



Karen女士是美国事故车维修领域的知名人物,曾任职于美国汽车零部件认证协会(CAPA)。1998年Karen女士成立KerenOr Consultants咨询公司以来,她为美国及其海外客户提供了广泛的汽车后市场咨询服务,为客户建立行业关系提供指导和帮助。目前,她担任了美国车身理事会(NABC)理事,是美国汽车服务协会(ASA)、美国汽车后市场行业协会(AAIA)、美国事故车维修专家学会(SCRS)、行业妇女组织(WIN)成员,是美国事故车行业会议(CIC)的积极参与者、联席会委员。

Karen女士在其职业生涯中获得过各种荣誉和奖励,其中阿克苏诺贝尔公司授予的“行业最具影响力女士”尤为珍贵。她编著、撰写的文章发表于行业内众多知名出版物。作为研究咨询顾问,她为2012年国际事故车高峰论坛撰写《中国事故车维修及后市场的发展机会》一文,已发表在我刊2012年第10、11期上。她也是知名的演讲者,在全球多个行业会议及高峰论坛,包括国际事故车行业高峰论坛(IBIS)、法兰克福展览等场合,发表演说。

KerenOr Consultants咨询公司为事故车维修行业的相关领域及政府机构、律师事务所、软件公司、及行业出版物提供各类咨询服务,致力于为美国本土与外资企业间的战略规划、市场研究分析、公共关系、公开政策、结盟合作、项目管理以及跨文化间的交流与沟通,其客户资源来自于美国、英国、中国台湾、中国大陆、以色列等。

美国 I-CAR 的诞生及其演变(一)

◆文/美国KerenOr咨询公司 Karen Fierst 译/本刊记者 张淑珍

在中国,道路上行驶的新车数量在过去10年间出现了突飞猛进的增长。毫无疑问,这为汽车制造商、经销商带来繁荣的同时,也为车辆所有者生活方式的改变产生了影响。很显然,这一状态下,行业的焦点都聚集在新车制造和销售领域,而目前这10年间售出的车辆大多已进入维修、保养阶段,所以,现在将焦点转到车辆维修领域正是时候!

汽车制造商通常都有一套推荐的保养流程。中国车主目前仍倾向于到购车时的4S店做保养或修复事故车,但随着非4S店的崛起以及超过保质期车辆的数量增长,这一状况将会改变。暂先不论车主到哪儿修车,我认为目前需要考虑的是有关培训维修技师的问题。在我看来,随着中国私家车数量的增长,汽车行业面临的关键问题是如何进行有效的技术培训。

美国有一个专门从事事故车维修技师培训的特殊机构,其官方名称是“事

故车维修行业内部会议(Inter-Industry Conference on Auto Collision Repair)”,人们通常称之为I-CAR。其特殊性在于它是行业内的非盈利机构,聚集了事故车维修行业中每一个相关领域,相互之间合作以实现共同的目标:彻底、安全地修复事故车辆。

从本期开始的I-CAR专栏中,我将介绍以下内容:I-CAR成立的背景、I-CAR的演变和发展、I-CAR诞生及演变过程对中国事故车维修行业的影响等。

I-CAR的诞生: 为什么成立I-CAR?

19世纪开始,人们对汽车发明做出了各种不同贡献。但普遍认为,从亨利福特对装配生产线的精准调整、雇员工资结构以及汽车私人所有权的产生等才真正开启了现代汽车市场。1913年福特工厂安装汽车生产线,福特成为世界最大的汽车制造

商,到1927年福特生产的T型车已达1500万辆。

最早经营事故车维修的是一批铁匠。他们拥有金属加工的技能 and 工具,运用推车、马车的维修经验以及使用各类工具来修复燃气动力的车辆。然而,在汽车技术及其外型已发生巨变的时期,汽车的“结构性骨骼”在1960年代末期、1970年代初期多少还保持着原有的模样。维修技师的技术也是如此,很长一段时间内并没有出现新的维修技巧和技术。

1965年一名年轻律师出版了《速度下的不安全——美国汽车设计隐患》一书,引起一片哗然,令美国公众及立法者颇感意外。作者在书中指出汽车制造商缺乏对车辆安全性的考虑,而且优先考虑了企业利润而非消费者安全。该书为汽车安全时代的到来起到了催化作用,同时为消费者、立法者以及汽车制造商态度的最终转变发挥了极大的促进作用。

该书出版及其他事件产生的涟漪效应促使消费者及立法者明确意识到,应当成立联邦性的公众安全机构。随后相继成立的一些联邦机构中,有两个官方机构——国家高速公路安全管理局(NHTSA)以及国家环境保护署(EPA)于1970年应运而生。NHTSA和EPA的任务是研究、制定法律法规以保护公众安全。对不遵守法律法规的企业通常以罚款方式处罚。随着公众舆论的转变以及其他外力对汽车制造业的作用,美国汽车工业深深感受到了这些机构施加的压力和影响。

