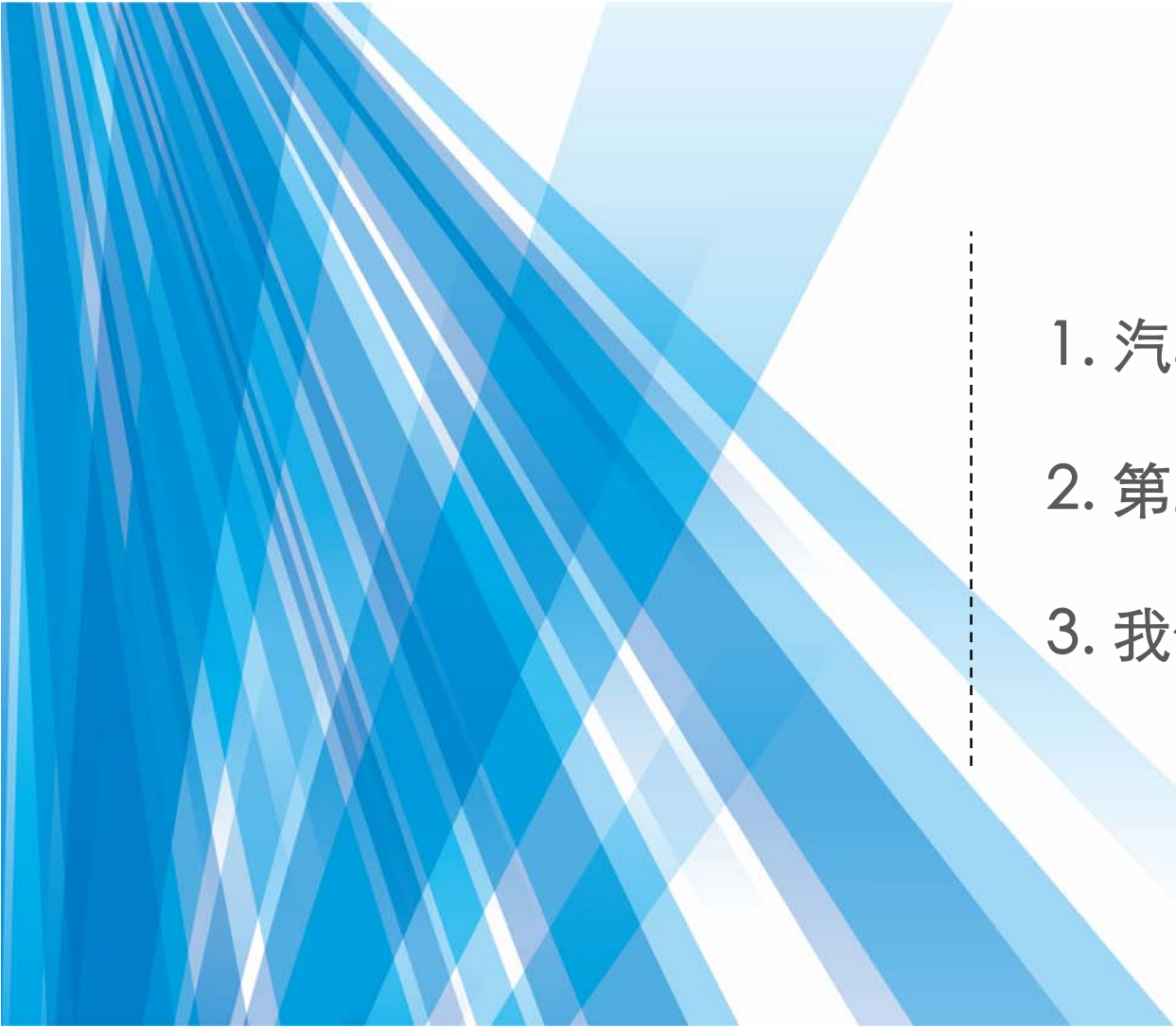




新车延保-未来的红海市场

万高（上海）汽车服务有限公司

安永强 副总裁

- 
1. 汽车延保现状
 2. 第三方新车延保解读
 3. 我们在做什么



01

汽车延保的现状

汽车大国，延保小国



中国汽车保有量

截止2017年底，中国汽车保有量居世界第二，仅次于美国。



中国汽车延保渗透率

延保渗透率仅8%，远远低于欧美日等发达国家。其中还有大量购买汽车延保的用户尚未到生效期。

车主体会到的汽车延保现状

拒赔！ 忽悠！ 没必要！

点标签查看更多好帖 社会 **买了延保却不给理赔！**

买了延保却不给理赔！拿什么拯救你？我的奥迪变速箱

情话腐蚀人心

更新于 2016-12-27 13:35 过滤水帖 只看楼主

只看楼主大图

话说奥迪车在很多人心里就是品质的保证。

客户端用户
威望: 42806
注册时间: 2013-07-25
发私信 关注TA



关于赔还是不赔，有以下几种可能

服务范围内赔付

故障在延保服务范围内，
延保服务商按照协议内容进行赔付

非质保范围，协助维修

故障不属于质保服务范围，质保服务商不承担赔付
但是，质保服务商推荐车主前往合作维修网点或指定4S店，并告知维修方案及相关费用以供车主参考

通融赔付

故障不属于质保服务范围，
考虑到车主感受，经销商信誉等多方面因素，
与合作经销商商讨共同承担车辆维修的费用，
以维护经销商品牌形象

拒不承担

无论故障是否属于质保服务范围，
均不予以赔付

正规的延保服务企业，至少具备以下能力

风险 管控

- 寻求风险转嫁
- 车辆检测体系
- 足够的赔付资金池

售后 服务

- 专业度高的技术服务团队
- 24小时客服中心
- 标准化服务流程

产品 研发

- 动态费率
- 定价精算模型
