

汽车售后服务配件超期库存形成机理与管控策略

谭巍¹, 班璐¹, 陈燕¹, 梁巍¹, 吴挺^{2*}

¹南宁学院交通运输学院, 广西 南宁

²南宁职业技术大学新能源汽车学院, 广西 南宁

收稿日期: 2025年6月19日; 录用日期: 2025年9月4日; 发布日期: 2025年9月15日

摘要

汽车售后服务配件库存管理效率是影响企业成本与客户体验的核心环节, 但受需求波动、配件快速迭代及管理滞后等多重因素制约, 超期库存问题频发, 导致资金占用加剧、资产价值贬损及运营成本攀升。本文聚焦汽车售后服务配件超期库存问题, 深入剖析其形成机理, 揭示库存结构偏离实际需求因素。并针对超期库存形成机理, 提出管控策略, 旨在优化汽车售后服务运营, 提高综合效益, 为汽车售后服务行业库存优化提供理论支撑与实践指导。

关键词

汽车售后服务, 配件超期库存, 形成机理, 库存管控策略, 库存优化

The Formation Mechanism and Management Strategies for Overdue Inventory of Auto After-Sales Service Parts

Wei Tan¹, Lu Ban¹, Yan Chen¹, Wei Liang¹, Ting Wu^{2*}

¹College of Traffic and Transportation, Nanning University, Nanning Guangxi

²School of New Energy Vehicle, Nanning Vocational and Technical University, Nanning Guangxi

Received: Jun. 19th, 2025; accepted: Sep. 4th, 2025; published: Sep. 15th, 2025

Abstract

The efficiency of inventory management for automotive after-sales service parts is a crucial factor

*通讯作者。

文章引用: 谭巍, 班璐, 陈燕, 梁巍, 吴挺. 汽车售后服务配件超期库存形成机理与管控策略[J]. 社会科学前沿, 2025, 14(9): 459-463. DOI: 10.12677/ass.2025.149827

influencing both the enterprise's costs and customer experience. However, due to multiple constraints such as fluctuating demand, rapid iteration of parts, and lagging management, the problem of overdue inventory occurs frequently, leading to increased capital occupation, depreciation of asset value, and rising operational costs. This paper focuses on the issue of overdue inventory in automotive after-sales service parts, deeply analyzes its formation mechanism, and reveals the factors causing the deviation of inventory structure from actual demand. Based on the formation mechanism of overdue inventory, this paper proposes control strategies, aiming to optimize the operation of automotive after-sales services, improve overall efficiency, and provide theoretical support and practical guidance for inventory optimization in the automotive after-sales service industry.

Keywords

Automobile After-Sales Service, Overdue Inventory of Parts, Formation Mechanism, Inventory Management Strategy, Inventory Optimization

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

汽车售后服务中配件量和质的保证,对车辆运行、客户体验、行车安全乃至行业发展均有着不可或缺的促进作用。为确保能够及时响应客户需求、保障维修质量以及维持产业链的稳定运转,汽车售后服务企业会储备大量的配件库存[1]。

然而市场需求的不确定性、配件更新换代速度的加快以及库存管理策略的不完善等因素,导致配件超期库存问题日益凸显。超期库存不仅占用大量资金和仓储空间,增加运营成本,还可能因配件老化、技术淘汰等原因造成价值贬损。

因此深入研究汽车售后服务配件超期库存的形成机理问题,并制定科学有效的管理控制策略,对于优化库存管理、降低成本、提升企业竞争力具有重要的现实意义,是当前汽车售后服务领域亟待解决的关键问题。

2. 配件超期库存形成原因机理

汽车售后服务配件超期库存的形成是多重因素交织作用的结果,其根源可追溯至供应链上游的配额分配机制,贯穿于中游的订货决策与库存管理流程,并延伸至下游的销售响应与政策环境变化。以下从配件管理系统性进、销、存视角对超期库存的形成原因进行深入剖析。

2.1. 进货采购环节

采购主要有主机厂配货及自主采购两种情况。

2.1.1. 配额分配机制与市场需求错配

主机厂初期配货与市场需求错配是超期库存形成直接原因之一。在售后服务初创阶段,主机厂通常会根据地车型保有量及新车销售预测配送涵盖各车型配件的首批库存。随着运营时间的推移,基于不同车型的销售表现、行驶里程、进店保养维修数据等,配件运营一段时间后会依配额与实际需求的匹配度分化为ABCD四类,分别为快流件、中流件、慢流件和呆滞件[2]。配额与实际需求出现偏差的部分

配件,会逐渐从快流或中流状态转变为慢流甚至呆滞状态,形成超期库存。此过程反映了市场需求的不确定性与配额分配的刚性之间的矛盾,是配件超期库存形成的初始动因。这种结构性失衡源于主机厂未能建立动态配额调整机制,未将实时维修数据、区域市场特性等因素纳入配额计算模型,使得经销商被迫承担上游决策与市场变化导致的库存风险。

