

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(十一)

◆编译/张淑珍

美国



作者: Jim Savas
公司: ABRN-汽车事故车
维修网络

(接上期)

美国事故车维修企业当前遇到的商业竞争情况无论好坏, 都与20年前所面临的境况是基本相同的, 并没有大的改观和实质性的转变。其原因主要有以下几方面:

1. 保险公司确定工时费, 工时费一直低于机械维修的劳动报酬。

2. 保险公司减少车辆维修过程中的循环时间。保险公司常把循环时间作为“关键性能指标”来衡量车辆进入“直接维修程序(DRP)”以及在该程序中的工作效率。

3. 保险公司希望维修厂以保险公司“看得见”的方式进行维修, 而不是交车时对车主说: “车辆已恢复到碰撞前的状态, 为车主提供了更好的行车保障”等。

4. 一些独立维修厂抱怨从汽车制造商处获取维修资料等信息比较困难。

5. 维修技师与喷漆人员应进行适当培训。培训是时间成本和经济成本花费都非常高的事情。一些行业人员提倡技术培训, 部分市场分析表明, 事故车维修行业缺乏合理的培训。

6. 行业依然没有解决后市场部件的质量问题。由于后市场部件价格低于OEM厂家的同类部件, 因此保险公司希望维修厂使用后市场部件。但是一些维修厂反映, 后市场部件的质量明显低于OEM同类产品,

他们不愿或拒绝使用。

7. 后市场部件厂商仍然在寻找检验部件质量的方法。后市场各协会通过与CAPA(汽车部件认证协会)多年的合作, 目前也在寻找其他的认证机构, 以便认证更多部件并推动后市场的部件销售。

多地点运营模式的增长

理论上, 在美国事故车行业里, 这两年多地点运营的维修企业增长应该是非常明显的。2008年美国严重下挫的经济形式影响了维修企业的运营, 导致一些维修厂的关闭或合并。虽然经济危机给当时存活下来的企业带来了困难, 但更为他们日后良好的发展带来了机会。为了扩展生意, 他们应该有能力选建新的维修地点。

据美国CCC机构报告显示, 在2000年所有事故车理赔维修中, 独立维修厂处理的事故车理赔约占85%, 经销商维修厂处理的理赔占4.6%, 多地点经营的维修厂理赔处理量达到10%。但是在2010年的统计中, 多地点经营维修厂的理赔处理量已上升至18%。

有迹象表明, 美国一些单一地点经营的小型维修厂已被多地点经营的维修厂淹没并覆盖。他们认为, 多地点经营能很好地解决保险公司“直接维修程序”带来的麻烦和困难, 但是, “直接维修程序”为单一地点经营的小型企业造成更大的生存困难。

汽车制造商对事故车行业的影响

一些维修企业认为,参与并接受汽车制造商的培训是行业趋势,维修企业应该遵从这一趋势的要求。这一趋势是越来越复杂的汽车设计以及零部件材料的发展等造成的,进而导致了维修技术越来越复杂。另外,有一些独立维修企业也抱怨,汽车制造商的维修资料很难获取。除以上两点,并没有更多汽车制造商对事故车行业施加影响的实例和结论。

保险公司对事故车行业的控制

保险公司对事故车行业的影响及控制多年来并没有改变。保险公司和维修企业争论的话题基本都围绕着该由哪方决定车辆维修的内容。保险公司的观点是:“我们的决定按理说无论对双方的利益还是技术层面来说都是正确的,而且有助于降低成本。”维修厂说:“保险公司管控过多,若按照他们的要求维修车辆,我们认为是不完美的,车辆可能达不到碰撞前的状态。从最坏的情况分析,这样的维修可能再次引发行车安全问题。”

