

事故车修复工时费定额标准相关问题研究

◆文/吉林 宋学忠 吴东风

当今时代汽车已经走入寻常百姓家,事故车维修也已成为社会各界普遍关注的民生问题。如何处理好保险公司、汽车维修企业和车主之间的利益关系,更好地维护消费者合法权益,维护社会和谐稳定,确保事故车修复质量和服务质量,推动事故车修复向规范化、标准化、制度化方向发展等,吉林省汽车维修行业协会与吉林省保险行业协会合作,对事故车工时定额标准相关问题进行了研究。

一、事故车修复活动中凸显的矛盾和问题

吉林省经营机动车辆保险业务的保险公司共有11家,承担保险车辆维修的企业有2018家。随着车辆设计、制造质量的不断提高,车辆的可靠性越来越好,汽车维修活动更多是根据汽车使用手册规定的行驶里程进行车辆的常规维护作业,恢复性修理作业项目越来越少,事故车修复作业量占汽车维修总量的40%左右。因此,事故车修复作业在汽车维修活动所占的份量越发凸显出来。

统计数据显示,2012年,吉林省承保车辆248.9万台次,保险事故车理赔55.1万台次,理赔车辆数占承保车辆数的22.14%;修复事故车共计73万台次,维修企业承修事故车数量比保险理赔事故车数量多出18万台次,保险理赔车辆台次数占修复车辆台次数的75.34%;汽车维修企业事故车修复产值为27.87亿元,保险理赔款为21.3亿元,保险理赔款占事故车总产值的79.30%。但在事故车修复理赔问题上存在一些“不认同”因素,其主要表现为以下“四个不认同”。

1. 消费者不认同

汽车保险收费标准与事故车理赔标准存在一定的依存关系,保险费标准不统一再加上工时费定额标准不统一,同样的一台事故车,损失相同,但不同的保险公司、不同的修理厂、不同的特约维修站(4S店)有不同的工

时费定额,常常使消费者产生迷惑和质疑。消费者与保险公司、汽车维修企业间的矛盾纠纷时有发生,投诉、诉讼案件逐年增加,甚至出现某个品牌车的代理商们形成一个行业商会,定期集体研究上调维修工时及其单价问题,随着其保险理赔事故车修复定额的上涨,非保险车辆的维修费用也随之上涨,存在恶意涨价及价格垄断的嫌疑,极大地损害了消费者的合法权益。保险公司与维修企业及车主间的矛盾日益增大,行业失信问题突出,已经严重影响了社会的和谐与稳定。

2. 企业不认同

主机厂特约维修站、综合性汽车修理厂、保险公司之间各有各的工时费定额,彼此互不认同,影响了相互之间的合作,制约了行业的有序发展。

3. 从业人员不认同

自2005年对汽车维修价格实行市场定价后,多年来一直没有相对权威的定额标准,伴随着物价上涨和人工费用的增加,保险公司和维修企业虽然做了一些调整,但从从业人员普遍感到收入低,一个普通汽车修理工的月收入还不及饭店的保安或服务员的,转行、跳槽现象时有发生,有的企业甚至由于招不到好的技术工人而影响生产经营。长春市有一个最典型的案例,某品牌车4S店的汽车钣金维修技师(行业内称“大工”)因收入问题,在夏天放弃汽车维修厂的工作,到建筑工地去当泥瓦匠,到了冬季再返回汽车维修厂做钣金工。

4. 社会不认同

保险公司和汽车维修企业的合作仍停留在以资源换市场、以市场换资源上。在事故车修复工时费定额问题上谁掌握了市场、掌握了资源,谁就享有主动权。为了获得市场和资源,有时事故车工时费定额不合理也不得不接受。对于绝大多数综合性汽车维修企业来说,以资源换市场实属无奈,保险公司在事故车修复定额方面具有绝对的话语

权,理赔压价问题相当普遍。由于理赔额度不够,直接导致维修企业以次充好、偷工减料,修复后的车辆普遍存在质量隐患。在这场博弈中最终受伤的只能是这个利益角逐中的弱势群体——车主。而对各类4S店来说情况则完全相反,吉林省305家各类4S店仅占事故车维修企业总数的15.11%,年修复事故车12.54万台次,占事故车修复理赔总台次的22.75%;其产值为10.29亿元,占事故车修复理赔总量的48.32%,相当于事故车修复总产值的36.92%。这部分企业具有销售车辆的资质,并取得了保险的兼业代理权,在销售车辆的同时办理各类车辆保险,占据新增车辆保险总量的85%以上。由于占据了资源优势,以及以市场换资源模式的出现,导致这部分企业与保险公司在理赔额度的博弈中具有绝对的话语权,因此凡是在各类4S店承修的事故车的定额均按照汽车维修企业制订的工时定额执行,车辆修复费用连年上涨。

