

编者按: 我刊2012年7月开始发表“聚焦全球事故车修复市场”系列报道, 受到行业领导、专家及读者的广泛关注。系列报道源自于“国际事故车高峰论坛”(IBIS)发布的全球事故车市场分析报告。

自2013年7月开始, 我刊将持续关注事故车行业全球发展动态, 继续刊发2013年“国际事故车高峰论坛”(IBIS)发布的全球最新行业现状报告。该系列报告由IBIS授权的各国专业媒体、行业专家撰写完成, 多角度、全视野地诠释并展现全球事故车行业的现状与未来。

通过全球15个国家的分析报告, 我们将了解当前行业所面临的现状、3~5年的发展趋势、各国市场的机遇挑战等。无论好与坏、美与丑, 这都是行业目前呈现出的真实状况: 保险公司的主导地位、国家经济危机、维修数据的获取、劳动成本的增加、维修技术的提高……这些都是我们整个行业共同关注的焦点话题。同时, 我们也认为, 没有完全相同的两个市场, 各自都具有自己的特性, 面临着不同的现状和难题, 但都将迎接更艰巨的竞争和挑战。

本报将依次分析来自阿根廷、澳大利亚、加拿大、中国、捷克、希腊、意大利、荷兰、新西兰、葡萄牙、俄罗斯、南非、西班牙、英国、美国15个国家的行业现状, 为中国事故车维修行业提供充分的信息资料, 以了解各国市场发展的驱动力为中国事故车行业的进步和发展献计献策。

2013年聚焦全球事故车(一)

◆编译/姜曼

阿根廷

国家数据: 人口4011.71万; 国内生产总值(GDP)4459.9亿美元。

汽车市场数据: 新车净增长75万辆; 在用车数量1000万辆左右; 汽车保险公司数量65家; 维修平均成本1200美元; 未保险的司机数量200万人左右。



IBIS阿根廷合作媒体
CRASH Test
CESVI Argentina SA
联络人: Fabian Pons
职务: 总经理

市场概述

对于阿根廷事故车修复市场来讲, 目前面临最主要的问题是备用零部件的匮乏。因此, 维修厂做的更多的是零部件的维修和保养, 而不是简单地更换受损部件。

现在阿根廷事故车维修企业的数量是稳定的, 而事故车维修企业的生产力有所提高, 多地点经营事故车维修企业的数量以及维修网络并没有明显的增长与变化。汽车制造商没有参与到事故车维修行业里面, 相反, 他们不再为后市场供应零部件。保险公司方面, 我们看到的唯一变化就是定损系统软件在事故车厂的使用, 但这一点并没有影响或改变保险公司和修理厂之间的关系。目前, 阿根廷在快修领域尚没有大的起色, 移动性修理设施或组织也没有开始运营。

阿根廷汽车市场主要由南方共同市场组成, 技术先进是构成该市场的重要因素, 这也意味着事

故维修厂和服务中心不得不面临新技术所带来的挑战。目前的情况是一些小型维修厂得不到可用的技术信息, 这些信息只能从CESVI这样的领导企业获得。另外, 保险公司使用的计算机评估理赔系统维修厂却不太熟悉它们。

在过去的12个月, 阿根廷事故发生率虽有轻微的增长, 但这还没有影响到事故维修领域。就维修标准来说, 像英国Thatcham车身碰撞研究所与英国标准学会(BSI)车辆损坏维修PAS 125标准等, 到目前为止, 阿根廷的事故车修复市场尚没有开始考虑。阿根廷事故车维修行业在未来三到五年的发展趋势将主要依赖于政府对进口贸易和技术方面的政策决定。从修理厂的角度看, 最大的机遇是小剐蹭和冰雹等带来的凹陷快速修理业务的增长。

鉴于巴西直接向阿根廷市场提供车辆, 所以巴西市场是阿根廷观察的主要市场之一。

澳大利亚

国家数据: 人口2298.49万; 国内生产总值(GDP)1.37万亿美元(2011)。

汽车市场数据: 2011年机动车销量销量为100.84万辆, 同一时期摩托车类销量为10.9067万辆; 汽车品牌数量: 64个; 汽车行业企业11万家; 汽车行业年营业额1600亿美元。



