



凯伦

文森

当中国的汽车产销量在2009年超过美国而位居全球第一,与中国汽车后市场发展相关的话题也由此成为热点并被不断拿来与美国做比较,比如:中国汽车后市场的容量何时赶上美国?国内汽车零部件的生产、物流、经销、售后服务等与美国有何异同?4S店是否仍会是未来后市场的主流服务模式?

古语云:以人为镜,可以明得失。在Automachania SHANGHAI 2011展会期间,本刊邂逅了两位美国汽车后市场的资深专家文森(Vincent J. Romans)和凯伦(Karen Fierst),并就相关话题与其做了短暂交流。希望两位美国专家带来的信息,能为我们解构中国汽车后市场发展中所遇到的一些问题有所启发。

以人为镜明得失

与两位美国汽车后市场专家的对话

文/SUSAN

记者:作为对中美两国汽车后市场都比较熟悉和了解的专家,请问两位本次来参观Automachania SHANGHAI 2011有怎样的预期和目的?

文森:这次来参观Automachania SHANGHAI 2011,我们是抱着学习、了解中国汽车后市场的目的而来,希望比较广泛地了解中国汽车后市场的运作体系,包括零部件的制造、仓储、定价,最后进入分销的整个运作过程,以及零部件的质量考核等问题。前几天,我们在重庆考察了当地的一家汽配城。通过实地考察、学习和了解之后,我们希望能够将中国零部件的制造和分销体系与美国当前的制造分销体系进行对比,看看能否彼此借鉴、取长补短。

凯伦:我在中国参观过很多与汽车市场相关的展会。Automachania SHANGHAI发展很快,目前在中国是非常重要的一个展会。这次参观Automachania SHANGHAI 2011,我们也是想了解法兰克福汽配展在中国的经营以及运作情况,看看哪些品牌在参展、观展人群有何具体特征等。

记者:中美两国的零部件市场有哪些突出差异?

文森:在美国的售后零部件市场领域,因为公司兼并、重组,导致经营者的数量较少,但是他们占据的市场份额相对较大。规模较大的一两个经营者,其单一产品的市场份额能高达50%~70%。因此,他们对整个市场的控制和影响非常大。相比之下,中国零部件流通的市场经营模式更为分散、灵活。

在美国,由于信息技术在整个零部件流通领域具有广泛的应用,零部件采购是建立在数据库基础上的。采购零部件时,可以在此基础上搜寻、查找零部件及供应商信息。另外,数据库系统可以整合维修厂管理软件、保险定损信息、零部件供应商等内容,为保险公司、零部件供应商及车身修复厂提供了方便。这一点,美国与中国存在较大差异。

在美国,事故车维修因为有保险公司的介入,它与一般性机械维修分为两个不同的领域。通常来说,车身修理厂只从事事故车维修,而汽车经销商则主要从事大量的、一般性的维修与养护工作。在中国,这两方面没有分开。不过,目前美国已呈现出一种趋势,就是经营车身、事故维修的维修厂开始涉及普通的、一般性的机械维修了,他们希望通过多样化的经营,寻找到增加产值的途径。

记者:在美国,如何保证独立维修厂获得与原厂件质量相当的零部件?也就是说,如何保证副厂件的供应渠道及产品质量?

凯伦:在零部件的供应渠道以及产品质量保证方面,中美两国市场有很大的不同。就车身修复的部件来讲,美国有两个比较重要的非政府认证机构CAPA和NSF,他们负责车身部件的技术鉴定及检测评估。同时,通过各种技术手段,将其与原厂件进行对比分析,衡量部件是否满足原厂件的要求,并最终给予认证。经过两家协会检测、认证的产品,说明与原厂件具有同等品质和质量。

与中国不同,美国的协会组织跟政府机构是没有任何从属关系的。我曾经在美国CAPA协会任执行副总裁。CAPA与NSF在认证手段上稍有不同,但在深度检测、技术手段以及最终目标等方面都是一致的。另外,美国也存在假冒零部件的问题,只是可能没有中国这么严重而已。

记者:谢谢两位专家的观点分享,最后请概括一下您眼中中美后市场的不同之处吧。

凯伦:中国的汽车市场发展非常快,处于高速增长进程中。相比之下,美国是一个相对成熟的市场。另一个不同之处是,五成左右的中国在用车仍处在保修期内,而美国在用车的平均车龄已超过10年,也就是说,多数美国车已不在保修期内。不在保修期内,车主对修车场所的选择就有很大的差异。美国没有4S店这个概念,车主在保修期内喜欢去新车经销商处做维修、养护。对于出了保修期的车辆,车主更倾向于去那种叫做独立修理厂的地方,而不是新车经销商处。在中国,无论是一般性维修养护,还是事故车维修,大多数车主都愿意选择4S店。

我还发现,对于独立维修厂的理解,美国跟中国也有差异。独立维修厂在美国是指跟汽车制造商/主机厂没有任何关系的维修厂,它不依赖主机厂任何授权或帮助。而在中国,部分独立维修厂则意味着其是一家综合修理厂,综合维修厂可以维修多种车型,是主机厂授权的,这种综合维修厂其实跟主机厂是有一定关系的。M