Karen Fierst是美国事故车维修领域的知名人士，曾任职于美国汽车零部件认证协会(CAPA)。Karen女士自1998年成立KerenOr Consultants公司以来，为美国及其他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了有力的指导和帮助。目前，她担任美国车身理事会(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)的成员，也是美国事故车行业会议(CIC)的联席会委员。

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”称号尤为珍贵。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，她撰写的《事故车电子评估系统的发展和演变》等文章，已在我刊发表。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)、法兰克福展等场合，发表演说。

KerenOr Consultants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。

了解美国汽车零部件回收业(中)

◆文/美国KerenOr咨询公司 Karen Fierst ◆译/本刊记者 冯永忠

(接上期)

近80年的回收件销售得益于霍兰德互换编号系统，该系统可以检索数百万的汽车零部件及其等价互换件，汽车专业人士可以快速识别互换的汽车零部件。例如系统显示1976年款的GMC卡车正时盖也适用于1969年款的Corvette。

据其网站[www.hollanderparts.com]介绍，霍兰德互换系统可用于快速查找1920年至今国内外轿车和轻型卡车的有关机械和车身零配件信息。该系统具有灵活的查询选项，应用软件可以对互换件进行精确和非精确查询，有详细的注释和说明标识，通过OEM件号和参考件号，使用者可以盘点并准确地出售回收件。但是系统对许多低成本或低销量的零部件不设置互换件号，从而导致回收商失去销售的机会。尽管霍兰德系统成功地被广泛使用，随着时间的推移，很多回收商想更好地控制他们的数据和库存管理。

美国回收商集团(URG)[www.u-r-g.com]成立于1995年，由汽车回收商协会(ARA)的一些成员创建，这些成员可以更好地控制他们的零部件数据，并给市场带来汽车回收商自己开发的库存管理系统。URG的市场作用不同于ARA。URG的使命是“为我们的合作伙伴提供优质的产品和服务，行业内的合作伙伴联系我们的会员，通过合作帮助我们会员的采购、广告、软件程序和信息服务。”URG以其培训和数据采集能力而闻名。今天URG在北美有超过375家合伙的汽车回收公司。

除了1995年成立的URG，其他分销渠道发生的事件影响了20世纪90年代以来的汽车回收业。1999年3月，通过其绿叶(GreenLeaf)汽车回收商的运作，福特汽车公司进入汽车回收业务。进入零部件回收业是一项战略，使福特公司可以参与替代零部件市场的竞争。2003年6月，福特公司把绿叶(GreenLeaf)出售给一家私人公司，即施纳泽(Schnitzer)钢铁工业[www.schnitzersteel.com]。施纳泽(Schnitzer)钢铁公司的主要活动是收集、处理和回收废金属，从回收的废料中生产螺纹钢和线材等成品钢材。该公司也有一个汽车零部件部，主要把零部件销售给回收商及一家称为Pick-n-Pull的乘用车和卡车拆解的下属公司[www.picknpull.com]，这家下属公司目前在北美有61家自助服务网点。

2007年，施纳泽(Schnitzer)把北美第二大回收商绿叶(GreenLeaf) 出售给 LKQ公司 ，LKQ公司仍然是该国头号回收商。直到2004年， LKQ公司[www.lkqcorp.com]还是单一的回收零部件业务。2004年该公司进入售后零部件业务，2007年第四季度完成收购拱石(Keystone)汽车工业公司，拱石(Keystone)汽车工业是售后新碰撞件的最大卖家。LKQ公司仍然以拱石(Keystone)品牌销售售后新碰撞件，LKQ是一家上市公司，是北美市场汽车回收替换件、再制造件和售后新零部件的最大供应商。

为了响应绿叶(GreenLeaf)、施纳泽(Schnitzer)和LKQ带来的汽车回收零部件分销模式的规模和进程的巨变，21世纪之交，全国某一特定地理区域的一些回收商团体提出合作倡议，以便推销自己和共享库存，使他们能够提高销售，拥有更广阔的市场覆盖率。其中一个例子是Team PRP[http://teamprp.com/site/]拥有遍布美国的成员公司，他们在国家网络上宣传自己有400万个库存回收件，他们推进强势保修的意图是尽量减少汽车修理厂和消费者对汽车回收件的担忧。