- 定制化产品设计

汽车延保服务的主要提供者

专业第三方 延保服务商



品牌主机厂 延保服务



Volkswagen

大型经销商集团 延保项目



保险公司 汽车质量险





抵制拒赔，重塑信心

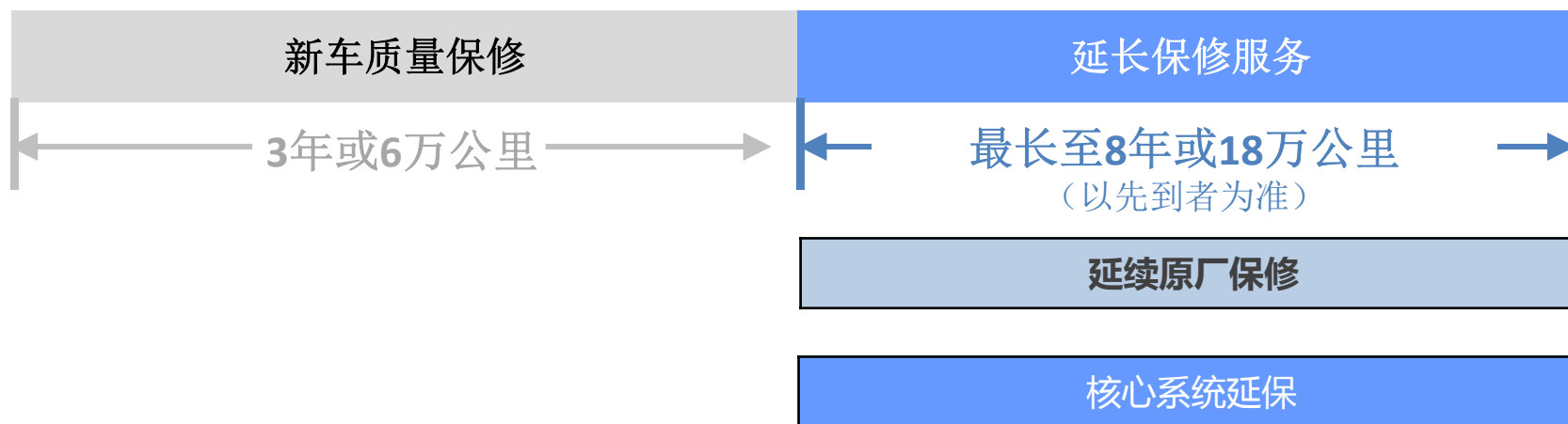
提升行业诚信，保障经销商信誉



02

第三方新车延保解读

汽车延保服务的基本形态



汽车延保的销售形式

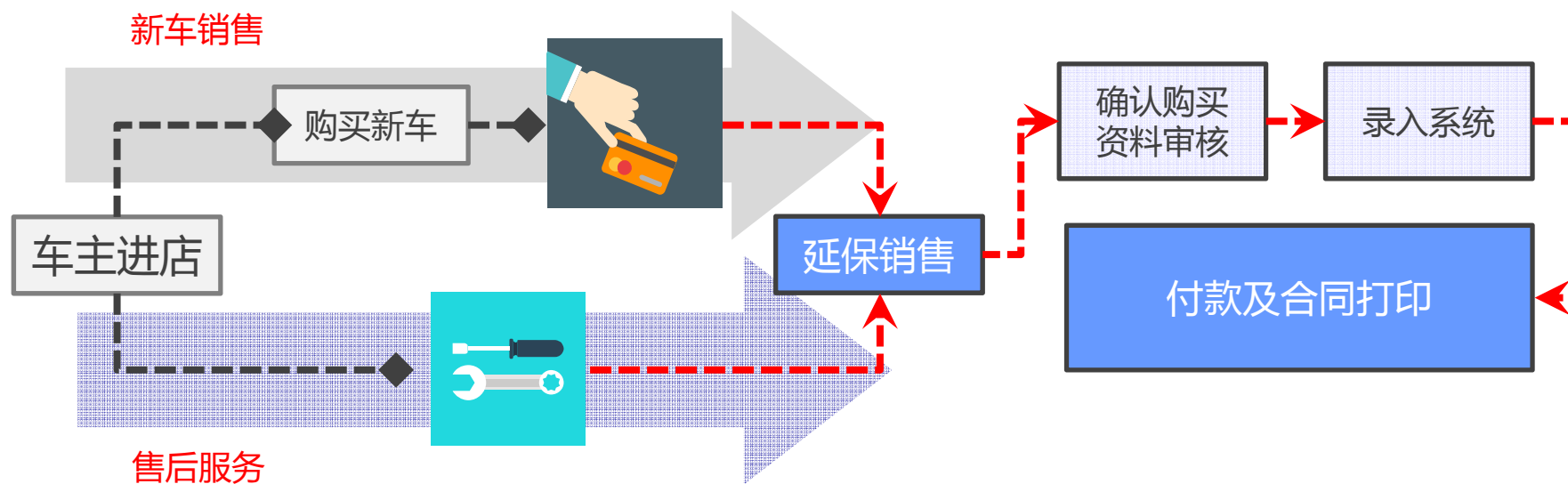
第三方——驻店销售



4S店——自主销售



销售延保的切入时机

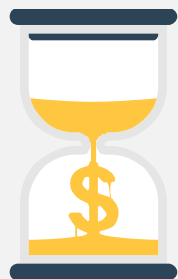


汽车延保服务为车主带来了什么

省

汽车延保服务为经销商提供什么

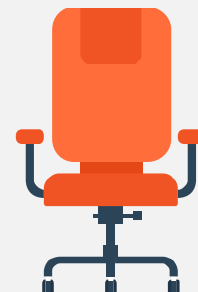
降低折让成本，提升利润



规避风险



提升客户留存





专业服务，值得信赖

打消顾虑，将专业的事托付给专业的人



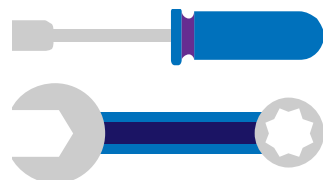
03

我们在做什么

万高正在做——平行进口汽车4S体系搭建



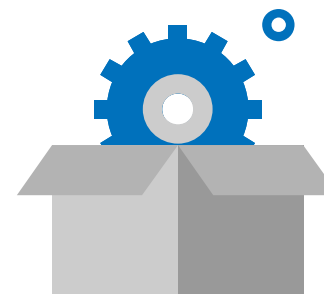
平行进口汽车3包



1300余家维修网点



服务覆盖31个省市区



配件供应链

万高正在做——车辆故障率数据库

品牌	厂商	车系	车型	系统名称	故障率	平均赔付
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	发动机	0.55%	
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	变速器	0.82%	
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	传动系统	0.24%	
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	转向系统	0.11%	
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	制动系统	0.72%	
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	行驶系统	0.74%	
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	电控燃油系统	0.14%	
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	冷却系统	0.67%	
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	进排气系统	0.52%	
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	车身系统	0.10%	
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	电气系统	1.32%	
路虎	路虎(进口)	揽胜	路虎揽胜 3.0T	空调系统	0.54%	

*本数据来源于万高质保数据库

万高正在做——定价精算模型



新车价格×故障率系数×风险系数×(工时费+配件费)×维修保养系数×车辆检验系数+其他费用
car value *problem rate *risk rate *(time +labor)*maintenance rate*inspection rate + other

