

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。

聚焦2013年全球事故车修复市场(三)

◆编译/张淑珍

(接上期)

中国

人口: 13.7亿(2010年人口普查数据); **2012年GDP总量:** 51.9万亿(国家统计局数据); **2012年新车销量:** 1930.64万辆(国家信息中心数据); **2011年汽车保有量:** 1.05亿辆(国家统计局数据); **汽车驾驶人员:** 1.86亿(中国行业信息网); **2010年交通事故:** 390万起(国家公安部网站信息); **维修企业数量:** 估计约42万家。

市场概况

中国家用汽车的发展历史仅有10年时间。在这10年中, 私人用车数量急剧上升。在2012年7月, 私人在用车数量突破1亿, 乘用车和轻型农用车数量已达1.15亿辆。

2009~2011年汽车市场的增长可能与政府的激励政策有关, 涉及到的一些政策包括调整购置税、奖励购买国产车、旧车置换补贴等。这些刺激市场的政策和行为有效降低了全球经济危机对中国汽车制造业的影响。

事故车维修企业数量及类型

在中国, 与机修业务无关、专门从事事故

车维修的维修企业数量并不多。通常情况下, 维修企业业务都包含了机修保养和事故车维修两大块。据中国汽车维修行业协会介绍, 2011年全国共有各类维修企业42万多家(包括摩托车维修企业、轮胎店、汽车玻璃店以及街边维修店等), 从业人员数量大约超过了265万。另据行业专家估计, 有近半数的维修企业(约20多万家)同时经营着事故车维修与机修保养两项业务, 这些企业中包括了1.5万家4S店。

中国汽车维修企业通常按照投资规模、业务类型、技术装备等不同情况, 分为一类、二类与三类维修企业。按照国家政策及行业规定要求, 一类维修企业是指从事汽车大修和总成修理生产的企



IBIS中国合作媒体
《汽车维修与保养》
信息提供:
KerenOr咨询公司及
珠海市龙神有限公司

业, 此类企业亦可从事汽车维护和汽车专项修理生产, 主要包括车辆大修、事故车维修、机修养护等业务, 汽车经销商的4S店多属于一类维修企业。二类维修企业是指从事汽车一级、二级维护和汽车专项修理生产的企业, 其规模小于一类。三类维修企业是指专门从事汽车专项修理生产的业户。汽车专项修理包括车身修理, 涂漆, 篷布、座垫及内饰装饰修理, 电器、仪表修理, 蓄电池修理, 散热器、油箱修理, 轮胎修补, 安装汽车门窗玻璃, 空调器、暖风机修理, 喷油泵、喷油器、化油器修理, 曲轴修磨, 汽缸镗磨, 车身清洁维护等项目。一类维修企业以及部分二类维修企业都有保险公司驻店人员, 负责保险销售、车险理赔、事故车鉴定等工作。另据观察, 事故车维修业务外包现象在中国维修企业中是同样存在的。

中国汽车维修企业的数量及事故车维修业务经营状况大致如下:

1. 一类维修企业约1.5万家, 主要为汽车经销商经营的4S店及大型独立维修企业等, 均经营事故车维修业务;
2. 二类维修企业约7万余家, 大多为多品牌维修企业、低端品牌授权特约维修企业, 其中多数经营事故车维修;
3. 三类维修店家约18万余家, 大多经营快修及一些小型专修业务, 经营事故车维修的厂家数据不详;
4. 成千上万家个体经营的“街边店”, 通常都没有专用的维修设备, 人员也未经培训过。

4S店的事故车维修

4S概念最早由日本公司引入, 指销售、服务、备件与信息反馈四部分业务, 这四个单词英文首字母均为S, 故得名4S。所有4S店都属于汽车制造商的经销商, 可以经营事故车及机修养护两大块业务。汽车制造商对4S店有自己的要求和规定, 并定期考核4S店是否按要求经营运转。据中国汽车后市场几家协会及行业媒体估算, 截止2011年, 中国共有1.5万家4S店, 美国仅有6000多家汽车经销商拥有事故车维修中心。

目前, 汽车4S店接受大部分新车的事故维修业务。与其他国家相同, 新车及中高端品牌车型的车主, 无论事故大小, 均倾向于在4S店进行事故车维修。据一位业内维修专家估计, 4S店维修业务的

30%左右为事故车维修。与4S店相比, 非4S店与保险公司合作方面有一定困难。车主在车辆质保期过后, 会慢慢接受非4S店服务, 到多品牌维修企业或独立维修企业(非4S店)进行修理、养护。由于旧车销量增加、新车质保期结束以及4S店把过量的事故车业务进行外包等因素, 导致非4S店的事故车维修业务比重高于机修保养类业务, 占到总业务量的60%~70%左右。