IBIS澳大利亚合作媒体
PAINT & PANEL
联络人: Sam Street
职务: 编辑

市场概述

在过去12个月里, 澳大利亚事故车维修领域的发展主要体现为连锁式维修的增加、超级维修厂的发展以及保险公司维修网络的收缩。其他主要问题就是技能短缺, 尤其在车辆结构以及主动、被动安全系统先进技术的发展等。

根据2013年3月澳大利亚技能理事会发表的汽车行业报告显示: “汽车行业正在经历一个合理化的过程。缩编、技术、结构的变化, 劳动力老龄化和停业等是澳大利亚汽车行业目前面临的重要问题。” 它还表明: “对于那些准备在这场技术革命中奋力一搏的企业而言, 通过更好的客户服务、培训、业务及职业发展愿景等, 在未来一定能够获得更多回报。” 维修厂的核心竞争力就是要拥有最新的实践应用技术, 将自己的业务放在发展前沿, 同时努力跟上市场变化的步伐。

澳大利亚事故车领域是两家保险公司的垄断经济, 太阳公司和IAG集团控制着澳大利亚的保险市场并各自拥有约40%的市场份额。因此, 保险政策的任何变化都会对大多数维修厂产生巨大的影响。

2012年多地点经营的维修厂数量有显著增长, 而保险公司指定合作维修厂的数量却有所下降。太阳保险公司所属的快修连锁企业有所增长, 而IAG集团通过REP提案项目对所属维修厂进行缩减。这一项目正在一州一州地开展(西澳大利亚目前正在通过这个项目), IAG集团努力将整个项目过程更加透明, 将充分考虑每一份申请, 同时拜访到每个申请者的维修厂。成功的申请者需要有固定的维修价格政策, 以换取五年期合作合同及维修数量。西农保险公司已经减少了已授权的维修厂数量。

英国的霍普金斯双兄弟旗下的维修连锁企业——Gemini chain现在有27个维修点, 遍布新南威尔士、昆士兰、西澳大利亚、澳大利亚首都直辖区等。朗科恩投资旗下的快修连锁店现有21家, 大多位于澳大利亚人口稠密区, 它仅维修一些小的车辆损伤, 维修厂运转效率极高, 一个星期的维修量是其他维修厂平均维修量的四倍。快修服务是朗科

恩投资网络式布局的解决方案, 这个网络将在未来几年内完成。随着网络式布局的存在和发展, 他们将在所属的附近区域, 从独立维修厂揽到大量的维修工作。太阳公司也与维修厂合作, 很快将创办一个“超级维修厂”Q-plus的项目。最初先在悉尼, 太阳公司针对发生严重碰撞的事故车打造一个巨型的“工厂式”维修厂。如果成功的话, 将对其周围附近的事事故车维修厂产生重大影响。令人关注的是, 这一模式在悉尼的成功将导致其他城市产生更多类似的“超级维修厂”。

IAG集团旗下新的维修网络包括了大城市区域内的一些合约维修点, 类似于朗科恩的快修连锁, 他们大部分业务来自小型、轻微碰撞, 但提供全天24小时服务。

国内行业情况

很难估计澳大利亚全国有多少个事故车维修厂。澳大利亚全国共有6个州和2个所属领地, 并且每个州的商业环境不尽相同。维多利亚和新南威尔士两个人口稠密区的维修厂数量略有过剩, 南澳地区维修厂数量较为适合。IAG集团和太阳公司在昆士兰、维多利亚和新南威尔士占据着保险业的主导地位, 但是在南澳地区却没有一家保险公司占据主导地位。

恶劣的天气因素, 如冰雹, 可能会增加事故车维修的工作量, 但在短期内掩盖了事故车维修量萎缩的状况。新南威尔士州得益于可维修报废车辆的法律, 即允许已经报废的车辆重新维修后继续使用, 这就意味着有更多的车辆需要维修。

保险公司和修理厂之间的关系多种多样。2012年新南威尔士州维修企业抗议太阳公司所拥有的AAMI品牌以及新南威尔士州机动车贸易协会主张的“两个报价”系统, 最终导致了不安全维修的案例就说明了这一点。“两个报价”系统要求维修厂到AAMI报价中心对一定数量的维修进行报价, 报价成功后, 维修厂将车辆带回维修, 维修完成后再将其送到评估中心。