灵活便捷的快修方式

目前尚没有信息表明,灵活便捷的快修厂在总量上有显著的增长。人们更关注收益高、影响力大的维修企业,因此投资这类快修业务则会少一些。有些经营不错的快修店,他们为小刮蹭、当天修复的事故车辆开辟了快速服务区。当前美国的经济情况一直处于困境,有些维修企业反映,车主们(包括高端、豪华车的车主)在维修时不愿投入较多的维修费用,因此修理费的支出会有所减少。

维修业务的机会

一些生存下来的维修企业都在从业务衰退、经营失败的维修企业中寻找业务机会。在目前的经营中,减少投资、降低花费、提高运营效率等手段颇为常见。但仍然有一些维修企业愿意以增加业务项目的方式提高收益,而不是想法设法减少开支。减少开支会很难保证经营的一致性,因此可能降低经营成功的概率。

另外,针对新技术的挑战,维修企业似乎能够应对自如。因为他们所接受的技术培训在解决新车型维修及全新维修步骤、工艺方面等提供了很大的帮助。

获取维修数据及评估系统

维修企业通常是通过电子评估系统或者从汽车制造商那里获取维修数据资源。对此维修企业也有一些不满,他们抱怨从汽车制造商订阅、获取维修资料的费用太高。而对电子评估系统也存在一定的质疑,例如如何更新评估系统的维修信息以及高强度

或超高强度的钢制零部件信息等。

绝大多数维修企业都在使用计算机化的电子评估系统,维修企业自己记录评估报告的现象非常少见。电子评估系统在美国维修行业竞争非常激烈,因为不同的保险公司“直接维修程序”要求不同的评估系统,多数维修企业购买、使用的系统都是CCC信息系统、米切尔及Audatex三大品牌。

保险公司主张维修企业使用计算机评估系统,大多数维修企业因为保险公司的要求及评估系统带来的便利性都在使用各种评估系统。这其中也存在一些问题,有的维修企业认为,评估系统在维修时间、指导步骤等方面有不正确的地方。另外,维修企业也担心在系统中记录的信息会被卖掉或回到保险公司手里,被其制定维修价格及维修政策所利用。

新车销售趋势

美国权威的沃德行业分析报告显示,2011年全美新车销售同比增长了15%。其中,欧洲汽车制造商的销量增长了22.7%,亚洲增长了4.1%。美国通用公司、JD Power及一些协会信息表明,2012年新车销售中美国本土制造的车型将受到市场的欢迎。美国一些买主表示更喜欢美国国产车型,如不考虑车辆来源,也喜欢一些燃油经济性更好的车型。

2011年十佳畅销车型是丰田凯美瑞、日产Altima、福特Fusion、丰田卡罗拉/Matrix、本田雅阁、雪佛兰科鲁兹、现代索纳塔、本田思域、雪佛兰Malibu、现代伊兰特。

残值及报废趋势

在美国,车辆残值的的增长趋势仍在延续。据Kelley蓝皮书说,这一趋势是美国新车制造有所保留导致的。分析人士希望整个2012年残值趋势将继续保持在高位状况下。

自2008年开始,美国报废车的总量有显著增加,主要是车辆维修费用增长以及二手车价格下降造成的。新车广泛安装了多种形式的安全气囊,而更换安全气囊成本非常高,这也是报废数量增加的原因之一。通常保险公司不公布报废车辆的具体信息,因此很难得到报废车辆的具体数量。维修厂担心车辆维修的数量将会减少,因为一些旧车会被保险公司直接送往报废站。

2011年CCC评估系统公司报告显示,事故车维修总产值有所下降。原因是维修厂为降低成本、增加维修量,愿意使用价格更低的零部件(后市场部件及用过的旧部件)。

交通事故的水平


美国国家高速公路交通安全管理部门(NHTSA)信息显示,自2003年以来,美国交通事故呈稳定下降的趋势,2003年至2010年间交通事故整体下降12.36%。通过保险获得理赔的交通事故由2003年547万起下降至2010年538万起,下降率达到1.6%。交通事故的下降对于维修厂意味着维修机会的减少。然而,事实上维修厂并没有指出事故率下降是导致维修业务量下降的原因之一。

