

**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。

本报道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(四)

◆编译/彭蓉霞

(接上期)

### 捷克共和国

人口: 1050万; GDP: 1537亿欧元; 主要事故车修理厂的数量: 约3000家; 汽车保险公司: 约20家; 汽车保有量: 约500万辆; 交通事故量: 约每天1000起。



捷克共和国合作媒体  
Auto EXPERT  
联络人: Jaromir  
Martinec, Eliska  
Loufkova  
职务: 编辑

#### 市场概况

目前, 捷克国内汽车维修市场所面临的主要挑战是市场参与者之间的沟通不畅。这就导致了全行业对构建国内汽修规则的态度冷淡, 他们既缺乏行业内的技术交流与沟通, 又无意规范国内汽修业混乱的局面。

#### 事故车维修厂

汽车事故的减少和投资新技术所需的高额成本, 使汽车维修厂数量递减。因此, 连锁的汽车维修厂的数量也没有任何增长——至少目前市场还看不出有增长的趋势。

#### 汽车制造商

几乎没有汽车制造商能够在事故车维修领域独树一帜, 但凡在该领域有一定影响力的, 都在致力

于推动和提高维修质量。

#### 保险公司

保险公司不参与行业间的沟通, 这种不参与的态度让他们在汽修市场中处于弱势。目前他们正在通过提高价格的方式控制事故车维修市场, 由此将会导致维修厂和保险公司之间互不信任, 双方存在着相互欺骗的行为。

#### 灵活便捷的快修方式

灵活便捷的事故车快修方式正在捷克国内的汽修市场数量有所增长, 但是到目前为止, 移动式维修机构/组织的数量还没有取得显著的成绩。

#### 技术和维修数据

在捷克市场, 汽修技术和维修数据的访问是个难题。这里对数据的访问非常特殊, 人们通常会使

用非法拷贝或下载的方法来获取维修数据。因此,当维修数据的价格过高的时候,人们就会慎重地考虑。然而,需要强调的是,这些数据大部分来源于汽车制造商,它们的品质决定了价格。

### 计算机评估系统

计算机评估系统并没有在事故车维修市场中得到广泛运用。在捷克,只有危机来临之时才会让人们学会使用计算机管理业务,而市场发展的需求却无法让人们这样做,汽修市场也是如此。

### 事故水平

总体来说,事故总体水平的下降会导致维修工

作量的减少。在捷克共和国,小型事故的维修量在快速增加,较严重的事故车维修量明显下降。

### 维修标准

捷克共和国的维修行业号称正致力于创建维修标准(比如英国的Thatcham / BSI PAS 125项目),但事实上,他们还没有采取积极迫切的行动。

### 未来

未来,捷克共和国事故车维修市场将致力于建立行业的规则和迈向专业化,由此,可能会带来的后果是汽车维修厂数量的减少。

## 希腊

**人口:** 1130万(来源:EL.STAT-2011年度统计管理局); **GDP:** 2987.3亿美元; **持有驾驶执照的人口百分比:** 65%; **新车销售:** 2013年,希腊的新车销售量将在5400~5700之间; **车辆残值:** 在过去两年里,希腊小型车辆残值下跌约10%,中型车下跌约30%,大型车约45%; **事故车修理厂总量:** 7000家; **事故车专修厂数量:** 5000家; **保险公司数量:** 31家; **在用车数量:** 560万辆; **道路交通事故数量:** 45万起; **汽车维修数量:** 30万辆; **平均维修费用:** 1000欧元; **平均工时费:** 33欧元; **汽车保险平均费用:** 每年341.59欧元(来源:EAEE-希腊保险公司协会); **未投保司机的数量:** 80万; **汽车报废数量:** 10万。



希腊合作媒体  
FANOAFES  
INFOSERVICE  
联系人: Theo Stouras  
职务: 出版顾问

### 市场概况

当前,希腊的事故车修理市场并未处于最佳状态。在过去的四年中,金融危机影响了整个国家,它导致工资下降了22%,失业率达到27%,而事故车修复市场因此或多或少地受到了影响。

所有行业都受到了金融危机的影响,尤其是汽车。金融危机前,汽车行业曾出现过虚假繁荣,当时的汽车销售量每年至少达22万辆,而在金融危机发生后的2012年仅售出5万辆。

2012年,希腊汽车领域遭遇的另一个挫折是约75万辆汽车被暂时限定行驶。政策规定排量超过2L的轿车需要增收52%的税收,为了避免支付昂贵的税费,一些车主把车牌临时交给了政府。

当然,这场危机也波及到了独立的汽车维修市场,受害者大多是小型和大型汽车配件销售商,以及维修厂设备经销商。相反,尽管处境维艰,大部分车身维修厂,尤其以喷漆为主要业务的维修厂,似乎遭受的损失较小,仍然可以生存并经营下去。

