

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2012年第7期开始,本刊与国内事故车修复及相关行业的专业人士一起,分享了2012 IBIS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、缺少资金投入最新技术设备; 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(八)

◆编译/张淑珍

新西兰



新西兰

作者: Rex Crowther
公司: 新西兰事故车修复协会
职务: PanelTalk杂志 编辑

(接上期)

目前, 新西兰事故车行业面临的主要挑战是市场上保险公司的数量正在减少。最近, 新西兰最大的保险公司正在寻求行业管理部门的认可(很可能成功), 以购买新西兰第二大车险公司。如果购买成功, 则意味着新合并的“巨无霸”式保险公司将占有全国车险市场的61%, 而另外4家实力较强的公司, 其市场占有率分别是11%、9%和2个6%, 剩余7%的份额则由其他一些小型公司瓜分。

最近一次市场调查显示, 新西兰最大的车险公司在市场策略方面提到两个重要的内容, 即“更合理的评估价格”和“更合理的工时费用”。这预示着新合并的公司将对本已非常薄利的维修企业产生重大影响。如果维修企业仅与一家保险公司合作而又希望扩大业务份额的话, 那么它所面临困难是显而易见的, 同时也必将迎来更大的挑战。

“多地点”经营的网络式维修企业

在新西兰, 目前仅有少数几家维修企业经营“多地点”维修业务。有预测说, 这种经营方式将随着时间的推移而缓慢增长。新西兰最大的“多地

点”维修企业目前仅有4家场所进行经营。在新西兰, 可以说维修企业网络化经营尚未出现, 仅有一家企业建立了一个松散型的特许经营模式。

汽车制造商的作用及影响

只有奔驰、宝马、奥迪、大众等德国汽车制造商主动掌管并控制着其旗下的维修企业网络。通过新西兰I-CAR公司, 近些年来, 维修厂在获取车型的维修数据方面一直不断地改进。I-CAR公司与很多汽车制造商建立了密切的合作关系。值得一提的是, 新西兰媒体认为, 维修企业最大的发展机会是调整自己, 发掘维修企业与汽车制造商合作的可能。

保险公司与维修企业

新西兰大多数保险公司都有自己认可的维修厂网络, 但是在过去, 保险公司并没有主动地掌控其认可的维修企业, 唯一的掌控方式是, 在几个主要的中心地区维修厂统一使用一种多功能维修报价系统。

灵活便捷的维修方式

在新西兰的维修市场中, 灵活、便捷的维修方式增长速度非常缓慢, 而这种维修方式多数是以移动、分包的形式实现的。另外, 新西兰也有一些为

数不多的菜单定价式移动维修模式。在一些主要城市中, 是一些做漆面修补的经营者在运用这种菜单定价式移动维修模式。最近5年, 这种经营方式增长速度并不快, 就目前来看, 它们对维修市场的影响很小, 可以忽略不计。

技术与可维修性

在新西兰, 从事事故车维修的技术人员大部分都是经过I-CAR培训的。这些技术人员目前都能很好地胜任自己的工作, 尤其是在汽车制造商发布新的维修信息时。遗憾的是, 一些二级维修厂仍然保留着未经过培训的维修工人。但是, 保险公司方面也采取了一些主动的措施, 以确保对其认证的维修企业进行技术培训, 尤其是现代维修新技术方面的培训。

维修过程及产品技术

目前, 在获取主流车型的维修数据方面, 新西兰近年的情况在不断地好转, 唯一例外的是大众汽车公司。大众的维修网络有两套培训课程, 但是新西兰全国仅有25个技师参加过培训, 无论怎样, 这个数量对于市场需求来说是远远不够的。另外, 大众公司的维修数据对其网络外的维修企业是不公开的。这为非大众的维修网络增加了困难, 需要他们自己去研究维修数据。

目前, 大部分维修数据是通过新西兰I-CAR公司获取的, 像Audatex那样较为复杂的评估系统, 目前在新西兰维修市场还尚未使用。新西兰大约80%的维修企业正在使用计算机评估系统, 这个比例近些年一直在增长。但是, 有一部分评估系统仅提供最基本的评估功能。

在新西兰, 目前只有3家公司在做计算机评估系统, 因此市场竞争并不激烈。而且, 各家所处的水平也不相同, 可以说这3家公司之间不存在什么真正的竞争。

大多数保险公司都接受并使用计算机评估系统, 但是维修企业多少会感到有点儿委屈、受压。他们认为, 使用专为保险公司设计的评估系统, 维修厂没有得到任何补偿和回报。

新车销售及报废车辆趋势

在新西兰, 新车销量的增长速度非常缓慢, 但自低靡的2009年以来, 新车的销售呈稳步增长趋势, 而车辆残值在整个2011年是相当稳定的。

因为价格便宜, 新西兰进口了大量日本产的二手车, 所以新西兰待报废车辆的比例很大。然而, 由于新车辆报废规定的延长了进口车的使用年限,

这些进口车辆的价值有望进一步提高。这将缓解一部分车辆的报废问题。目前, 事故车的报废数量大约占到全部车辆的12%~15%。

目前, 车辆交通事故无论在数量还是严重程度, 均呈下降的趋势。因此, 事故车维修厂的数量总体也有略微的下降。另外, 为了维持生存, 维修厂需要在设备及培训方面进行必要的投资, 这对维修厂是非常困难的。因此, 有预测说, 维修厂的数量在今后几年还将继续减少。

