



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。

编者按:上期内容讲到了美国事故车维修厂利润的三大来源:工时、零部件及喷涂材料。工时利润上期已简单介绍过,本期接着介绍零部件及材料方面的利润来源。

美国汽车零部件市场概览(下)

◆文/美国KerenOr咨询公司 Karen Fierst 译/本刊记者 彭蓉霞

(接上期)

零部件与喷涂材料:关于零部件和材料方面的利润,它是由维修厂与供应商协商的批发价与制造商建议的零售价(MSRP)之间、或者与保险公司支付的费用之间存在的差额产生的。举个例子,某个零部件的厂家建议零售价(MSRP)为100美元(即保险公司支付的价格),如果维修厂能从供应商手中获得25%的折扣,那么维修厂就能赚25美元的利润。

上世纪80年代后期,在保险公司开始书写汽车碰撞部件的评估报告时,尤其是涉及“直接维修项目DRP”(DRP是指与保险公司签约合作的事故车厂)的情况下,出现过保险公司获利过多、维修厂零部件利润受到威胁的实际例子。

首先要说的是,后市场零部件的厂家建议零售价(MSRP)通常比OES(原厂维修部件)价格低20%~35%,所以,在这个例子中,一件建议零售价为100美元的OES原厂配件可能正在和零售价为75美元的后市场碰撞部件竞争。另外,保险公司通常会降

低给维修厂的折扣(即利润空间)。因为他们知道,修理厂与供应商交易时能获得一定的折扣。我们回到上面谈到的例子中,维修厂可以通过OES配件的建议零售价100美元赚得25美元,在新环境条件和市场情况下(与保险公司有DRP合作),维修厂就只能赚取零售价为75美元的后市场碰撞件20%的折扣。这样的话,维修厂的利润只剩下15美元左右,这远远低于他们使用OES配件所获得的利润。

另一个影响维修厂获取部件利润的原因是OEM开始降低OES配件价以应对竞争。由于维修厂盈利能力降低,这一做法的最终结果是,维修厂在后市场碰撞部件不能合适装配的情况下,将会拒绝对部件进行加工。而具有讽刺意味的是,维修厂在OES配件不能完全匹配的情况下,会毫无疑问地全盘接受,并通过加工使之完全匹配事故车。综合这些情况,可能会造成后市场配件供应失去平衡,导致保险公司节省大量资金,而维修企业却走失了大量的利润。

后市场碰撞部件的市场份额

为了确保维修质量和盈利空间,美国许多事故车维修企业与后市场碰撞部件供应商之间的角力已经存在了30多年。反过来,这也推动了碰撞部件市场的增长潜力。促进碰撞部件市场增长的另一个因素是“再回收部件”在市场上越来越多的使用。“再回收部件”是从汽车残骸上获取的可使用部件,以及由原厂部件经销商销售的、“价格匹配”的OES碰撞部件。“价格匹配”是指原厂经销商愿意以后市场碰撞部件的价格售出OES部件。很多(不是所有)情况下,汽车制造商会对原厂部件经销商的利润损失给予一定补偿。此外,维修厂当前又出现了一个新趋势,即维修人员更愿意修理而非更换零部件。当然,这种趋势必然会影响到部件整体的销售情况。

零部件电子采购

在事故车更换零部件方面,美国出现的最新争议是保险公司强制引进的一些零部件电子采购系统。这些系统最早在15~20

年前进入市场。其中有一个系统是“OE连接(OE Connection)”。它是一个零部件电子采购平台,维修厂使用电脑程序可在线查找或订购OEM零部件,无需通过电话或传真向OES零部件供应商(通常是新车经销商)订货。OPSTRAX是另一个零部件电子信息工具系统,它已经推出近20年。OPSTRAX宣称,在这个平台上维修厂能查到供应商的位置并订购到所有类型的零部件,包括OES原厂维修部件、后市场碰撞部件、再回收部件以及再制造部件。OE连接和OPSTRAX花了多年时间,致力于系统的改进和完善,希望事故车维修企业开始接受在线订货的概念。事实上,即使在今天,尽管大多数事故车维修厂都在使用电脑来管理并经营维修厂的部分业务,但仍然有相当多的独立事故车维修店没有用于业务经营的电脑。

虽然零部件电子采购系统的市场接受速度缓慢,但是这些年来又出现了12家零部件电子采购平台,而在过去的18个月里,又有两家新的采购平台进入市场。2012年3月一家名为Parts Trader的公司进入零部件电子采购市场,它的出现在事故车维修企业中产生了巨大反响。因为美国最大的保险公司——美国州立农业保险公司(State Farm Insurance),拥有超过17%的市场份额,强制要求它的直接维修店(DRP)使用Parts Trader零部件电子采购平台,搜索和采购汽车零部件,包括OES原厂维修配件、后市场碰撞部件、再回收或再制造部件。

