



CarGeek.ir

www.CarGeek.ir

# ضروری بر وضعیت خدمات امداد خودرویی انگلستان

منطبق بر داده‌های سال ۲۰۱۲

گردآورنده: لوسی بیشاپ

ترجمه:

سیدعلی جعفری

محسن فرقانی

علیرضا نورعلی



انتشارات راه‌ابریشم  
SILK ROAD PUBLICATION

۱۳۹۳

سرشناسه	: بیشاپ، لوسی
عنوان و نام پدیدآور	: مروری بر وضعیت خدمات امداد خودرویی انگلستان منطبق بر داده‌های سال ۲۰۱۲ گردآورنده لوسی بیشاپ/ ترجمه سیدعلی جعفری، محسن فرقانی، علیرضا نورعلی.
مشخصات نشر	: تهران: راه ابریشم، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۸۰ص: مصور (رنگی)، جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۵۴۴۱-۴۵-۱
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: اتومبیل‌ها -- انگلستان -- صنعت و تجارت
موضوع	: اتومبیل‌ها -- انگلستان -- صنعت و تجارت -- خدمات مشتری
شناسه افزوده	: جعفری، علی، ۱۳۵۹ - مترجم
شناسه افزوده	: فرقانی، محسن، ۱۳۴۹ - مترجم
شناسه افزوده	: نورعلی، علیرضا، ۱۳۵۹ - مترجم
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۳ ۹۷۱۰/الف۱۸۲ HD
رده بندی دیویی	: ۴۷۶۲۹۲۲۲/۳۳۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۴۱۹۸۱۶



انتشارات راه ابریشم  
SILK ROAD PUBLICATION

www.silkroadpub.ir  
Email: info@silkroadpub.ir

مروری بر وضعیت خدمات امداد خودرویی انگلستان

گردآورنده: لوسی بیشاپ

مترجمین: سیدعلی جعفری، محسن فرقانی، علیرضا نورعلی

ناشر: انتشارات راه ابریشم

(روابط عمومی امداد خودرو ایران)

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۳ ه. ش

شمارگان: ۵۰۰۰

قیمت: ۷۰۰۰ تومان

مرکزپخش: ۸۸۴۱۳۷۳۵ - ۰۹۱۲۱۸۸۶۷۶۵

شابک: ۹۷۸ - ۶۰۰ - ۵۴۴۱ - ۴۵ - ۱

حق چاپ برای راه ابریشم با مجوز امداد خودرو ایران محفوظ است.

## فهرست مطالب

۱	فهرست مطالب
۱	پیشگفتار
۲	مقدمه
۳	فصل اول: چکیده
۳	فصل دوم: مروری بر استراتژی ها
۳	۱-۲) پویایی شناسی بازار و بخش بندی - رویه های اقتصادی - جمعیت
۴	۲-۲) تولید ناخالص داخلی
۴	۳-۲) تورم
۵	۴-۲) بیکاری
۵	۵-۲) شاخص درآمد خانوار
۶	۶-۲) بازار وسایل نقلیه قابل امداد رسانی
۸	۷-۲) توزیع
۸	۱-۷-۲) پیش ثبت نام خودروهای صفر در انگلستان
۹	۲-۷-۲) برحسب تقسیم بندی
۱۰	۳-۷-۲) برحسب نوع سوخت
۱۱	۴-۷-۲) برحسب نوع خودرو
۱۳	۵-۷-۲) برحسب فروش خودروهای کارکرده
۱۴	۲-۷-۲) خودروهای دارای مجوز در انگلستان
۱۴	۱-۲-۷-۲) برحسب میانگین سن
۱۵	۲-۲-۷-۲) برحسب سن از زمان نخستین ثبت نام
۱۵	۳-۲-۷-۲) برحسب منطقه
۱۶	۳-۷-۲) تعداد خودروها در جاده های انگلستان
۱۷	۱-۳-۷-۲) ایاب و ذهاب جاده ای
۱۸	۲-۳-۷-۲) طول جاده های عمومی
۱۸	۳-۳-۷-۲) برحسب کلاس جاده ای
۱۹	۴-۳-۷-۲) برحسب مسافت رانندگی و کلاس جاده ها