交通事故状况

随着每年新车销售的增长, 交通事故也在逐年上升。导致交通事故的主要原因有车多、道路拥挤、道路设施不完善等。值得一提的还有, 很多车主是第一次购买汽车、毫无驾驶经验。在中国, 一些剐蹭或擦伤等小事故, 在责任明确的情况下, 双方车主可以自行协商, 而无需交通警察参与。从中国公安部网站得到的统计数据显示: 2010年全国交通事故总量超过390万起, 与上一年同期相比增长了35.9%。这一数据未统计剐蹭类小事故。



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>

为提高道路通行能力,小事故司机双方常采取现场协商、不报警的解决方式。据一些保险公司评估,2011年道路行驶的车辆中70%~90%都曾发生过不同类型的交通事故。由珠海龙神公司对丰田、马自达、本田以及保时捷等品牌4S店所做的非正式调查发现,这些维修企业的事故车维修中,大约85%是由轻微的小型交通事故造成的。

由于汽车数量高速增长、交通事故率居高不下、保险公司赔付受限等多种因素,目前汽车消费者越来越强烈地要求对小型事故车辆进行快速维修和赔付。另外,除了车身维修及喷漆技师外,维修企业也越来越迫切地需要经过培训的合格技师加入到快速维修行列中。在中国,培训技师和吸引技师加入事故车维修行业依然存在着困难和挑战。

事故车维修培训

中国事故车维修培训方面存在以下不足和困难:

- 1.培训设备、课程、教学方法、入门员工的教育等缺乏系统性和连续性;
- 2.合格的培训教师数量严重不足;
- 3.职业培训需要更多专业人员;
- 4.薪金水平较低、安全防护意识较低;
- 5.行业缺乏维修标准;
- 6.维修行业对培训的重要性认识不强……

目前,在中国提供完整、持续性的职业培训存在着极大的困难和挑战。令人遗憾的是,维修行业目前尚没有统一的维修标准,也没有像英国Thatcham那样提供事故车维修培训的专业机构。我们相信,在完整、持续性的事故车维修培训方面,中国已经开始采取行动了。

维修网络及企业经营形式

中国事故车维修企业在融资、经营等方面形式多种多样,有外商独资企业(高端品牌4S店)、中外合资企业(中高端品牌4S店)、国营企业(如北京祥龙博瑞集团)、民营企业(民间融资)、股份制企业(部分国家资本)、上市公司(上市公司投资)、私人企业(个体经营)等等,没有统一的规定和形式。

大型4S店集团的概念在中国维修行业影响巨大。从某种意义上说,4S店集团利益影响着

行业政策的制定和执行。中国汽车维修网络主要包括:

- 1.各品牌4S店网络集团;
- 2.多品牌的维修网络(非单一品牌维修店);
- 3.独立维修企业(不隶属于任何OEM厂商);
- 4.制造品牌快速维修网络(如博世快修店)
- 5.轮胎、玻璃等快修网络(专项快修);
- 6.汽车养护网络(换油、养护服务)。

保险公司与维修企业的关系

中国汽车保险政策主要由国内几家大型保险公司确定并提供。目前新车的保险销售多数是在4S店完成。这种利益关系使得4S店对保险公司有一定的控制权,但在理赔支付方面,保险公司依然占据着绝对的主导地位。

随着近10年私人汽车在中国爆炸式的增长,尤其是2005年之后,汽车保险行业也遇到了前所未有的增长和挑战。熟练的保险评估人员严重不足,也没有建立标准的评估培训。尽管有些保险公司已开发内部使用的电子评估体系,但是,行业熟知的国际标准化电子评估系统真正进入中国市场尚需时日。由于国际化的电子评估系统没有真正进入中国,保险公司急需的合格评估人员只能通过私人公司接受培训,这将严重影响理赔评估的准确性和专业性。

由于大量的事故车维修是小型修复,保险公司只能依赖维修企业的手写评估报告,并由专业经验不足的驻厂代表与维修企业协商赔付情况。如果车主不希望按照正常程序报告保险公司,维修企业通常会与车主私下协商一个车主可以接受的维修价格。

事故车维修行业未来的期望

在中国,事故车维修行业对未来的期望主要体现在以下几个方面:

- 1.汽车行业进一步加速成熟;
- 2.汽车销量,尤其是旧车的销量持续增长;
- 3.在用车老化现象逐渐突显;
- 4.消费者需求发生改变;
- 5.汽车保险行业快速发展;
- 6.4S店的实力及影响力发生变化;
- 7.非4S店、独立维修企业实力增强;
- 8.道路基础设施继续改善……

(未完待续) 

