

编者按：IBIS每年会议期间，都将发布全球主要事故车修复市场的行业发展现状系列报告，这些报告均由业内资深专家撰稿。系列报告多角度展示了世界事故车修复行业技术及市场发展现状。从本期开始，本刊将与国内事故车修复及相关行业的专业人士一起，分享2012IBIS发布的最新全球主要事故车修复市场的行业发展现状系列报告。

我们将了解到：阿根廷缺乏事故车维修方面的技术人员、缺少资金投资最新技术设备；加拿大同样缺乏车身维修方面的合格技术人员；中国10万家事故车修理厂经过跨越、已进入现代化经营；希腊财政危机如何造成汽车销售市场骤降60%……从全球来看，保险公司对事故车维修行业有着强大的控制力。例如，在新西兰，该国目前最大的保险公司，如果竞标成功，将接管其第二大车辆保险公司，并获得其61%的市场份额，必将成为实力更强、影响力更大的保险企业……

相信此系列报告会帮助您了解全球14个有影响力的事故车修复市场，深入分析各国事故车维修行业面临的重大挑战以及发生重大变革所需的驱动力及关键因素。系列报告顺序依次为：阿根廷、澳大利亚、加拿大、中国、希腊、意大利、新西兰、葡萄牙、俄罗斯、南非、西班牙、荷兰、英国和美国。

聚焦全球事故车修复市场(一)

编辑、整理/张淑珍

阿根廷



作者：Fabian Pons
公司：CRASH Test, CESVI Argentina SA
职务：总经理

事故车修复企业的现状及困难

对于阿根廷事故车修复市场来讲，目前最主要的挑战是技术人员匮乏——无论是未接受过培训的新手，还是接受过培训的熟练技工，车身修理及喷漆两个方面的技术人员均严重匮乏。

近年来，在车身表面修复专家培训方面，阿根廷已表现出明显的下滑趋势，因此，先前流传下来的一些老的方式和技巧正在慢慢地消失。针对事故车维修企业来说，面临的最大困难和挑战是：为维持生存及发展，维修厂缺乏投资购买高新技术设备的资金。因此，国外的一些进口设备厂商在阿根廷市场做生意比较难做。

汽车制造商对事故车修复行业的影响

汽车制造商、主机厂对事故车维修的投入方面，目前在阿根廷来看，仅能看到很低限度的增长。可以说，汽车制造企业在解决车辆修复等行业问题方面没有足够的投入，仅有25%的汽车经销企业拥有事故车修复及喷漆设备，这就是一个佐证。

保险公司与维修企业的关系

在阿根廷，保险公司对汽车修理企业的控制较为软弱，目前，仅有50%的维修企业使用计算机化的理赔评估系统。维修厂最初比较抵触理赔评估体系进入到经营管理中，他们认为这一计算机系统将会影响到维修厂的经济利益。但是，保险公司通过展示评估结果、认可工时计算等方式，维修企业将进一步接受并使用这一系统。

车身行业内的商业机会

在阿根廷的汽车维修市场上，基本不存在外国进口的零部件，因此，零部件购买非常困难。然而对维修厂来说，零部件匮乏却是一件可以获利的事情。因为这样，维修厂就需要更多的工时去维修和养护用过的零部件，而不是简单更换新部件而已。

维修数据/理赔评估

阿根廷维修企业在获取原厂技术资料方面，是挺困难的一件事，而且费用极高。目前维修厂只有少部分企业使用了计算机理赔报价评估系统，但

多数维修企业对这类计算机系统尚无兴趣。维修后的工时计算还需要协商后确定。这对于保险公司来说,是一个好机会。毕竟作为工具,计算机化的评估系统可以帮助维修厂进行理赔、评估等综合性管理。

新车销售趋势

阿根廷的汽车销售市场多年来连续增长,到2011年新车销售已达到近80万辆,预计2012年的新车销售会有小幅滑落。因为新车销售在持续增长,所以车辆的残余价值下降趋势非常明显。