۱۹	۸-۲) میانگین پیمایش
۱۹	۱-۸-۲) برحسب نوع خودرو
۲۰	۲-۸-۲) برحسب جنسیت
۲۱	۳-۸-۲) برحسب مالکیت خودرو
۲۲	۹-۲) تعداد رانندگان دارای گواهینامه
۲۲	۱-۹-۲) برحسب جنسیت
۲۲	۲-۹-۲) برحسب سن
۲۳	۱۰-۲) هزینه‌های داشتن خودرو
۲۴	۱۱-۲) معاینه فنی
۲۵	۱۲-۲) دلایل اصلی نیاز به امداد وسیله نقلیه
۲۵	۱۳-۲) حوادث جاده‌ای
۲۶	۱۴-۲) ساختارهای رقابتی
۲۸	۱۵-۲) تبلیغات
۲۹	۱۶-۲) مصرف‌کننده
۲۹	۱۷-۲) پوشش امدادسانی به خودروها
۳۱	۱۸-۲) روشهای پرداخت پوشش امدادی
۳۲	۱۹-۲) پیش‌بینی بازار
۳۴	<b>فصل سوم: بازار خدمات امدادی</b>
۳۴	۱-۳) پیشینه
۳۵	۲-۳) تقسیم‌بندی بازار
۳۶	۳-۳) اندازه بازار
۳۷	۴-۳) روندهای مصرف‌کننده
۳۷	۱-۴-۳) میانگین مسافت پیموده شده در هر سال
۳۸	۲-۴-۳) میانگین تعداد سفر
۳۸	۳-۴-۳) تعداد سفر به ازای هر فرد در سال برحسب مسافت پیموده شده
۳۹	۴-۴-۳) زمان صرف شده برای سفر
۴۰	۵-۴-۳) سفر خودروهای شخصی و سازمانی
۴۰	۵-۳) فعالیت بازاریابی

۴۱	تبلیغات (۶-۳)
۴۲	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل سیاسی ، اقتصادی ، اجتماعی و فن آوری ( PEST )
۴۲	سیاسی (۱-۴)
۴۲	تغییرات پیشنهادی جهت تکرار معاینه فنی (۱-۱-۴)
۴۳	تغییر در گزینه‌های تست اجباری معاینه فنی (۲-۱-۴)
۴۴	شورای کاهش هزینه جاده‌ای (۳-۱-۴)
۴۵	منطقه کم‌خطر لندن (۴-۱-۴)
۴۵	اقتصادی (۲-۴)
۴۵	لغو افزایش عوارض سوخت (۱-۲-۴)
۴۶	افزایش محبوبیت خودروهای کرایه‌ای (۲-۲-۴)
۴۶	افزایش هزینه‌های رانندگی در سال ۲۰۱۱ (۳-۲-۴)
۴۶	تحقیق و تفحص دفتر تجارت پاک از بیمه‌های خودرو (۴-۲-۴)
۴۶	تأثیر تصمیم دادگاه اروپا بر حق بیمه خودرو (۵-۲-۴)
۴۷	اجتماعی (۳-۴)
۴۷	شکایت‌های کمتر از تعمیرات تعمیرگاهی (۱-۳-۴)
۴۷	افزایش شکایت‌ها از دلان خودروهای کارکرده (۲-۳-۴)
۴۸	تعمیر شخصی (۳-۳-۴)
۴۸	تغییر رفتار خودروسواران (۴-۳-۴)
۴۸	کاهش سفر (۱-۴-۳-۴)
۴۸	استفاده از وسایل حمل‌ونقل عمومی (۲-۴-۳-۴)
۴۹	نگرانی‌های رانندگان (۳-۴-۳-۴)
۴۹	یخبندان شدید (۴-۴-۳-۴)
۴۹	فناوری (۴-۴)
۴۹	کاربردی‌ها (۱-۴-۴)
۵۰	شرکت AA (۲-۴-۴)
۵۰	شرکت RAC (۳-۴-۴)
۵۱	شرکت MondialMINI (۵-۴-۴)

۵۱	..... Startrescue.co.uk شرکت (۶-۴-۴)
۵۲	..... فصل پنجم: نمایش عملکرد شرکت ها
۵۲	..... (۱-۵) شرکت اکروماس با مسئولیت محدود
۵۲	..... (۱-۱-۵) استراتژی ها
۵۲	..... (۲-۱-۵) تبلیغات
۵۳	..... (۳-۱-۵) سودآوری
۵۳	..... (۴-۱-۵) توسعه شرکت در آینده
۵۳	..... (۲-۵) شرکت بریتانیا رسکیو
۵۳	..... (۱-۲-۵) استراتژی ها
۵۴	..... (۲-۲-۵) تبلیغات
۵۴	..... (۳-۲-۵) سودآوری
۵۴	..... (۴-۲-۵) توسعه شرکت در آینده
۵۴	..... (۳-۵) شرکت یوروپ آسیستانس با مسئولیت محدود
۵۴	..... (۱-۳-۵) استراتژی ها
۵۵	..... (۲-۳-۵) تبلیغات
۵۵	..... (۳-۳-۵) سودآوری
۵۶	..... (۴-۳-۵) توسعه حال و آینده شرکت
۵۶	..... (۴-۵) شرکت Green Flag با مسئولیت محدود
۵۶	..... (۱-۴-۵) استراتژی ها
۵۷	..... (۲-۴-۵) تبلیغات
۵۷	..... (۳-۴-۵) سودآوری
۵۷	..... (۴-۴-۵) توسعه شرکت
۵۸	..... (۵-۵) شرکت موندیال آسیستانس انگلستان با مسئولیت محدود
۵۸	..... (۱-۵-۵) استراتژی ها
۵۸	..... (۲-۵-۵) تبلیغات
۵۸	..... (۳-۵-۵) سودآوری
۵۸	..... (۴-۵-۵) گسترش شرکت در آینده