计算机化的电子信息系统在用于销售各类碰撞维修的汽车零部件时起到非常重要的作用。三个著名的碰撞行业信息提供商-商品信贷公司(CCC)、米切尔(Mitchell)和奥特(Audatex)对碰撞维修零部件的分销渠道起主要作用，其他公司的作用也很明显。关于回收件的销售渠道，家庭轿车零部件网站[www.car-part.com]是运作最显著的独立互联网。

正如上面提到的项目、产品和创新成果等内容，过去20年汽车零部件回收业发生了巨大变化。如今虽然许多回收商有多个跨州网点，但只有施纳泽(Schnitzer)和LKQ是股市的上市公司。为了更有效地参与竞争，早期的一些区域协作集团已经联合，以形成更大的地理覆盖区域，推广和销售他们的库存。没有先进的专用汽车解体厂和库存管理软件，这些合作的回收件网络就不可能成功。大型上市公司、合作网络和行业专用软件，再加上与OEM新件竞争的替换件的需求增加，合作的碰撞汽车修理厂有能力监测替换件的使用，使保险公司赞同更广泛地使用回收零部件就会更容易，而且更有吸引力。

保险公司参与

保险公司要把汽车维修成本降下来，这已经不是秘密。正因为如此，汽车碰撞维修时，最好使用更多的替换件包括回收件、售后新件和再制造件。替换件的使用与昂贵的汽车公司新零部件产生竞争，有助于降低全损的数量，包括汽车保险的费用。

直接修复程序(DRP)是与保险公司签约的碰撞修理厂网络，由于保险公司广泛应用直接修复程序(DRP)，以及与其合作的碰撞修理厂使用电脑，保险公司能够制定指标考核DRP店特别是他们感兴趣领域的表现，其中大部分涉及碰撞汽车修理的经济性。这些考核指标被称为关键绩效指标(KPI)。各个保险公司的考核方法和每个KPI的比重都有差异。KPI功能可以考核一个小案例指标，重要性没有特定的顺序，考核指标如下：

· 修理汽车的天数

· 客户服务反馈

· 替换件的使用

· 被保险人租赁汽车的天数作为修理汽车所需的时间长度

在统计使用替换件的各项关键绩效指标时，保险公司一般评估月度、季度等一个特定的时间段内回收件、售后新件和再制造零部件的累积百分比，而不是按工作量评估。

按花费的美元统计，保险公司支付给回收零部件的费用变化很小。根据米切尔国际网站[www.mitchell.com]2004年第1季度的记录显示，回收件支出略大于13%。9%的售后新件和4%的再制造零件支出总量变化大，导致OEM新碰撞件支出下降，OEM新件支出几乎占2004年第1季度的74%。同样据米切尔国际统计，2014年第1季度保险公司支付给汽车更换零部件的费用约13%是回收件，14%是售后新件、几乎高达7%的再制造零部件和66%的汽车公司新零部件。基于这些数据， OEM新件支出10年下降了8%。

质量

回收件的质量和状况有时是有争议的。一方面，汽车回收零部件的绝大部分是从损坏车辆上拆卸的OEM件，基本上都是二手OEM件。应该指出的是，比以前更多的售后回收件和再制造件正变得越来越普遍。原厂商制造的零部件往往会给予一定的质量信誉。另一方面，也有许多汽车修理厂和保险公司不愿意使用从损坏车辆上拆卸的零部件。那些零部件往往是悬架和结构件以及安全气囊。每个保险公司都有自己的关于汽车品牌、车型、损坏车辆的车龄以及零部件类型的政策，零部件包括OEM新件、回收件、再制造件、认证和未认证的售后件，以及发动机、发动机盖、保险杠、翼子板等，他们建议为被保险人的受损车辆进行维修。

当被问及如何检验或验证回收零部件质量时，业内资深人士Lieberman先生指出，担忧汽车回收零部件是基于假设而不是事实。例如，ARA对1000个回收的安全气囊和1000个新的OEM安全气囊进行展开试验。精确展开的比率完全相同。

他还表示，在汽车发生事故时，如果回收件存在问题，将有很多的法律诉讼。但是人们可以说，既然使用回收件的车辆已经发生碰撞，证明回收件的故障及其对事故或任何相关伤害的贡献会非常困难。

Mike Kunkel先生是最近成立的利润团队(Profit Team)咨询公司的两个合伙人之一，该公司重点是培训回收商如何更有利可图。在成为利润团队(Profit Team)咨询公司的首席执行官之前，Kunkel先生在达拉斯的美国汽车解体厂工作了二十年。2014年4月他离开总经理的位置，注册新的咨询公司，看到提供的服务有强烈的需求。