碰撞事故发生的比例

在阿根廷,车辆碰撞后的理赔比例正在显现出少许地下降趋势,尤其是损伤性大的事故已明显下降,刮蹭类的小事故有轻微地增长。阿根廷摩托车销售的数量增长极快,因此由摩托车造成的事故增长明显。

车身修理企业的数量

目前,阿根廷从事事故车维修的修理厂数量是稳定的。传统车身修理厂虽然缺乏熟练技术工人,但由于相互合作、引入了一些新的技术和工艺,目前市场生存的空间依然存在。

澳大利亚



作者: Michel A Malik
公司: 澳大利亚
《事故车修复资讯》杂志
职务: 出版人

车身修理企业现状和面临的挑战

澳大利亚车身修理企业目前面临的最大挑战是,汽车技术不断更新造成事故车维修更为复杂,而且修复后的事故车难以恢复到原厂的技术指标。因此,为了与汽车技术发展保持同步,修理厂的技工需要不断更新技术知识、提高操作技能。而修理企业则需承担由于技术培训及人员误工这两方面造成的更高的费用支出。另外,修理企业同样担心,即将出现的汽车新技术将减少维修工作总量,例如,汽车智能制动及避免碰撞系统的出现都将大大降低车辆碰撞发生的可能。

澳大利亚的维修企业都已认识到,行业法规将促使维修价格进一步降低,这将严重阻碍增加市场投资、兴/扩建修理厂的市场需求。这对传统修理厂来说是一个极大的挑战,传统修理厂正在增加“多地点”经营的竞争模式。

在主机厂方面,他们对事故车维修这一领域似乎表现出了不断增长的兴趣,具体表现之一是主机厂经销商的维修企业数量在不断增加;另外,普通维修厂在获取主机厂维修数据这方面的障碍也在逐步好转。但是,即使在目前来看,获取主机厂的维修资料依然是困难重重。丰田和现代两家公司在这一方面做得最好。据当地《事故车修复资讯》(Bodyshop News)杂志报道,澳大利亚事故车维修行业的老员工在学习新技术方面存在困难,因此,他们在行业中生存和求职困境越来越明显。

正如汽车制造商一样,保险公司通过确定维修工时等方式,正在寻找加强控制维修厂的方法。另外,保险公司也在暗处推动维修企业使用二手零部件,以

降低维修成本。这方面维修厂的观点是,使用二手零部件会延长车辆在维修厂停留的时间;另外,更换的新零部件是可以查询来源的,并且在重新喷漆前可以追踪去向;再者,使用二手零部件也没有得到维修行业真正的认可。所以,维修厂认为,二手零部件延长了工作时间,成本更高。

澳大利亚传统维修厂目前同样也面临着移动性强、灵活性大等运营方式方面的挑战。与车身修理企业相比,这类运营商可以大幅降低企业日常的管理费用,而对维修费用比较在意的消费者认为,这种新型的运营方式在价格及灵活性方面非常具有吸引力。这对一些起家较早、做得还不错的维修企业来说,压力及挑战更大。一些30年前起家的维修厂目前已在考虑卖掉或者关闭企业,而那些有经验的维修店主也在考虑受雇于维修行业其他的大型企业或机构,这样的工作更为安定、麻烦更少。

从事事故车维修来看,总体上说,维修厂在车身维修上得到的费用基本都少于正确维修所需要的费用。这样将降低企业的赢利能力、限制企业投资急需的新技术、阻止企业为熟练技工提供合理的酬劳,因此事故车维修企业很难保留住熟练的技术人员。

与其他成熟的市场相同,澳大利亚的汽车制造商及保险公司对维修企业有相当大的影响。计算机评估理赔系统在澳大利亚非常规范,大约95%的维修厂都在使用这种系统。这一体系有3个接口,可以连接进入到澳大利亚大多数保险公司。从行业各个层面来看,这一系统能为各方带来益处,因此对计算机评估理赔体系的态度多是正面、积极的。(未完待续) 