风险系数：不同品牌、不同车型的调整系数，包括车型固有质量问题、零部件成本、产量及市场份额等

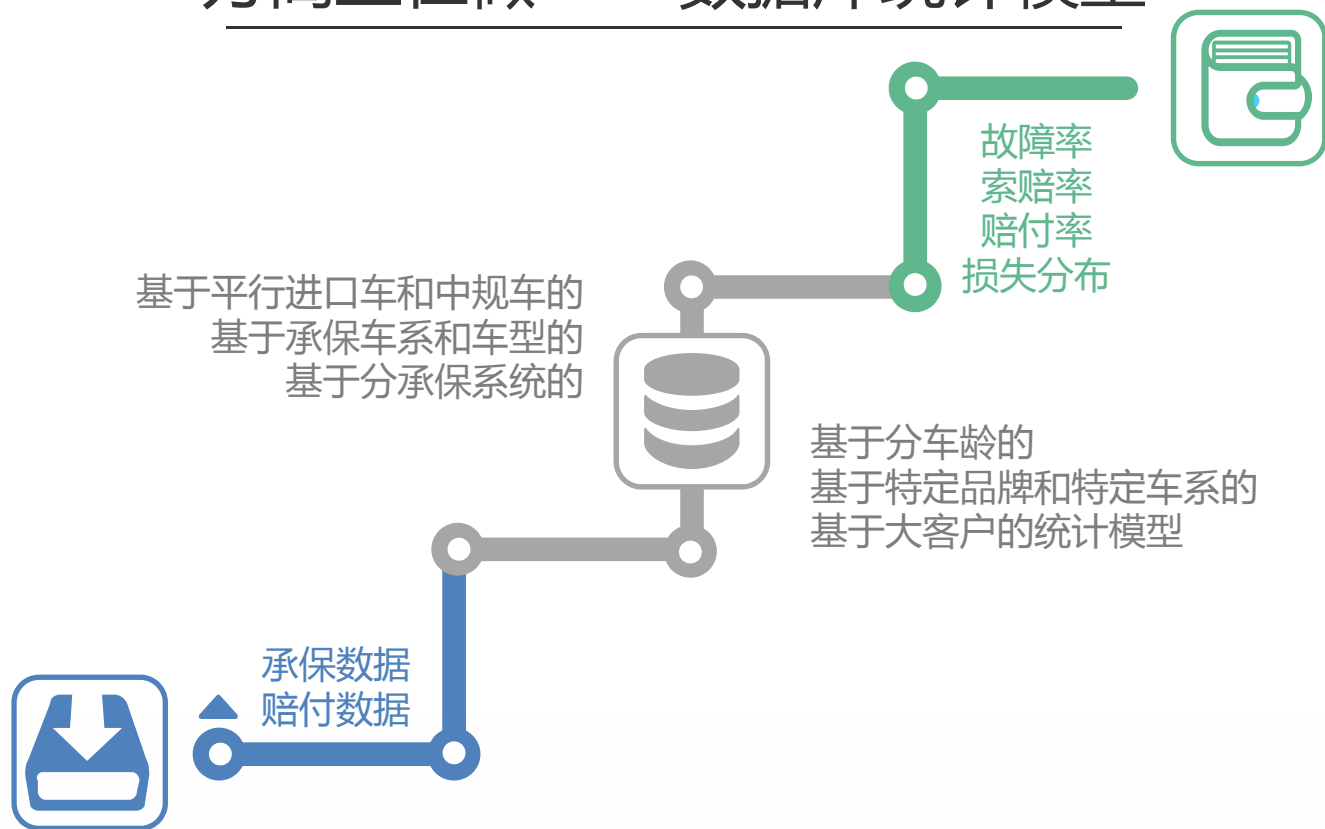
故障率系数：车辆生命周期内，某一部件的故障概率依据部件的不同以及保障期限的长短存在差异