由于近年来严重的车辆交通事故量在不断减少, 一些维修厂为了业务的增长及生存, 需要保证有更多的车辆进行维护及机械维修, 因此, 围绕维修厂的生产能力、维修车间的空间使用等, 将产生更多的难题。

维修标准

在新西兰, 有关维修标准、维修方法以及维修规范等内容的讨论一直话题不断。目前, 类似于英国PAS 125维修标准这样的方案, 在新西兰尚没有任何力量推动并落实有关标准的制定问题。但是, 近年来推动事故车维修厂注册的动力一直在增长。

AKEMI / 雅科美® 德国原装

多功能原子灰

- 与镀锌板、铝合金、钢板等均有非常好的黏接性
- 快干、易磨、细腻、刮涂性好



用于前机盖等关键部位, 耐高温
不用环氧底漆, 适用各种车型

德国AKEMI/雅科美中国办事处

北京雅科美商贸有限责任公司

电话: 010-87794952/4752

传真: 010-87794805

中文网址: <http://www.akemi.com.cn>

葡萄牙



作者: Filipe Teixeira
公司: 葡萄牙国家汽车维修与
贸易商务协会(ANECRA)
职务: 项目经理

目前,葡萄牙事故车维修市场面临的挑战主要包括:碰撞事故发生率逐年降低、保险公司持续降低工时费对维修厂产生的压力、维修价格方面的折扣更大、维修工时更少(一些管理软件评估的维修工时很少)以及要求使用后市场相同品质的零部件等,所有这些挑战都对事故车维修企业的利润空间和盈利能力产生了很大的压力。

“多地点”经营模式

在葡萄牙,拥有事故车维修网络的企业目前还不多,实行“多地点”经营模式的主要是品牌汽车的经销商集团。作为品牌汽车维修企业,它们试图吸收其运营区域内的所有业务,而其他一些本地的维修厂,即使与保险公司签有合约,但他们的业务量也是非常有限的。

汽车制造商的作用及影响

葡萄牙的汽车制造商仅与其旗下的特约经销商企业合作,在事故车维修领域涉及和影响的范围并不大。汽车制造商在培训方面(价格非常昂贵)要求极为严格,同时强令维修厂使用他们规定的维修时间。

保险公司的作用及影响

葡萄牙保险公司目前正在整顿它们指定的维修厂资源网络。保险公司网络之外的维修厂与保险公司之间的业务联系非常少。保险公司对投保人施加压力,不允许投保人在其网络外的维修厂进行维修。保险公司的呼叫中心也下了大力气,引导客户去其指定的维修网络的维修厂。保险公司指定的维修厂各方面的条件都要好于其他维修厂。

对维修厂来说,增大工时及零部件的折扣还是很有压力的。一些保险公司试图控制维修厂的供货及销售发票,同时为维修厂在选择零配件供应商方面做主。另外,保险公司也鼓励维修厂使用“品质相当”的零配件。但是,无论单一品牌还是多品牌的维修企业,对这些零配件的评价标准是不尽相同的,人们对“品质相当”这一说法存在着疑义。

技术与可维修性

对于具有最新技术、使用先进维修工艺的车辆,包含多品牌的维修厂在维修时还是有一定困难的,有些维修厂根本修不了这类车。最大的困难是需要投入更新的设备、雇佣接受过培训的技术人员或者自己投资培训员工,这一点很难做到。

独立维修企业获取的维修数据是有限的,而且成本较高。在葡萄牙,维修数据主要来自于评估系统,由一些专业数据供应商(如Audatex)及设备供应商提供维修数据。汽车制造商的技术数据成本非常高,而且通常很难得到这方面的信息。

计算机评估系统

与保险公司合作的维修厂都在使用电子评估软件,其中绝大多数是Audatex系统,这个市场也存在不同供应商之间的竞争。但是,从领先的保险市场来看,接受Audatex系统的比重较大。

对于保险公司来说,计算机评估系统是一个最基本的工具,能降低维修成本,而且类似维修的赔付更为标准。相比较而言,维修厂则认为使用这套系统是被动的,但是又必须学会并接受它,与其他工具一样,最终还是要看如何利用它。因此,维修厂也培养了一批合格的理赔评估人员,在讨论预算等事宜时,他们能够为维修厂的利益更好地与保险公司进行交流。

新车销售及车辆残值趋势

在葡萄牙,近几年新车的销售量一直呈下降的趋势。有预测说,2012年的新车销售总量将整体下降20%。根据车辆的使用年限确定其折旧率,这是有法律依据的。但是,新车价格的下降、二手车市场供应充足等,都是影响汽车市场价格的重要因素。

事故程度及报废趋势

在葡萄牙,这些年交通事故的发生率显著降低了。有预测说,这种趋势还将继续。另外,由于经济危机的影响,车辆的平均行驶里程将进一步延长,燃油消耗将进一步下降,再加上事故后大修车辆的数量在减少,这些因素造成的最终结果是维修厂现有生产能力的过剩和经营风险的增加。

随着车辆使用年限的增长,车辆的平均维修总量应该是增加的。但是,因为目前经济环境不好,实际上还可能导致很多车主忽略车辆的小损伤而不去维修。

上述这些因素,再加上环保对维修厂的要求,保险公司对其指定的维修厂及事故车修复中心逐步重视等,综合起来将对维修行业产生巨大的压力,最终将导致事故车维修厂数量的不断减少。(未完待续)M