

Publication	Nanyang Siang Pau	Section/Page No.	KL & Selangor Edition/Pg.3
Date	Sunday, 12 th September 2010	Lead Article	Yes
Headline	Workshops In Dilemma Over Regulation And Claims		

陷入行规与理赔矛盾

修车业 沦为夹心饼

陈韦君 报道 叶添益 摄影

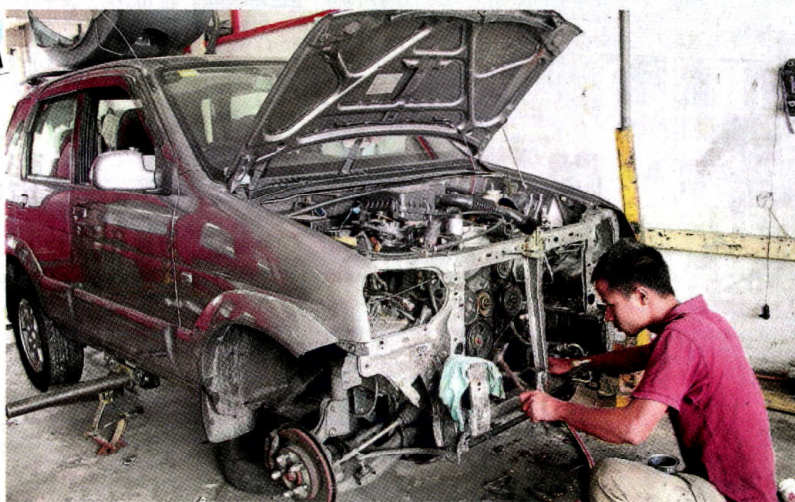
(八打灵再也 11 日讯) 被形容为特殊行业的修车业，业者长期来一直面对内忧外患的困境，除了业界之间强大竞争外，业者也面对夹在行规与理赔课题矛盾中，令业者感叹修车业越来越难做，但难以以即刻转型的窘境！

汽车维修行业是一门复杂的行业，此行业多年来一直都面对种种困境，包括索偿不足、业界竞争、原料上涨等难题，尽管大马汽车修理厂商公会总会不断寻求方法协助会员业者脱困，但基于许多因素的限制，始终难以如愿。

征收 10% 修车抵押金

大马汽车修理厂商公会总会，最近基于保险公司不公平商业模式而采取 6 项措施，包括建议实行向车主征收 10% 修车抵押金，来捍卫公会及会员基本权利与生计，然而，巴生谷地区的修车业者，尽管内心欢迎上述措施，却碍于竞争，至今也不敢贸然行事。

受访的小型修车厂业者向



● 小型修车厂业者称，人工费并不统一，规模小的车厂取得的偿金也少。

《南洋商报》直言，他们犹如夹心饼，遵守公会指示以及行规的同时，也得顾虑到保险公司索偿方面处理，一旦两方面兼顾失衡，就会苦了自己，令生意陷入困境。

常陷入贴钱修车局面

业者说，修车是个强调服

务至上的事业，车主把车送修，业者一般都是提供从修理至索赔的“全包服务”，然而，随着保险公司近年实行更苛刻的条例，业者经常陷入“贴钱修车”的亏本经营局面。

受访的业者感慨此行业越来越难做，有些人宁愿转型从事更有利润保证的汽车保养与

维修业，只是，却有许多业者无法即刻转型。

受访时说，公会近期建议实行的 6 大措施对业者的确有帮助，也让业者周转较为松动，但他们坦言，他们多是做熟客生意，加上行家竞争大及考虑理赔事项，至今都未正式遵循该措施。

业者沙顺伟

对修车厂有保障

赞成公会建议的措施，这对修车厂较有保障，因为一小撮的保险公司理赔程序过慢，令业者周转有困难。

很多时候，我们必须用现金向零件及原料供应商买货，才能取得较好的价格，此行业压本情况相当严重，如果周转不得宜，就会面临倒闭危机。

坦白说，虽然公会建议很好及保障同业，但据知真正实行的人则不多，有些人考虑到与保险公司的合作关系，一些人则是做熟客生意，无法硬性实行。

6 措施捍卫利益 修车厂商总会

修车厂商与保险公司之间的争议与矛盾，一直是剪不断理还乱，汽车修理厂商总会早前建议了 6 项措施来保障及捍卫同业利益。

该公会强调，该会曾主动与政府相关的代理及保险公司举行谈判以解决问题，但不果，只好采取上述措施。

这 6 大措施为：

- 1) 只有在车厂收到保险公司全部款项后，才把修好的车交还给顾客；或依照保险公司最后批准函的总数，先向顾客征收 10% 抵押金，并在收到保险公司全部款项后，才将抵押金奉还给顾客。
- 2) 如果保险公司所给的商业折扣超过 10%，那车厂就认为保险公司是要求车厂使用非原装零件

