模式改变 [J]. 内燃机与配件, 2023,(04):115-117.
- [14] 高红柳, 赵毓锋. 研究新能源汽车售后服务的重要性及改进方法 [J]. 时代汽车, 2020,(24):166-167.
- [15] 郭卫. 汽车企业售后服务管理存在的问题及其对策研究 [J]. 时代汽车, 2022,(18):175-177.