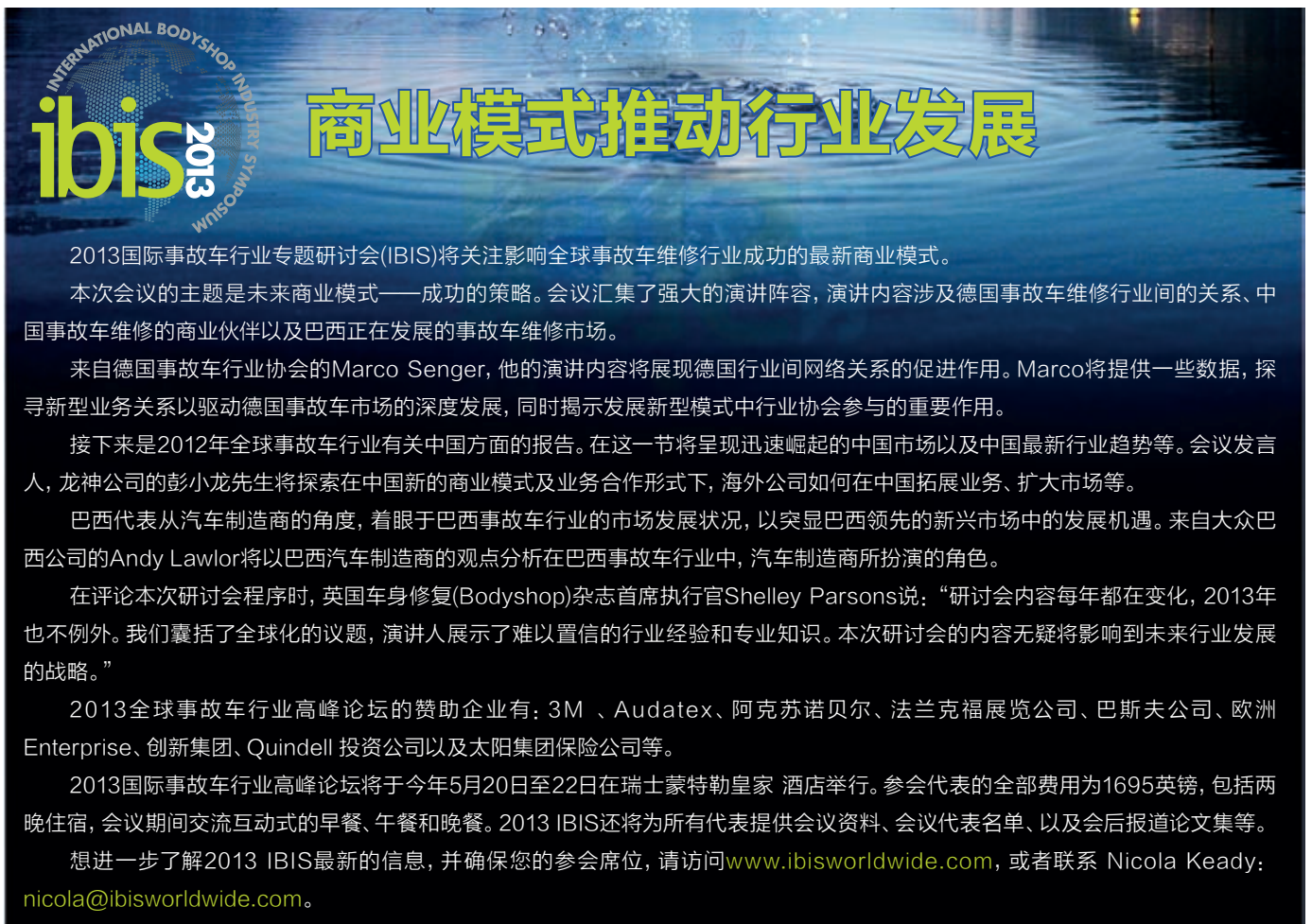
众所周知,保险理赔的事故数据是从交警部门获得的,而车主发生的小刮蹭、轻碰撞并没有记录在案,这类事故通常是车主直接去维修厂修理或者根本不去修理。有数据表明,一些维修厂希望寻找更多车主直接维修的机会,而更有一些维修厂已经掌握了一些策略,专门寻找这样的维修机会。