然而,在市场经济条件下,消费者往往属于弱势群体,特别是在科技含量高、价格不统一、标准不透明的情况下,消费者更是无所适从,只能听之任之。由于缺少统一规范的事事故车修复行业定额标准,保险业和汽车维修行业在发展中都出现了一些问题,且集中反映在事故车修复工时费定额上。在事故车修复过程中以次充好、漫天要价、吃亏上当的事情时有发生,而且投诉不断。在利益的驱使下,事故车的修复给社会埋下了巨大的安全隐患,由于修复后质量达不到安全技术要求,直接危及道路交通安全和车主的生命安全。资料显示,修复后的事故车再次发生事故时,由于修复工艺和修复质量问题引发的“二次事故”的伤亡率居高不下。

二、事故车修复与普通故障车维修的差异性

编制事故车修复工时定额必须弄清事故车修复与普通故障车修复的差异性,有针

对性地组织修复。在各汽车维修企业中,事故车维修70%的工作量是小修作业,且此类维修一般都属于传统的钣金整形作业维修。但是,事故车修复与普通故障车辆维修相比具有较强的特殊性,主要的各总成部件的损坏机理、作业项目、修复方案、工艺流程及竣工检验标准与普通故障车存在较大的差异。

1.损坏机理的差异

事故车损坏机理复杂,损伤程度大且规律性差。正常的故障车发生故障存在一定的规律,一般具有可预知性,可以通过设备的诊断或技工的经验发现故障原因,从而找到解决方案。但是事故车是在交通事故中发生的无规律的车辆整体或部分损伤,不确定因素较多,事故中碰撞、刮擦和挤压程度的差异造成车身/车架的损坏及车辆零部件的损坏差异,存在“内伤”和“外伤”复合的问题。

2.作业项目和维修方案的差异

事故车在维修前必须经过严格的车辆外廓尺寸测量及相关定位点的测量和诊断,对整车或受损部件的可修复性进行评估,然后才可确定修复项目和修复方案,而且每个案例均为个案,不可复制。对零部件进行修复时,技工对零部件的修复、更换判断还必须依据《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)确定基本原则,以免存在过度维修或维修不到位等问题,难度远远大于普通故障车的维修。

3.维修工艺及技术要求的差异

事故车修复涉及车架矫正和车身整形,需要大型维修机具设备,维修企业必须具备整车维修资质,有相应的车身校正机、烤漆房、气体保护焊机、三维数据测量系统和对应的车型数据库,建时资金投入量大,修复工程涉及到的技术标准多,如GB7258《机动车安全运行技术条件》、GB/T3798《汽车大修竣工出厂技术条件》、GB/T3799《商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件》、GB/T5366《大客车车身修理技术条件》等通用性较强的技术标准和规范对维修人员的素质要求较高。

事故车修复的作业流程、工艺要求、配件更换原则、损伤等级划分方法及质量保证等内容,应该严格按照《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)的技术要求和《机动车维修服务规范》(JT/T186-2012)规定的服务流程及标准进行,既要确保维修后的质量,也要保证的优质的服务质量,其目的就是进一步保证事故车的修复质量。

事故车修复工艺及流程是确定其修复定额标准的技术基础,应该严格按照《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)的规定办理,建立标准化质量管理流程(见图1)。

编制事故车修复工时定额应充分考虑维修工艺组织等技术要求,以行业平均先进水平为基准确定单项修复作业工时定额。根据辖区事故车修复统计数据绘制出市场需求与供给的曲线,依据均衡价格理论确定供求关

系曲线平衡点,利用变量经济量的相对变化对自变量经济量的相对变化的反应程度或灵敏度来确定事故车修复的弹性需求和弹性供给。依照边界定价原则较全面地考虑汽车维修企业成本构成和保险企业成本构成及其盈利点,顾及辖区物价指数和GDP状况,寻求汽车维修企业、保险公司和车主三方利益的平衡点,合理地确定事故车修复工时定额。