Kunkel先生解释说，测试发动机和变速器的唯一方法是驾驶车辆。他说95%~98%的故障在三个月内将会出现。据他说，一个值得信赖的回收商将提供90天的发动机和变速器保修。

无论担忧是真实或想象的，回收商们发现重要的是保修他们所有销售的零部件。

除了假设和未经验证的安全问题，经常有关于回收件与回收商和修理厂看到的感知情况不符。有些协议说应考虑零部件的保险质量或保险完美，安装在车辆上时几乎没有维修。也有零部件不应销售给保险维修，但可以接受为省钱的自助维修。有时错误的零部件被发送到汽车修理厂的保险维修。此外，由于大多数回收商不知道修理过程可能会轻微损坏零部件，故意发送一个损坏的零部件时，他们可能无法正确描述零部件及其价格。无论哪种方式，正如我的解释，这对汽车修理厂很不利。

ARA试图通过制定一个自愿性标准，以解决损坏的误诊。ARA的钣金件分级系统指定一张信用卡的标准尺寸为一个“单位”。零部件损坏量根据尺寸和相应的数字“单位”表示。根据这个标准，每个单位相当于把零部件修复成一个保险完美的零部件需要1个工时，即修复两个单位损坏的零部件需要两个工时。

机械零部件分级是基于里程数。ARA也有安全气囊、玻璃、后视镜等分级系统。概述ARA所有标准和分级系统的手册可以免费下载：[http://arav3.timberlakepublishing.com//Files/ARA/Standard_and_Codes.pdf]

各种类型零部件分级的定义从第8页开始。

汽车消费者和修理厂的态度

仍然有人认为回收件是垃圾件。其他人正以流行的环保方法，在他们的汽车上很好

地使用回收件。毕竟零部件是由汽车公司制造。无论哪种方式，消费者的态度往往根据他们车辆的车龄、被推荐的回收件类型以及车辆的损坏程度而定。

多年来，我一直亲自询问汽车修理厂，他们愿意使用回收件还是售后或新件。答案相当平均，有人说售后新件比回收件更适合，通常不易受损。其他人感觉使用回收件更合适，因为他们认为回收件最初由汽车公司生产。偏好是纯粹的个人行为，似乎没有任何实际影响。

当记者问时，Bartnik女士表示根据车辆的车龄和零部件的状况，她遇到的大多数修理厂正很好地使用回收件。如果使用回收件可以避免全损，往往最易接受，他们还能够修理汽车。事实上，她解释说在某些情况下，例如使用状况良好的回收车门总成比买一个OEM新车门外壳更好，后者要把所有组件从损坏的车门上拆卸，安装在新的车门外壳上，这实际是再制造车门。(未完待续)

汽车维修与保养

沟通维修技巧 分享管理心得 传播行业信息 搭建交流平台

www.motorchina.com

关注微信，订阅优惠

即日起至2014年8月15日止，订阅2014年全年并扫描微信二维码加关注的，120元/年；
订阅2014年下半年(7-12期)并扫描微信二维码加关注的，60元/半年。
凡参与活动者，关注微信并留下姓名，即可享受优惠。

欢迎订阅2014年杂志

邮发代号：82-275

杂志定价：12元/期；全年144元

以下两种订阅杂志的方式均可：

1. 全国各地邮局均可订阅，
2. 邮局汇款至本杂志社。
   汇款地址：北京市海淀区复兴路65号 电信实业大厦907室(100036)
   收款人：北京《汽车维修与保养》杂志社(请在汇款单"附言栏"注明订阅的年份、期数及联系电话)
   注：本杂志采用平邮寄送，如果您的邮寄地址不能保证正常收信，建议采用挂号投递方式，每期需另加挂号费3元。订购合订本，仅限汇款至本杂志社。

2013年合订本：	120元
2012年合订本：	100元
2011年合订本：	100元
2010年合订本：	90元

扫描二维码
加好友
加关注
收藏店铺
更多惊喜等待您

官方微信平台

淘宝店铺

官方微博

杂志订阅热线：010-68278457 广告咨询热线：010-68274623 发行QQ群：201439375

淘宝网店：http://motorchina.taobao.com或搜索店铺“汽车维修与保养”