维修保养系数：维修保养记录是否完整、是否在正规门店保养、是否按规定里程数保养

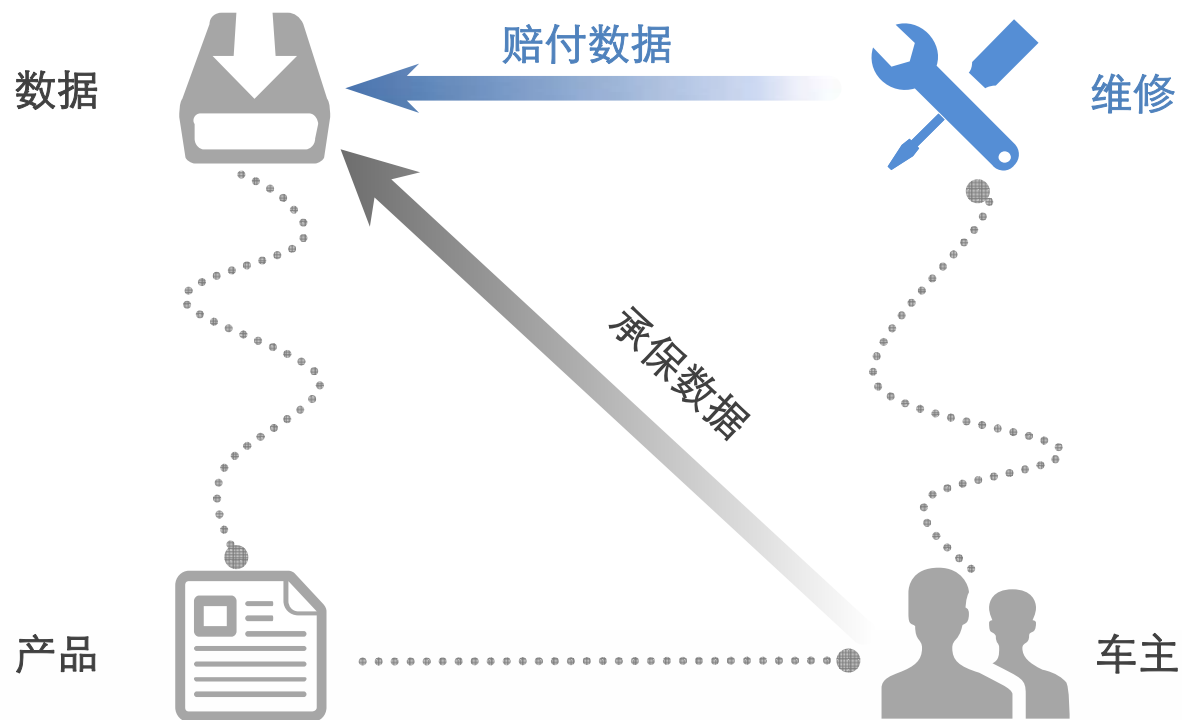
车辆检验系数：检验机构对整车按照万高的验车标准给出检测报告后的风险评级

万高正是使用专业的定价模型在为大家服务

万高正在做——数据库统计模型



万高正在做——汽车延保服务大数据平台



万高还有，真实存在的赔付

2015年6月,接到成都路虎车主报案

故障检测	变速箱内烧蚀	变速箱抬装
------	--------	-------

里程：35000KM
 客户反映正常行驶过程中，突然行驶无力，且车辆有焦糊味
 经维修点检查发现由于离合器打滑，造成内部温度过高；同时，散热器内部杂质堵塞，最终造成离合器烧蚀，多处元件变形烧蚀
 最终维修方案：**进行变速箱总体大修，并换电脑总成**
 故障维修费用：**¥62000**

2015年7月,接到内蒙古路虎车主报案

1缸排气门烧蚀损坏	缸套拉缸	活塞受损
-----------	------	------

里程：17000KM
 客户反映仪表盘显示发动机故障灯亮，车身抖动
 经维修点检查，需更换发动机中缸总成。更换发动机中缸，国外定货且维修订货周期时间较长近3个月，根据车辆维修周期情况及客户满意度考虑
 最终维修方案：**更换发动机总成**
 故障维修费用：**¥122000**

2015年10月,接到银川路虎车主报案

离合器片及太阳轮烧蚀	扭力鼓磨损烧蚀	油底壳发现铁锈
------------	---------	---------

里程：4269KM
 客户反映仪表盘显示变速箱故障灯亮，车辆发冲，车速超60码跳档
 读取故障码为P2702-07,变速箱摩擦元件C机械故障，编程匹配故障未排除检查变速箱油液肮脏有杂质，拆解变速箱检修。
 经检修发现变速箱液力变扭器，摩擦片C,A组，输出轴太阳轮磨损烧蚀同时变速箱阀体总成有烧蚀现象，需更换。根据变速箱实际受损情况及维修质量客户满意度考虑，协调沟通确认维修方案。
 最终维修方案：**更换变速箱总成**
 故障维修费用：**¥126000**

汽车延保服务已经不再是蓝海

数据，成为延保服务行业竞争的核心



车辆信息



车主信息



交易数据



维修保养记录



配件数据



质保数据



其他数据

征信、贷款、违章记录等

这些数据分散在从车辆生产、销售到售后整个车辆生命周期的各个环节



新车延长保修服务已全面启动



谢谢! 2018.11.03