三、事故车修复工时定额标准确定的基本原则及方法

事故车修复与车辆结构、技工水平、设备条件及修复工艺的工序等密切相关,涉及事故车维修后的相关质量标准和服务规范,必须严格遵循现行有效的相关法律法规和技术标准组织实施。当前主要法规有《中华人民共和国保险法》、《合同法》和《机动车维修管理规定》(交通部令2005年第7号),主要技术标准有《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)和汽车维修竣工出厂的相关技术标准。

1.事故车修复工时定额编制遵循的基本原则及注意事项

一是符合法律法规的原则。定额的编制要严格依据国家、部门、行业和地方性法律法规进行。二是公平、公正、公开的原则。公平、公正、公开确定标准,公开征求意见,取得社会各界的理解和认可。三是实事求是的原则。贴近市场,贴近实际,兼顾各方利益。四是科学严谨的原则。多方采集,全面比对,分头编写,集体审议,精益求精。五是适时调整的原则。立足现实,兼顾长远,根据市场和物价的变化适时进行调整。六是兼顾差异的原则。设定系数调整省会城市、中心城市和偏远县区的差异,与当地经济发展状况、企业状况及消费水平相适应。要坚决杜绝单纯依靠以往经验和传统模式来处理事故车修复工时定额编制工作中遇到的问题,切实遵循《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)和相关技术标准来规范编制工作,以此来规范和引导具体的事故车修复工作,真正起到引领和指导作用。

事故车修复损伤诊断是确定事故车修复

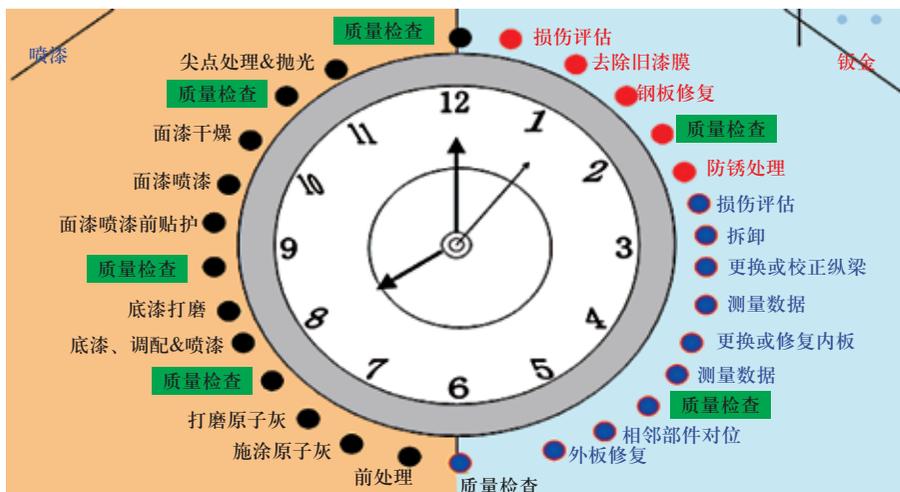


图1 标准化质量管理流程

工时定额的基础环节,只有损伤诊断正确,才能制定合适的修复方案。因此,编制事故车修复工时定额时应特别注意以下三方面问题:一是对在企业收集到的具体事故车案例,准确分析事故形态、损伤形式、碰撞角度、方向、车速等因素,准确判定损伤范围及作用力的传递特性。二是准确确定车身材质信息,针对车身设计中出现的轻量化、铝质车身、高强度钢、超高强度钢等材料在具体事故车上的实际运用情况,依据其结构和材料性质编制具体修复方案,体现修复方法的差异性,如焊接、整形等作业。三是必须准确确定受损件,受损件的诊断应严格参照《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)附录给定的技术要求执行。

2. 事故车修复工时定额基本框架和表现方式

《机动车辆保险条款》(保监发[2000]16号)规定“自然磨损、朽蚀、故障、轮胎单独损坏等,保险人不负责赔偿”。因此,在确定事故车修复项目时,应正确区分碰撞损伤与自然磨损,以及故障模式、特征及表现形式的差异性。以事故车常见损失项目为基础,根据辖区实际情况,将定额分为乘用车、客车、货车3部分。其中乘用车分3类:轿车、MPV、SUV,车型分类以新车重置价为依据,分成11个档次;客车按照车身长度分为4个档次;货车按照车辆吨位分为4个档次。为便于施行定额,从实际出发,回避了传统单独体现工时定额和工时单价的模式,采用了各保险公司和各类汽车维修企业普遍习惯使用的事故车修复总费用的做法,换算出损失项目总的工时费用。