1973年10月至1974年3月,阿拉伯石油输出国组织对美国及其他一些国家实施石油禁运,以反对他们在阿以(阿拉伯与以色列之间)战争中采取的支持性行动。这次石油禁运通常是指1973年美国出现的石油危机,它暴露了美国对外国石油的依赖,也引发了一系列事件,影响到包括汽车制造业在内的多个领域。

公众对石油禁运最初的反应是态度转变,即我们应该开什么样的车?那个时候美国满街跑的都是尺寸大、油耗高的汽车,每加仑15英里(100千米耗油15~16升)油耗的汽车随处可见。然而,石油危机时期消费者便将注意力转向了尺寸更小、燃油效率更高的日本进口汽车。由于大量日本车进入美国市场以及消费者对燃油成本的考虑,美国本土汽车制造商也立刻开始设计、开发排量更小的小型车。

随着NHTSA推出安全法规、EPA制定空气质量法规以及消费者对经济型小轿车的需求,汽车制造商开始研制比以前更安全的轻量型汽车,这就意味着“一体式车身”(译者注:即承载式车身)在新车设计被广泛

采用,并取代了自汽车发明以来一直沿用的“全框架式车身”(译者注:即非承载式车身),使车身质量更轻,从而降低了油耗。另外碰撞时,一体式车身对乘员可以起一定的保护作用,从而提高车辆的安全性。

CAR执行副总裁(1985~1996)Jeff Silver先生曾谈到:“第一次石油危机激发汽车制造商开始研制轻型、省油的前驱型车辆,而之前美国车都是‘全框架式车身’,维修方式也大多采用铁匠时代的技术。大梁校正就是简单的大梁校正,测量没有精度可言,使用蛮力比技巧更为重要。另一方面,当时的进口车都采用了现在常见的‘一体式车身’,由很多金属板件焊接而成,误差尺寸非常小。”

“1979年美国事故车维修行业意识到,用不正确的设备维修新一代‘一体式车身’时存在很多问题;保险公司及行业观察家们也注意到,由于没有接受正确培训、不具备相关的维修知识,再加上当时技师使用不当设备维修车辆,从而导致了很多不应该的损失,而且维修结果也达不到标准。”

到1979年,由于不能正确维修市场上销售的主流车型,事故车维修行业涉及的维修企业以及消费者都遇到了麻烦和困扰。因为没人知道如何维修新车型,一些维修企业拒绝维修新车。接受新车维修的企业也不明白维修技师能做什么,不仅无法保证安全修复车辆,而且还要准备很多“回炉”重修的工作。人们根本没有预料到,汽车结构发生的巨变影响到碰撞后的修复工作会出现如此大的改变。当时,美国国家独立保险协会(NAII,之后改名为美国财产损失保险公司协会PCI)主席Arthur Mertz清醒地意识到,



维修一体式车身时需要精度更高的设备

必须采取行动做件大事,以改变目前的混乱状况。

尽管当时美国事故车维修行业各个领域之间缺乏信任,Arthur Mertz主席依然决定,1979年10月在芝加哥城外的美国国家独立保险协会总部召开一次行业大会。参加这次会议的近40名代表基本都是行业各领域的精英人物,代表着事故车维修企业、保险公司、汽车制造商、设备工具供应/制造商、经销商、教育培训、研究机构以及行业相关的服务机构。当时美国汽车车身工匠协会的执行董事Jeff Hendler作为美国西北部华盛顿、爱达荷、蒙大拿及阿拉斯加等州的维修企业代表参加了会议。为写此专栏,我特地采访了Hendler先生,他谈到:“当时行业各领域之间缺乏信任、沟通不畅,无法统一合作。但令人欣慰的是,他们愿意为行业整体利益把各自的分歧和差异放在一边。会议提议一开始就得到了普遍认同。每个人都理解,如果要解决车型结构变化导致的维修困境,安全成功地修复事故车辆,各领域必须合作,共同为行业的发展而努力。”

第一批参会代表通过一个月时间的深入思考,决定向整个行业发布宣传,召开第二次规模更大的会议,地点同样选在美国国家独立保险协会总部。会议最终决定成立一个非盈利机构,它代表保险、维修、汽车制造、供应商、再循环等不同领域。经过大量的认真讨论,该组织选定了“事故车维修行业内部会议”(I-I-C-A-C-R)这一名称。首字母缩写经过简化后成为I-CAR,众人熟知的I-CAR机构由此诞生。(未完待续)M



一体式车身



全框架式车身