在事故车维修行业中,边境地区受危机影响比较严重,也就是那些与其他欧盟国家共享边界的地区(如保加利亚)。在这里,典型的现象是,主要维修工作在跨境后解决处理,因为那里的成本要低廉得多。

### 交通事故概况

在希腊,交通事故有所减少(目前涉及投保车辆的事故降低了10%,而在2010年为13%),这个结论是基于目前城市车辆数目减少、平均速度增加的事实,其实这会导致更严重的碰撞事故,高速公路的事故状况正是如此。此外,增加的摩托车数量,也会提高汽车车身受损事故的比例。

希腊的经济危机肯定会对广阔的汽车市场造成一定的冲击,当然也包括维修市场。因此,希腊汽修行业如今所面临的首要挑战是维修厂维持经营、不要倒闭;其次,他们还面临着接受灵活便捷的快修方式(不包括喷漆维修服务)的挑战;再次,保险公司陆续成立了自己旗下的汽修公司,这也成为希腊汽修市场一大挑战,这一现象始于Interamerikan公司为了在2013年实现320万美元的营业额,投资100万欧元在雅典成立了一家汽修公司。

受经济危机的影响,汽车维修行业的营业额开始大幅度地降低。也就是说,在道路上较少的车辆、低速行驶、节省燃料的同时,大约7000辆车被车主们停在了车库里。此外,一些大型的汽车维修

厂在过去一年内纷纷倒闭(大约10%)。尽管如此,相对于其他专业领域,独立的汽车维修厂的运营仍然相对较好。

### 连锁的汽车维修厂

在希腊,连锁的汽车维修厂数量不多,他们大多以低廉的价格及质量,与汽车租赁公司保持着合作关系。在希腊,真正经营事故车维修网络比较好的是那些与独立维修厂保持良好合作关系的汽车制造商,因为独立车身维修厂一般无法建立起任何维修网络,它一旦开始特许经营,就会放弃独立维修的特性。

### 进口汽车的维修

官方的汽车进口商为保险公司提供的工时费较低、零部件折扣力度很大,这就导致许多人选择去进口商的修理厂而不去独立维修厂。而为了修理进口汽车,独立修理厂运用他们的专业知识、OEM零部件及制造商的保修承诺与保险公司联合。同时,他们也开始使用Audatex, EurotaxGlass, AIS Audacom等评估软件,以实现修复过程的自动化管理。

### 维修厂与保险公司之间的关系

保险公司和喷漆修理厂之间的关系是通过谈判和评估确定的。因为双方都需要协商一致的维修时间(工时数),工时费用以及一些折扣比例等。此外,针对5年或5年以上的车辆,新、旧零部件的使用问题也需要进行协商。这项工作既可以用传统的方式在纸上陈述,也可以通过软件自动完成评估。唯一一项不需要评估员和保险公司沟通的是挡风玻璃及车窗玻璃的更换和维修。事故车所有其它部分的维修,评估人员不但要与保险公司沟通,还需要事先在喷漆维修厂获得数据。

### 灵活便捷的快修方式

在希腊,灵活便捷的快修方式呈上涨趋势。2012年出现的大面积冰雹袭击希腊时,许多受损的车辆都采用了无喷漆的凹陷修复方法进行维修。然而,大多数的希腊维修厂都不情愿使用这项技术,因为他们不确定能否有效应用这项技术,也不确定它是否能带来收益,相比之下,他们更愿意选择成本更低的外包合作方。

### 汽修行业的培训信息

除了喷涂公司,通常只有独立维修厂才提供技术教育与培训。最近, Audatex/Informex,

EurotaxGlass's and Audacom AIS等公司,正在试图通过引入“维修提示损伤恢复软件”来消除独立维修厂技术培训不足造成的差距。维修厂可以通过官方经销商获得准确的修复数据,但这意味着需要支付昂贵的成本。通过Audatex/Informex, EurotaxGlass's, Audacom AIS这样的公司软件来获取的维修数据,费用更为合理,独立维修厂更容易接受。

电脑评估系统的使用率正在以缓慢的速度增加,目前只有大约20%的维修厂在使用电脑评估系统。值得注意的是,在Audatex/Informex和DAT EurotaxGlass这两家公司之间存在着比较明显竞争关系。

### 行业的未来

事故车修复行业的未来取决于希腊的经济危机何时结束,以及市场何时开始再次增长。预计应该从2015年开始市场复苏,2~3年后会影响到汽车行业。

目前,希腊事故车修复市场面临的主要挑战是在经济危机生存下去。(未完待续)☑



## 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>