



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(二)

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

### I-CAR的演变: 过去与现在

I-CAR于1980年6月正式成立,并明确其使命为“为事故车行业维修人员及评估人员提供最新、最前沿的培训”,其资金来源于保险公司、汽车制造商以及其他支持I-CAR的企业集团。I-CAR立志把当今一体式车身最新的资料信息带给事故车行业,以使碰撞后的车辆得到安全修复。为做到这一点,必须在课程设置以及课程内容方面进行不断地更新和发展。

由于一体式车身维修是当年事故车维修的关键,一些汽车制造商已开始将事故车行业分享自己的培训信息。福特汽车公司为I-CAR捐出了自己开发的一套成形修复课程,通用汽车公司则为I-CAR捐出一套“9部一体式车身维修”课程。I-CAR也成立了技术委员会,重新审阅、编撰这些课程资料以传授给从事事故车维修的技术人员。尽管I-CAR技术委员会及通用公司在一体式车身维修方面做了大量工作,但直到1986年才最终完成了一体式车身维修的全部课程。

由于福特公司慷慨捐助,I-CAR有了第一套培训课程,但缺少一套把课程传递给

事故车维修行业的机制。于是,I-CAR决定与美国各地事故车维修协会及职业技术学院合作,成立地方性I-CAR委员会,工作任务就是传授I-CAR课程资料。I-CAR把全美分为3个区域:西部、中部和东部,每个区域雇佣一位“咨询”人员,负责与I-CAR总部合作并管理各州I-CAR事务,随后这个角色进一步发展变化,最终演变成为I-CAR区域经理。

在刚开始的几年里,地方I-CAR委员

会寻找志愿授课教师并设立培训课程及周期,在课堂上讲述自己开发的培训教材。每班大约20人,每人交给I-CAR 15美金。地方I-CAR委员会负责处理行政事务并掌管财务,在扣除成本支出后,将结余的利润上交给I-CAR总部。培训教师如何授课、具体教什么内容,各州不尽相同,并没有完全统一规则。

在整个行业开始接受I-CAR时,它依然面临着诸多的困难和挑战。各地志愿团队



I-CAR技术中心



I-CAR培训总部

组织的数百个授课地点遍布美国各州, 在学生实验手册及课堂幻灯片制作等方面花费巨大。到1985年, 9部一体式车身维修课程仅完成了7部。那个时候I-CAR困难重重、危机四伏。但是他们提供的培训内容非常实用, 能够帮助学员们安全修复事故车, 在这方面他们做到了尽善尽美。

一位帮助I-CAR开发一体式车身“截面”课程的“咨询”人员意识到, 就安全修复事故车来说, 仅掌控维修过程的有效实施是远远不够的。根据他的建议, I-CAR开始在美国好事达(Allstate)保险公司全资的事故车维修研究院及维修中心进行事故车维修试验。试验车辆一经修复, 再送到MGA技术服务公司做昂贵的碰撞试验。正是这些试验所需的昂贵支出把I-CAR推到了几近破产的边缘, 但最终因为I-CAR课程内容及培训过程实用而有效才将I-CAR引向了持续发展的轨道。

I-CAR面临的另一个挑战来自于事故车行业中各领域的代表们, 他们之前从未在一起工作过, 各方又存在不同的行业出发点。I-CAR执行副总裁Jeff Silver(1985~1996年任职)指出: “在I-CAR诞生之初的环境条件下, 各方建立互信关系还是很困难的, 这是人性使然。”然而, 伴随着I-CAR机构内部成长的阵痛, 在行业中不同领域各方代表们的帮助下, I-CAR在维修资料掌控、志愿者选择、课业开发、课程传授、行政及财务方面建立了一套管理、控制体系。

在最初运作的几年里, I-CAR完全依赖几个品牌的汽车制造商。有关汽车装配、技术规范、金属类型、维修、保养周期等方面最新、最可靠的技术资料都是由这几家

汽车制造商提供的。然而今天, I-CAR已与所有汽车制造商展开了密切合作, 共同开发I-CAR培训所需的最新技术内容, 包括I-CAR新教材、汽车制造商特别培训项目、最佳实践维修步骤、汽车技术趋势、以及先进的汽车系统及材料等。

自1980年诞生至今, 在33年历史中, I-CAR产生了巨大的发展和变化。随着行业的成长, 这个机构也日渐成熟。尽管一路走来它遇到无数挑战和困境, 但今天的I-CAR已坚强无比, 令世人瞩目。据I-CAR统计报告显示, 从1981年开始, 截至2013年6月, 大约324万学员接受了I-CAR培训, 授课学分总计970万分。

目前, I-CAR总部设在芝加哥城外, 位于威斯康辛州的技术中心负责课程开发。I-CAR整个机构分为6个区域, 每个区域都有一名管理者。目前, I-CAR员工总数已超过100人, 另有1600名志愿者及450名接受过培训的授课导师, 董事会成员仍然包括来自维修厂、保险公司、汽车制造商、设备/工具供应商、教育培训、研究机构及行业内其他服务团体的各领域代表们, 他们为事故车维修行业的发展进步继续合作、共同努力着。