美国总共有3.5~3.7万家事故车维修企业,其中有1万家与美国州立农业保险公司签订了合作协议,并且是农业保险公司选择服务体系中直接维修网络的一部分。Parts Trader目前已在全美开展业务,并期望在2014年12月之前,让其服务遍布整个国家。实际上,参与选择服务体系的事事故车维修企业,必须依照合同,使用各自市场引入的Parts Trader平台。在全国没有参与选择服务网络的维修厂,目前正在强烈反对保险公司强制使用零部件电子采购平台。他们将这种方式视为保险公司涉足维修厂经营、并获取维修企业利润的一种方法。目前,授权使

用零部件电子采购平台是事故车维修厂最为关注的事情,他们花了大量精力,致力于公开表达了自己的关切,并试图阻止Parts Trader的业务拓展。

总结

在美国,保险公司和维修厂之间的关系非常复杂。如上文所提及的,美国的3.5~3.7万家事故车维修企业包括不到6000家OEM经销商所属的事故车维修厂。大多数事故车是在独立维修厂进行维修的。中国4S店的概念,在美国并不存在。

保险公司和修理厂之间的关系注定是充满挑战的。保险公司想在每次维修过程中省钱,而维修厂想通过每次维修赚钱,不可避免地导致了所谓的“摩擦”。“摩擦”导致的结果往往是双方最后都在赔钱。在美国,保险公司和维修厂之间有大量摩擦存在,原因是保险行业采取了一系列影响后市场碰撞部件使用的约束性措施,包括:在上世纪80年代末和90年代初引入的直接维修项目(DRP),那段时间对电子评估系统的强制使用,以及现在保险公司要求其直接维修目的所有“合作伙伴”,必须通过相同的零部件电子采购平台订购碰撞部件。

在美国汽车后市场,与事故车部件相关的分销渠道与中国的差异很大。在中国,很多事故车维修使用的部件来源于汽配城、零部件商店或零售性质的销售渠道。在美国,因为物流、库存控制以及电子评估系统的成熟及有效使用,它的市场分销渠道比中国更为合理规范。实际上,由于市场上存在的一些“政治手段”以及保险公司和修理厂之间颇具挑战性的关系,美国的事事故车维修市场更为复杂、多变。

当前,中、美汽车后市场碰撞部件领域存在的差异,对市场的影响表现如下:

在中国,第三方电子评估系统正逐步得到更广泛的使用。这无疑会影响保险公司和维修厂之间的关系。

产品质量一直是新兴后市场中碰撞部件更换时需要着重考虑的重要问题。美国现在有两个后市场零部件认证体系: NSF后市

场零部件认证于2010年进入市场,另一个是CAPA认证。这两个后市场质量认证体系为美国的保险公司、维修企业与消费者在使用后市场零部件时,提供了更多市场选择。

在中国很少有完全不可修复的事故车。在美国,保险覆盖的事故车中,估计20%的事故车因为这样或那样的原因被视为不可修复的。那些不可修复的车辆往往会造成额外的“收获”,它们的零部件会被加入回收部件的分销渠道中。回收的这些碰撞维修部件往往会成为后市场碰撞部件的强力对手。

在劳动力成本低廉的原因驱动下,中国事故车维修存在更多的是“维修”部件,而非“更换”部件的趋势。这将会导致更换零部件的需求更小。

4S店在中国的存在,导致了保险公司和修理厂之间出现了不同的“权力平衡”。当涉及零部件的使用时,4S店有OEM强大的支持,这将会影响保险公司与4S店之间的沟通。

最后,中国目前在用车的车龄和美国的极为不同。在美国,2.5亿辆在用车的平均车龄在11年以上。很多人非常乐意把新的后市场部件或者再回收部件用在他们旧的事故车上。然而,在中国,大约1.1亿辆在用车的车龄都低于5年,许多车辆还在保修期内。无论中国还是美国,新车车主们在发生碰撞事故以后,一般都要求使用新的OES原厂维修部件。

美国后市场碰撞部件的演变和使用情况,显然与中国后市场的发展不同。尽管如此,美国仍然有一些可以汲取的经验。显然,电子评估系统在中国还处在发展之中,当它一旦达到更精准的水平,将会得到更广泛地应用,并可能给碰撞更换件的使用带来一定影响。车辆的老化和二手车市场的增长将会影响碰撞部件的市场。质量问题或者说对质量的态度问题则需要加强重视。或许从CAPA和NSF身上得到的经验能帮助中国解决质量认证的方法和思路。这个问题很复杂,需要考虑诸多因素。但往往历史的经验教训很值得借鉴,哪怕它发生在其他国家。(全文完) 