2.1.2. 自主采购决策及执行偏差

配件订货决策的偏差也是超期库存形成的直接原因。一方面,受及时供应率考核压力影响,配件人员倾向于“宁多勿缺”的订货策略,在订货过程中可能未能严格遵循科学的 ABC 产品订货原则,由于缺乏对不同类别配件需求特性的精准把握,导致 BC 类配件库存持续增加,最终演变为 D 类超期配件。例如,某经销商为满足主机厂要求的 98% 订单满足率,将安全库存水平设定为理论值的 1.5 倍,结果使部分配件的库龄超过 12 个月。另一方面,配件人员业务能力不足或工作疏忽或接到车间技师判断失误上报的订货信息,产生订错车型配件、配件产品或数量,则会直接引发超期库存产生。订购决策的偏差源于对市场需求的误判、订货规则执行不力以及人员专业素养的欠缺,诸多因素共同作用下,配件库存结构偏离实际需求,增加超期风险。

2.2. 销售出库环节

销售出库环节的响应滞后是超期库存形成的关键环节,主要有以下几种情况:

2.2.1. 促销活动配件积压

促销商品不及时销售造成的积压:为刺激市场,主机厂会推出阶段性配件促销政策,如空调清洗产品系列、新车型装饰促销套包等。售后服务企业为了活动返利及未能准确预估市场进行批量订购,若销售跟进不及时,促销产品将大量积压。促销策划与销售执行之间脱节和对市场需求响应速度的不足,使得原本具有销售潜力的配件因未能及时转化为实际销售而成为超期库存。

2.2.2. 事故车的配件积压

事故维修配件不及时出库造成的积压原因主要有三方面:一是对事故车的维修,配件人员依据前台、车间人员上报的配件清单订货,若主机厂缺货且订货周期较长,尤其是涉及影响车间工作进度和整体维修流程的关键车身钣金件,车间工作人员为按时交车可能采取其他替代方案,导致配件到货后车辆已维修完成,配件闲置积压。二是指配件订回后,若车间技师未领用且配件人员未严格检核领用情况,专车专用的冷门件将无法及时出库,形成积压风险。这一情况凸显了供应链各环节信息沟通不畅、流程衔接不紧密以及库存管理监督缺失的问题,导致配件在出库环节受阻,形成超期库存。三是事故车纠纷引发的客户不结算不取车,使已装车的配件无法回款,造成企业非在库配件资金积压。

2.2.3. 客户定制配件积压

客户定制配件超期积压的原因主要有三个方面,一是客户下单后不再进店修理保养车辆;二是车间对故障判断失误,所订配件无法解决客户问题,导致配件未出库;三是客户车辆问题为偶发故障,因不明显导致客户不再关注,加之前台未做好登记和提醒工作,客户来店时也未及时提醒更换。这是客户定制配件管理存在漏洞,从订单接收、故障诊断到客户跟进等环节缺乏有效的协调与监控,使得定制配件无法按预期出库,最终成为超期库存。

2.2.4. 政策环境变化导致的积压

政策环境变化导致的配件积压:政策环境的变化或时限要求会对在库配件的出库产生直接影响,进而引发超期库存风险。例如,部分客户购买简配版车型后,希望进行改装升级,如将单排气管改为双排

气管、普通卤素大灯改装为氙气大灯,以及为 SUV 车型安装侧踏板和行李架等。然而,车管所根据交通安全情况出台的相关政策可能对这些改装项目进行管制,导致不符合要求的配件无法出库,形成积压。此外,依据主机厂召回政策定制的专用配件,因车辆流失或其他原因未能及时出库完全,同样会导致积压风险。政策环境的变化具有不可预测性和强制性,售后服务企业若未能及时调整库存策略以适应政策要求,将面临配件超期库存的压力。

2.2.5. 车型老化与市场波动导致的积压

车型老化是超期库存形成的长期因素。随着车型保有量下降,原本属于中流件甚至快流件的配件需求锐减,若企业未能及时调整库存策略,将面临库存积压风险[3]。例如,某品牌某车型停产后,其专用变速箱油的月需求量从 100 瓶骤降至 10 瓶,但经销商仍维持原有库存水平,导致库龄超过 2 年的配件占比达 40%。市场波动则表现为突发事件(如自然灾害、疫情)对供应链的冲击,可能引发短期内的配件短缺或过剩,进一步加剧库存管理难度。

2.3. 存货管理环节

存货不当导致的积压主要包括两方面,一方面是仓储管理缺陷体现在先进先出原则执行不严、瑕疵品未及时报损等方面。对于有质保期要求的产品,若未遵循先进先出原则出库,会导致部分配件库龄过长,超过质保期后成为超期库存[4]。另一方面,库存管理流程的滞后性加剧了问题恶化。部分企业仍采用传统的人工盘点方式,导致库存数据更新延迟,无法及时触发预警机制。此外,缺乏科学的库存分类标准(如 ABC 分类法)使得企业难以区分高周转件与低周转件,进一步放大了库存结构失衡的风险。