在IAG集团RFP提案项目中取得成功的维修企业看似与IAG集团的关系非常满意,然而相反的是,那些不再与IAG继续合作的维修厂对IAG却非常不满,特别在农村地区。保险公司为降低成本、迫使维修厂在维修中走“捷径”,而另一些评论说这个错误应该归结于维修厂以较低的价格接受了维修工作。

据澳大利亚技能协会e-scan报道,在过去的一年里,汽车维修与保养行业流失了13791份工作。报告中还说,汽车行业对年轻人的吸引力正在丧失。尽管自2003年起澳大利亚劳动力增长已经超过200万人,但是汽车学徒在所有劳动人口中仍旧一直保持着每年平均29500人现状。因为劳动力老龄化、缺少学徒导致的技能欠缺,将继续成为行业关注的话题。目前很多企业已从其他国家雇佣外来人员以解决劳动力短缺问题。

行业创新精神

澳大利亚机动车行业协会(MTA)开展了两项意义重大措施和行动,开发了一套“由行业研制,为行业服务”的电子式时间指导系统。据MTA介绍,它包含的时间指导来自于数以千计的现场工作研究,用视频方式记录了拥有熟练技能、装备完善的维修企业执行维修作业的工作情况。这套系统是透明且不断更新的。重要的是,它考虑了精确的成本核算。澳大利亚事故车维修协会(AMBRA)正在与保险公司谈判,希望能采纳这套整合了所有主要评估软件的系统。

澳大利亚事故车维修协会最近宣布了一个行业分级(3级)计划,大致描述了维修厂在设备、工具、资历、技能和经验、设施属性、性能等方面的最低标准和要求。国家标准一直是行业内反复议论的话题,但应该如何实施并没有最终达成统一。另外,维修企业、经销商和制造商对部分保险公司授权使用“类似的零部件”行为表示关注。关于保险公司在维修过程中对零部件成本的控制也有众多非议。

品牌方面的话题

澳大利亚只有2300万人口,但汽车销售的品牌却有64个。澳大利亚汽车售后市场协会已发起了汽车数据共享活动,精心设计了政府对此活动的关注话题。经过18个月的协商,最终报告将督促汽车行业制定独立维修厂访问维修数据的程序。这一项目

预计在未来12个月有显著进展。

维修信息可以通过多种途径获取,包括综合MTA技术数据库、经销商以及Thatcham网络等。通过I-CAR培训机构及当地技校提供的课程,钣金工人参与了大量课程学习以正确修复常见车辆不同金属的钣金件。另外针对培训机构及MTA组织政府方面推出了包括视频多媒体、讲台授课等多种措施以遏制过高的学徒辍学率。由于修理厂一直缺乏对保险评估人员的了解和培训,澳大利亚最近推出了一项国家四级评估认证措施,试图规范评估方面的职业技能。

澳大利亚市场存在各种各样的评估系统,有些适合全国,有些仅在本州使用,计算机定损评估可通过许多不同方式实现。一些修理厂甚至设计自己的评估系统,因此,每年都会有新的评估产品进入维修市场。

行业的趋势

由于保险公司对维修过程控制越来越多,维修人员想获得更多收益,而非持续性的基本收入,他们需要不依靠保险公司、找到自己可控的客户资源。因此,为争夺市场许多传统的独立维修厂开始逐步专业化。独立维修企业渴望获得制造商或经销商授权的“徽章”以进行专业维修严重碰撞的受损车辆,这样便能赢得一些车队或高档车辆客户在自行选择修理厂时的主动权。另外,由于维修厂的数量越来越多,快速、简单的小型维修作业被不断分离,维修厂开始有精力细化维修过程、缩短维修周期。

在保险公司方面,他们已开始网络市场的竞争,一些保险公司通过降低预算的方式向公众提供低成本的保险政策(保险范围相应缩小)。对于维修厂来讲,低成本保险政策将消耗相同的平均维修费用,这样,保险公司将更努力控制维修成本并继续减少应对通货膨胀和消费物价指数增长而产生的费用。严格的成本控制以及维修网络的减少正在使维修厂的作业量逐步减少。

在澳大利亚两个垄断巨头控制的保险市场,消费者仍然可以通过非典型零售方式获得一些保险公司低成本的保险产品,如凯马特轮胎及汽车保险、超市品牌保险、维珍保险等等。这样也诞生了许多保险政策在线比较的网站工具,推动了客户选择参与低成本保险政策,市场竞争将越来越激烈。M