米切尔公司评估报告表明,2011年维修的平均费用有小幅上涨,但并没有说明严重事故的维修数量是否有上升趋势。

维修厂数量及维修标准

由于维修企业需要大量的资金购买设备以及进行人员培训,再加上交通事故数量的减少,这些年维修企业的数量一直持续减少,具体下降的数值很难评估和确定。但有分析人士指出,随着美国经济的复苏以及多地点经营模式的成功,维修企业数量整体减少的趋势将有所缓解。

有关设立维修标准的话题已谈论多年,事故车行业会议(CIC)的各成员为研究维修标准也做了多年铺垫的工作。最近,事故车行业会议针对“维修标准”这一主题,在事故车维修及车辆保险理赔行业做了一个广泛的、具有跨行业性质的市场调查,以收集并汇总各方观点和看法。该调查希望收集一些基本信息,如是否需要维修标准、维修标准如何设定等内容。目前,很多维修企业将OEM的维修标准确定为唯一的维修标准,但是,OEM维修程序里还存在很多不足。事故车行业会议委员会认可OEM维修标准,但是希望找到一个途径来填补OEM维修标准中的不足。(未完待续) 



INTERNATIONAL BODYSHOP INDUSTRY SYMPOSIUM
ibis 2013

商业模式推动行业发展

2013国际事故车行业专题研讨会(IBIS)将关注影响全球事故车维修行业成功的最新商业模式。

本次会议的主题是未来商业模式——成功的策略。会议汇集了强大的演讲阵容,演讲内容涉及德国事故车维修行业间的关系、中国事故车维修的商业伙伴以及巴西正在发展的事故车维修市场。

来自德国事故车行业协会的Marco Senger,他的演讲内容将展现德国行业间网络关系的促进作用。Marco将提供一些数据,探寻新型业务关系以驱动德国事故车市场的深度发展,同时揭示发展新型模式中行业协会参与的重要作用。

接下来是2012年全球事故车行业有关中国方面的报告。在这一节将呈现迅速崛起的中国市场以及中国最新行业趋势等。会议发言人,龙神公司的彭小龙先生将探索在中国新的商业模式及业务合作形式下,海外公司如何在中国拓展业务、扩大市场等。

巴西代表从汽车制造商的角度,着眼于巴西事故车行业的市场发展状况,以突显巴西领先的新兴市场中的发展机遇。来自大众巴西公司的Andy Lawlor将以巴西汽车制造商的观点分析在巴西事故车行业中,汽车制造商所扮演的角色。

在评论本次研讨会程序时,英国车身修复(Bodyshop)杂志首席执行官Shelley Parsons说:“研讨会内容每年都在变化,2013年也不例外。我们囊括了全球化的议题,演讲人展示了难以置信的行业经验和专业知识。本次研讨会的内容无疑将影响到未来行业发展的战略。”

2013全球事故车行业高峰论坛的赞助企业有:3M、Audatex、阿克苏诺贝尔、法兰克福展览公司、巴斯夫公司、欧洲Enterprise、创新集团、Quindell投资公司以及太阳集团保险公司等。

2013国际事故车行业高峰论坛将于今年5月20日至22日在瑞士蒙特勒皇家酒店举行。参会代表的全部费用为1695英镑,包括两晚住宿,会议期间交流互动式的早餐、午餐和晚餐。2013 IBIS还将为所有代表提供会议资料、会议代表名单、以及会后报道论文集等。

想进一步了解2013 IBIS最新的信息,并确保您的参会席位,请访问www.ibisworldwide.com,或者联系 Nicola Keady: nicola@ibisworldwide.com。