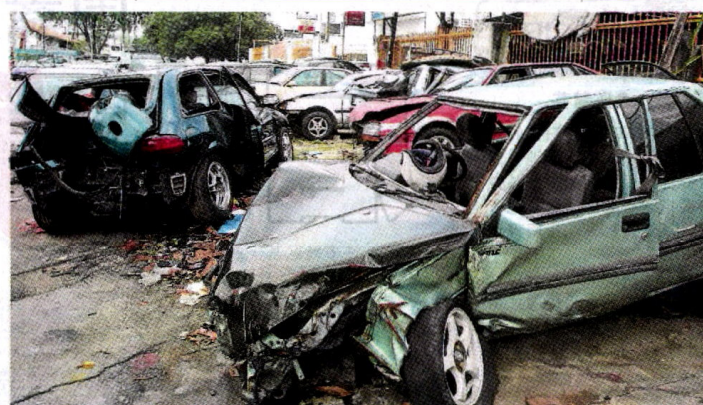
(OEM)。

3) 车厂在未收到保险公司的附加批准函或最后批准函之前，不执行维修的工作。

4) 如果保险公司未遵照马来西亚汽车修理厂商总会的 2009 年撞击维修指南而批准，车厂将选择现款维修的方式。

5) 如果保险公司未遵照马来西亚汽车修理厂商总会的 2009 年撞击维修指南而批准，那车厂将向车主征收所欠的任何差距。

6) 车厂有权选择恢复现款维修的方式。



● 修车业者普遍上赞同公会措施，但碍于种种因素，至今实行者并不多。

估价遭割价·索偿期漫长

修车厂前景艰辛

Magna Gama 汽车维修公司董事经理陆伟雄说，这项措施无疑对业者是好，但始终有赖公会与保险公司合作才能促成，否则，业者为了生存，最终还是在原地踏步。

车厂经常面对的困境是，估价费提交到保险公司后，相关估价会逐一被“割价”，甚至比有关原料及汽车零件价还低的情况都有，业者已经是“贴钱修”，加上修车人工费也是藐视修车厂的规模大小而定，因此，许多中小型的修车厂都是凄惨过。

坦白说，一些修车厂业者都必须与保险公司保持良好关系，以便能顺利索偿，因为，索偿期限往往被拖长，从至少 30 天甚至 1 年都有，我自己就曾经过苦等 1 年才顺利取得偿金的经验。

不敢用次等原料

汽车零件及修车原料价格越来越高，以前可以从购买原料取得折扣来增加收入，但保险公司许多条例及割价，令赚幅越来越微薄。

“业者一般上也不敢使



● 陆伟雄：一些修车厂业者都必须与保险公司保持良好关系，以便能顺利索偿。

用次等的原料来修车，因为，如果车主向保险公司投诉，分分钟其授权指定意外索偿修车资格，也会被撤销，这种种原因都令业者陷入两难。”

另外，我也不认为车主愿意配合征收 10% 抵押金的措施，一般车主都认为车子已送修及通过保险索偿，那么，就不应该由自己来垫付这笔抵押。

叶秀梅：免失去客源

不硬性征收抵押金

业者叶秀梅说，如果厂家的周转得直，为了竞争，一般上都不会硬性向车主征收抵押金，免得失去客源。

其实修车厂除了要面对业界的竞争，也如同一块夹心饼，一边要遵守行规，另一边也面对合作关系压力。

此外，保险公司估价师一般在判断修车人工费方面并不统一，一般上的车厂目前已是每小时 40 至

50 令吉，但最后理赔出来的人工费，不到 40 令吉或更低。

还有，保险公司之前规定修车厂必须要扩大面积至 1 万 3000 平方尺，也对我们造成问题，对于我们这种小型经营者而言，加重我们许多负担，粗略估算，每个月的开销至少 3 万令吉。

上述条例规定我们必须 3 年内进行，否则车厂的授权指定修车资格或



● 叶秀梅：一般上都不会硬性向车主征收抵押金，免得失去客源。

被撤销，业者们无不对此感到头痛。

“如果业者的开销成本增加，到最后会嫁接到消费人身上，因此，公会与保险公司及政府方面务必要商讨出解决方案，让修车业生态更加健康。”