3. 事故车修复零部件的选择及质量保证期

配件的质量直接影响事故车的修复质量。市场上配件的质量参差不齐,价格差距也大,为了保证修复质量,要求维修企业必须使用符合“原设计”要求的配件,同时必须与“原厂配件”加以区分,具体操作中应遵循如下原则:倡导使用原厂配件,如果不是原厂配件,必须使用经相关部门检测、认定合格的配件,配件必须满足维修车型的所有尺寸

参数、装配要求和材质要求,装配后能够恢复车辆原有设计技术性能和相关技术要求。

事故车修复质量的保证期是衡量其修复质量的重要因素,也是对车主利益的一种保护,同时也体现了其修复成本等因素。考虑到事故车损伤的特殊性和修复项目的复杂性,根据损伤等级确定质量保证期,严格遵循《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)规定的原则,一级损伤、二级损伤和涉及到漆面部件的三级损伤事故车,其质量保证期为自出厂之日起行驶20000km或者100日;三级损伤(漆面部件除外)事故车,其质量保证期为自出厂之日起行驶2000km或者10日。质量保证期中行驶里程和日期以先达到者为准,以此为基础测算事故车修复工时定额的相关参数,确保人力、物力投入后能够保证修复质量。

4. 事故车修复质量控制及有争议作业项目的处理

从有利于维护汽车维修企业、保险企业和消费者三方的合法权益的角度出发,通过贯彻落实《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)和《机动车维修服务规范》(JT/T 186-2012),从技术规范和行业自律两方面解决问题,建立有利于行业发展的长效机制,重点保护弱势群体的合法权益。

几何尺寸是对车架、车身修复质量的重要评价指标,几何尺寸超限会直接影响整车装配质量,更严重的是影响车辆直线行驶能力和运行稳定性。鉴于此,对车辆外廓尺寸参数(长、宽、高)、整备质量、轴距左右差、对称部位离地高度差等重要参数均应按照《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)给予严格限制,确保车辆外观、外形恢复完好。

事故车修复质量的评价必须由具有相关资质的检测机构进行,其检验项目设置要充分体现事故车修复的特殊性,主要从外形尺寸恢复和整车性能恢复角度综合评价修复质量,充分体现了事故车“状”和“态”恢复的重要技术指标。对于整车性能,主要从汽车的安全性(制动、侧滑、转向、前照灯等)、可靠性(异响、紧固、焊接等)、动力性、

经济性、排放性能及噪声和密封性角度进行评价,检验方法可根据维修企业的实际情况选择路试或台架试验。

由于事故车损伤具有不确定性,确立的事故车修复工时定额不可能完全覆盖所有修复项目或内容,在现实中由于损伤属性引发争议的情况时有发生。当出现争议时,应根据事故车的保险属性,要求承保和承修双方依照相关车辆使用及维修手册和相关技术标准合理确定争议事项,参照行业指导性事故车修复工时定额确定的基本原则、方式、方法,结合具体修复内容或项目,通过合同的方式对争议项目的具体工时定额加以确认。

在具体修理过程中,拆卸是事故车修复的基础,同时也是损伤诊断的必要环节,与损伤诊断的准确性有一定的关系。因此,要求拆卸方法适宜,不得野蛮操作对部件进行二次伤害,严格按照主机厂规定的拆卸方法、顺序、强度进行部件拆卸。同时应注明零部件状态,并分类妥善保存需要增加、扩大的修理项目,修理人员应及时告知,征求送修人或承保方同意并签订补充合同。

总成(系统)损坏界定是确定具体事故车修复工时定额的关键,其工作应遵循以下基本判断原则:A类件受损界定数量;或者满足A、B类件总界定数量;或者满足《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)附录给定的总成损坏界定表备注要求。符合上述条件则判定该总成损坏,然后再根据总成损伤的数量进行整车损伤等级划分。

无论是保险公司的事故定损人员还是汽车维修企业的维修技术人员都必须严格遵守《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)规定的损伤等级划分方法来定损,否则就会出现异议。因此,在具体事故车定损及修复工作中,各方均应严格按照《事故汽车修复技术规范》(JT/T 795-2011)附录给定的损伤诊断检验方法及要求进行诊断判断,按照总成损坏界定表进行损伤界定,否则一定会因为定损技术标准的不一致而导致损伤界定等级的差异,从而直接影响最终的事故车修复总工时及理赔价格。M