

**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……

相信此系列报告会有助于您了解全球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(九)

◆编译/张淑珍

## 南非

**AUTOMOTIVE**  
REFINISHER



南非

作者: Ian Groat  
公司:《汽车修复》杂志  
职务: 出版人

(接上期)

2011年, 南非汽车销售市场表现得依然自信、活跃。新车的销售量创造了新记录, 国内汽车市场销量达570002辆, 增长15.6%。从丰田、宝马、奔驰、福特等公司进口的车辆达到268000辆, 比上年增长11.9%。

在2011年南非实施了一项新的消费者保护法。对于供应商、服务商来说, 这项法规的颁布意味着在车辆交给客户时, 要足够重视并认真检查车辆在交货质量方面的问题。另外, 一些大保险公司在维修厂业务方面, 如修补面的业务, 给维修企业施压, 这将造成事故车修复市场利润的进一步降低。这些热点都将引起整个行业的持续关注。

在南非, 不断上升的汽油价格在一定程度上会限制私家车主的用车需求, 但是由于公共交通系统的不足, 总体来说, 人们上、下班还将使用自己的交通工具。另外有一点需要说明, 在南非, 即使维修厂每年的维修费用仅上涨3%, 也会受到一些大玩家的严

格控制。但事实上, 仅喷漆业务而言, 维修厂每年成本的增加就超过了15%。

在2011年暑期期间(南非当地时间2011年12月—2012年1月), 我们发现有不少的维修厂不再开工、甚至倒闭。实际上, 到目前为止我们依然能看到, 在南非各地不断地有维修企业关张或倒闭的现象。另外, 在南非, 结构性维修的大型修理厂在“多地点”经营方面, 没有很大的进展和变化, 而一些小型的美容类非结构性维修厂的数量在全国一直在增加。

### 汽车制造商的作用和影响

汽车制造商在事故车修复方面都认可自己的维修网络, 像宝马、奔驰、大众、现代、本田、丰田、福特等, 在与维修网络签订的合同中, 对维修的标准都有自己明确的规定和要求。总体来说, 在南非, 维修厂培训仍然处在一个较低的水平, 例如对于车身结构方面的改变和变化, 维修企业总是最后才知晓。针对新车型, 通用、福特及宝马公司都在极力推动新的

维修方法,但这些都仅限于自己品牌内部认可的维修网络。

### 保险公司的影响

南非事故车维修协会(SAMBRA)是一个比较大的机构,代表着整个南非的事故车行业。2011年南非事故车维修协会的会员们就保险公司控制贸易和工业部门的做法提出了国家控诉。尽管对事故车行业来说这是一件好事,但是到目前为止,各地事故车维修企业、集团所处的不利局面依然没有改变。一些保险企业争辩他们并没有完全代表行业部门,这一案件拖延了6个月,最终来看还是保险公司的“越轨”行为获得了成功。

就目前来讲,事故车维修的工时费与机械维修工时费相比,其回报还是比较低的。因此,针对目前的现实情况以及每年的业务状况,保险公司依然有一定的主导控制权。保险公司也希望通过合资公司的形式与事故车维修企业合作成立示范性企业,但之前这方面的尝试都失败了,尚没有成功的经验。

保险公司自身的确存在一些问题。在南非,大约30%的车主在事故之后对保险公司的理赔业务没有意见或想法,但是70%的车主在车辆修复后对保险理赔存有很大的疑虑。

### 灵活便捷的事故车维修网络

灵活便捷的事故车维修网络在整个南非增长势头极为明显,但是从规模上看有逐渐变小的趋势。AutoMagic及ChipsAway两家公司在非结构性维修方面不断有新店开张,保险公司对他们采取压低工时的做法,但是各店的业务依然非常繁忙。

### 机会和挑战

在南非,独立运营的事故车维修企业主要以家庭经营的夫妻店形式存在。通常来说,利润很低,都是保底经营。有统计数据显示,只有不到5%的夫妻店,其纯利部分达到了行业的平均水平。保险公司在指定理赔中心的周边选址建店,有助于得到更多的维修工作量,获得更高的收益。

### 技术与可维修性

近五年来,汽车制造商在设备投资方面要求较高,新型焊机、烤漆房、铝车身修复车间等设备的应用出现了大幅增长。南非事故车维修协会的设备更新目录中,对维修厂投资的新型设备制定了新标准,维修厂将按照新标准更新、采购设备。

在南非,总体来说,从汽车制造商处获得技术

信息并非难事,在线的技术支持也能方便获得。在南非,几乎所有的修理企业在花费及报价方面均使用计算机管理系统。目前,计算机理赔评估系统是当地市场条件下维修厂的标准配备之一,维修厂一旦使用电子系统,成本有望进一步下降,降幅约为10%~15%。

### 报废趋势

车辆报废趋势依然是人们关注的主要话题。大众汽车目前正在筹备运作一项“节省汽车”的项目。这个项目的大致想法是汽车制造商将与维修企业协商,试图降低零部件方面的整体费用,保证车主上路行车,同时避免因汽车部件更换及服务的减少而造成对维修企业收入的减少。