3. 汽车配件超期库存管控建议

3.1. 事先预防

加强人员管理,制定配件管理办法,规范管理流程,明确岗位职责,强化监督,确保管理有章可循。健全配件人员管理制度,从招聘选拔专业、有责任心的人员,到定期培训提升其对配件需求特性、订货规则的掌握,再到将库存管理指标纳入 KPI 考核,形成闭环管理,激励员工参与库存管理,降低人为失误风险。

加强库存管理,引入超期预警制度,依据配件库龄、销售速度等设定预警阈值,及时采取促销、调货等措施。严格遵循 ABC 订货原则,深入分析需求特性,合理确定订货数量与频率,加强市场需求研究与预测。关注政策与车型变化,及时调整库存策略,对车型老化导致的配件需求锐减提前做好库存调整[5]。

深化与主机厂、同行的沟通协作,争取优先配送快流及中流速件,探索呆滞件定期换货与跨店调货机制。优化促销产品订货流程,通过三方签字确认确保决策科学合理,根据市场反馈动态调整销售策略[6]。

3.2. 事中控制

事中控制阶段,要精准把控配件出库、库存监控与采购决策等环节,防止超期库存增加。严格事故车配件出库核对流程。事故车维修所需配件多样,配件人员按清单订货,到货后与车间技师核对型号、规格、数量等信息,确保与客户需求精准匹配,并建立详细核对记录以便追溯,保障维修顺利,减少积压。

加强客户定制配件管理。客户定制配件特殊,从订单接收、故障诊断到客户跟进,需建立协调与监控机制。订单接收时准确记录个性化需求;故障诊断时与技师沟通确保配件适用;客户跟进时及时提醒取件,避免超期库存。建立管理台账实时跟踪订单进度,及时解决问题。

定期与交叉盘点相结合,对库存实施动态监控。定期开展年度全面盘点和月度抽盘,交叉盘点由不

同部门或人员相互监督，提高盘点准确性和公正性。及时发现配件数量不符、损坏等异常并处理，减少管理不善导致的超期库存风险。

强化配件计划审核与库存预警机制。制定计划时，组织相关部门和人员严格审核，综合考虑多种因素。利用库存预警系统实时监控，设定合理的安全库存阈值，接近或超过时系统预警，管理人员据此调整采购计划或促销，避免积压[7]。

3.3. 事后处理

对已形成的超期库存，采取促销与调货结合清理。推出特价活动，线上线下宣传，提高销售量。积极与同行尤其是同集团及同城店面沟通，跨店调货实现库存优化配置。对有瑕疵或超质保期配件，按规定报损或报废。建立审批流程，鉴定后填写申请单，经上级审批处理，并详细记录。

定期统计分析报损报废情况，找出原因并改进。财务部门做好损失预提，纳入财务预算，合理安排资金。制定风险防控预案，明确处理高风险维修车辆问题的职责和流程，及时沟通协商或采取法律手段，减少库存积压风险。

4. 结束语

汽车售后服务配件超期库存的形成是供应链管理、市场预测、运营决策等多因素综合作用的结果。既包括上游供应商的配额分配机制不合理、订货模型与市场需求脱节，也涉及下游销售环节的出库策略僵化、促销政策响应滞后等问题，同时还受仓储管理、人员专业度等内部因素的影响。深入分析这些形成机理，能够帮助企业精准识别管理漏洞，从源头优化库存管控体系。通过协同优化，企业可有效改善库存结构，减少资金占用，降低呆滞风险，从而提升供应链韧性和运营效益，最终实现售后业务的高质量可持续发展。

基金项目

南宁学院示范性校外实践教学基地建设项目：2024XWJD03。

南宁学院第六批课程思政示范课程建设项目：交通运输企业管理(2023SZSFK10)。

南宁学院新能源汽车产业学院建设项目：JT035。

参考文献

- [1] 姜惠娴. H 汽车配件公司库存控制策略研究[D]: [硕士学位论文]. 阜新: 辽宁工程技术大学, 2024.
- [2] 高婷婷, 陈龙强. 基于 Flexsim 的汽车配件库存管理方案设计[J]. 天津职业技术师范大学学报, 2023, 33(2): 48-53.
- [3] 马毅文. 广汽集团乘用车有限公司售后配件库存管理改进研究[D]: [硕士学位论文]. 长沙: 湖南大学, 2023.
- [4] 宋青. 汽车配件供应链视角下库存优化的策略[J]. 中国储运, 2020(11): 151-152.
- [5] 周贯杰. 财务管理对汽车配件批发零售企业盈利能力的影响研究[J]. 财讯, 2023(8): 136-138.
- [6] 王白石. B 汽车配件公司竞争战略研究[D]: [硕士学位论文]. 北京: 对外经济贸易大学, 2022.
- [7] 范育敏. 浅析汽车配件企业项目财务风险管理[J]. 财务管理研究, 2020(5): 93-96.