I-CAR的愿望是“为满足消费者最终利益, 事故车维修行业的每个人都能拥有安全、彻底修复事故车所需的信息、知识及技能”; I-CAR的使命是“在事故车行业领域传递更多行业内部所需的实用型教育、知识、服务及解决方案”。I-CAR希望尽可能利用现场、网络在线及维修车间手把手的培训项目加强培训内容的易接受性和有效性, 以最终实现其远大愿望和使命。

当前, 事故车维修技术及培训方面的挑战是各种钢材甚至铝材的广泛使用, 铝

材的修复方法不同于传统硬质轧钢材料。另外, 还有来自车载电子系统以及混合动力发动机等新技术带来的挑战。目前状况与当初出现一体式车身的情况不尽相同, 但仍然有很多人担心行业又将面临一场危机的到来。几年前接受过培训的维修技师为了与21世纪新车型技术保持同步, 就必须接受额外的新技术的培训。而对于行业里已工作几十年的老技师来讲, 再培训对他们极具压力和挑战。

针对行业内培训的特点和认证方式, 2010年I-CAR推出一项强调专业方向的综合性“职业发展项目(PDP)”培训, 此项目关注专业特性、强调职业方向, 为培训者提供职业生涯中成长、进步的机会和条件。此项目在理赔评估、铝车身结构、钢体车身结构、电子/机械技术、非结构性技术、喷涂技术6个职业特征和方向上, 根据技师培训前的知识水平, 按高低不同等级分为基础入门级、中级以及高级3级培训内容。

在保险公司“物理损伤鉴定”方面, PDP培训项目对保险公司与维修厂密切合作的一线工作人员, 还有一个培训追踪内容。PDP项目不是单独车型、维修设备或者油漆制造商的产品培训项目, 它的目标是“为支持事故车行业内所有领域的进步, 提供持续不断、专业性更强的技术培训”。

为适应不断更新变化的汽车技术, I-CAR也将不断地发展和进步, 来自行业内各个领域的弄潮儿必须协同合作, 才能在发展的浪潮中屹立不倒!

## I-CAR对中国的现实意义

据“亚洲经济技术”报道, 截至2012年底, 中国私人乘用车拥有量超过9000万



理赔评估



钢体车身结构



非结构性技术



喷涂技术



铝车身结构



电子/机械技术

辆,是2007年250万辆在用车数量的4倍左右。有预测表明,到2017年中国的汽车总量将达到1.79亿辆,是2012年的2倍、2007年的7倍。据中国汽车维修行业协会及其他后市场相关机构报道,至2011年中国共有42.1万家包括摩托车维修企业在内的维修厂,从业人员约265万人。包括1.5万家4S店在内的维修厂,大约有一半左右的维修厂从事事故车维修和机械维修两大类业务。

根据中国公安部网站给出的统计数据,2010年全国共发生3906164起交通事故,与2009年相比,同期增长率达到35.9%,该数据没有包括小型、易修复的保险杠受损类事故数据。很明显,即使每个维修技师都经过培训,随着交通事故数量的增长,这么多维修厂及维修技师是不能满足市场真正需求的。那么,如何解决维修技师培训的缺口和差距呢?

目前,除了政府计划投资职业培训项目

外,职业学校与汽车、设备、油漆等制造商也在密切合作。汽车制造商调查事故车厂出现和存在的问题,但主要针对其4S店内部系统。他们也在开发、改进车身维修培训体系,协助国内一些培训学校设立相关培训课程,以便学员通过不断学习掌握准确的车身维修技能,毕业后能轻松入职并被事故车行业接受。企业、学校及政府之间的合作、互动是非常必要的。由于新车销售的增加,公众及政府需要更多环保、安全、高品质的事故车维修服务。汽车制造商对如何养护、维修车辆的关注越来越多,要求以更先进的培训提高维修技术和品质。

目前中国汽车维修职业学校数量不足,现有学校缺少必备的设备,有经验、懂维修、知道如何授课的教师严重匮乏,因此学校无法提供统一品质的教育培训。针对这些困难和挑战还需要做出很大努力。从某种程度来说,弥补21世纪中国汽车维修技师的缺口和差距,包括机修和事故车维修

两方面,类似于建立一支军队所需要付出的努力一样。

中国在市场引入新车型方面成效显著,它对改善人民生活、扩大就业机会产生了极大影响。然而,现实的冲突是大量增加的私人车辆需要安全、高品质的保养和维修。

我并不认为I-CAR是解决目前中国燃眉之急的方法,但中国一定会开发、找到适应自己市场特点的方法。为了更有效地提高当前维修技师的知识和技能,以便更快捷地为行业输送、增加高级培训技师,整个行业的各个领域必须目标一致、通力合作,这一点毋庸置疑。

面临共同的挑战,行业内必须建立联盟合作的形式。虽然,行业各领域视角不同、经营目标各异,但安全修复汽车、保障消费者最终利益是最重要的。有时,达到了共同目的、保障相互间利益,需要完全不同的部门之间共同努力,I-CAR的成功就是这种真诚合作的典型实例。(未完待续)M

关注汽车, 专注汽修, 全力打造汽修人的互动平台!

《汽车维修与保养》杂志官方微博

<http://weibo.com/motorchina>



汽车维修与保养

搜索

加关注 +