### 新车趋势

在南非,2011年的新车销售增长超过了15%,但是车辆的价值在近几年却持续下降。这个问题大概是因为目前新车价格中接近50%是税费部分,而这部分费用在车辆残值评估中是全部去除掉的。2011年汽车销量的增加意味着如果清理了二手车交易,汽车后市场依然繁荣辉煌。

## 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>

## 俄罗斯



作者: Dave Shepherd  
公司: Audatex  
职务: 中欧、东欧地区  
区域项目主管

在俄罗斯,与车辆维修有关的综合性保险(KASKO)大部分由保险公司授权的经销商掌控,第三方责任险由保险公司以一定的折扣价格,按现金的方式赔付。

随着标准化理赔评估系统的使用,俄罗斯在零部件定价、喷漆成本计算等方面的透明度有了进一步提高,同时保险公司原来以纸质文件确认修复并完成赔付的时间也进一步缩短了,有效地遏制了原来居高不下的欺诈行为。

### 事故车维修“多地点”经营

在俄罗斯,事故车维修市场企业的并购现象时有发生。目前,多品牌的经销商网络无论在数量还是在规模上都有所增加,各品牌经销商网络正在以莫斯科为中心向其他区域拓展,而且区域内的网络也已出现。需要说明的是,这些网络都是多品牌授权经销商的网络。

### 汽车制造商的作用及影响

由于综合性保险理赔支付的周期较长,其将对汽车制造商及进口商在供应链方面产生重要的影响。因此,这将刺激汽车制造商和进口商在处理车辆理赔过程中更加积极和主动。许多汽车制造商针对综合性保险出现的问题,已经开始制定一些相关的政策,他们希望通过政策的框架与保险公司建立标准化条件,以有利于之后车辆的维修赔付。

直到近几年,俄罗斯的汽车制造商才意识到零部件价格缺少透明度将有助于其经销商的利润最大化。目前,他们已开始越来越多地关注零部件价格缺少透明度对保险理赔方面产生的负面影响。鉴于此,他们对零部件等产品做出了参考或建议价格,以规范评估过程,使维修/换件工时及喷漆材料等评估更为标准化。

### 保险公司对维修企业的影响

车辆保险的主要销售渠道仍然是汽车制造商、经销商网络。在俄罗斯,如果经销商买保险存在赖账情况,那么车辆出了事故保险公司还是能够解决并进行修复的,这一点不同于欧洲。保险公司和经销商可以使用保险销售佣金的纯提成部分支付修理费用。另外,在俄罗斯很多地区,汽车销售还是垄断性的经营网络,再加上经销商大量的新车销售业绩,保险公司基本没有能力(或者说没有兴趣)限制或控制事故车的维修。

### 维修数据的获取

经销商是通过汽车制造商,或者像Audatex、DAT这样的数据公司获取维修数据的。同时市场上也充斥着各种盗版的维修软件,很便宜就可以获得。目前,俄罗斯还没有本土的数据研究机构。

目前,俄罗斯经销商旗下的维修企业使用保险公司也能访问的标准评估系统,其增长的势头也非常明显,很多非授权的、非经销商维修企业使用的是标准工时系统,这个系统实质上没有维修数据。由此可以看出,法律授权的维修软件越来越受到青睐,其市场占有率也显著增加。在俄罗斯,市面上有很多合法的授权软件品牌,如ETG、Audatex、DAT、Consulting AB等,Audatex产品在市场上处于主导地位。

保险公司认为,标准的计算机评估系统推进了零部件价格的透明度,它很好地控制了理赔金额的数量。在最近两三年,保险公司开始强令使用这一类系统,维修企业认为它是维修厂与保险公司合作的入门条件。

### 新车销售趋势

目前,俄罗斯乘用车的保有量约3440万辆。近2年乘用车保有量急剧增长,2010年增幅达到30%,2011年更是上涨了37%。拉达车是俄罗斯市场销量最大的车型,2011年的销量近50万辆,是其竞争对手雪佛兰、现代、起亚、雷诺、日产等车型的3倍多,是丰田、大众销量的5倍,是福特销量的7倍。

在俄罗斯,乘用车绝大多数都是私人所有,政府车队或公司所有的车辆仅占市场份额的12%左右。

### 事故车维修厂的数量

从最新数据看,2009年俄罗斯从事事故车维修的独立维修厂不到5000家、经销商特约的事故车维修厂1500家,还有1100家小型事故车维修厂(无经销商授权)。在整个俄罗斯联邦大约有1万家事故车维修厂散落在各个区域。

### 事故车维修标准

有关事故车维修标准的问题曾在俄罗斯引发过讨论,包括创立、实施维修标准的可行性及潜在收益等,但是最终进展有限,主要是因为各汽车进口商及各自经销商对市场的把握和控制非常强。在俄罗斯,如果为了扩大主机厂旗下的维修企业而快速、大量地增加投资,任何时候都是很难改变经销商、制造商、进口商的市场地位的。(未完待续)M