۵۹	۶-۵) شرکت آر ای سی با مسئولیت محدود .....
۵۹	۱-۶-۵) استراتژی ها .....
۵۹	۲-۶-۵) تبلیغات .....
۵۹	۳-۶-۵) سودآوری .....
۶۰	۴-۶-۵) گسترش شرکت در آینده .....
۶۱	<b>فصل ششم: آینده</b> .....
۶۱	۱-۶) پیش بینی اقتصادی انگلستان .....
۶۱	۱-۱-۶) جمعیت .....
۶۱	۲-۱-۶) تولید ناخالص داخلی .....
۶۲	۳-۱-۶) تورم .....
۶۲	۴-۱-۶) بیکاری .....
۶۲	۵-۱-۶) پیش بینی واقعی تعداد افراد در انگلستان در سال های ۲۰۱۱-۲۰۱۵ .....
۶۳	۲-۶) رویه بازار .....
۶۳	۱-۲-۶) افزایش قیمت سوخت .....
۶۳	۲-۲-۶) کاهش هزینه رانندگی .....
۶۴	۳-۲-۶) کاهش مجدد ثبت نام خودرو جدید در سال ۲۰۱۱ .....
۶۵	۴-۲-۶) بیمه RBS .....
۶۶	۵-۲-۶) پیش بینی بازار از سال ۲۰۱۱ تا ۲۰۱۵ .....
۶۷	<b>پیوست ۱: طبقه بندی اجتماعی بریتانیا</b> .....

www.CarGeek.ir

## پیشگفتار

یکی از مواردی که در ارزیابی شرکت ها مورد توجه و تاکید ارزیابان قرار می گیرد موضوع مقایسه وضعیت شرکت ها با رقبای آنها است. اهمیت این موضوع در کشورهای توسعه یافته به حدی است که برای این منظور سازمانها و نهادهای مستقلی تاسیس می شوند و ماموریت آنها محاسبه و اندازه گیری شاخص های شرکت ها است. شرکت کی نوت<sup>۱</sup> یکی از این نهادها است که در همین زمینه در بریتانیا فعالیت می نماید. این کتاب ترجمه ای است از گزارش ۲۰۱۲ کی نوت که در مورد سه شرکت امداد رسان معروف بریتانیا به نامهای AA<sup>۲</sup>، RAC<sup>۳</sup> و Green Flag انتشار یافته است. اگرچه در سالهای اخیر برخی از مراکز و یا مؤسسات در داخل کشور اقدامات مشابهی را در مقایسه شرکتهای انجام می دهند ولی به عنوان مرجع رسمی و قابل اطمینان شناخته نمی شوند. از سوی دیگر و علی رغم وجود سازمانهای امداد رسان خودروئی در داخل کشور، به جرات می توان اذعان کرد که حیطة فعالیت هیچ یک از آنها چه از لحاظ تنوع خدمات و چه از نظر تعداد مشترکین و برخورداری از مرکز تماس و تکنولوژی های ارتباطی روز دنیا به وسعت امداد خودرو ایران نیست. لذا با وجود گزارش های مقایسه ای از شرکتهای رقیب داخلی، گزارش های مذکور قابل استفاده و بهره برداری مناسب نیست. علاوه بر این، در چشم انداز امداد خودرو ایران رسیدن به کلاس جهانی پیش بینی شده است. به همین منظور، در ابتدای سال ۹۲ و در پی تاکیدات مدیریت محترم عامل شرکت مبنی بر یافتن منبعی برای الگوبرداری از امداد خودروهای خارجی گزارش مذکور تهیه و ترجمه شد تا به عنوان یک مرجع بین المللی مورد بهره برداری همکاران، کارشناسان و علاقمندان فعالیتهای امداد خودرویی در کشور قرار گیرد. بدون شک این ترجمه خالی از اشکال نیست و در موارد متعددی موضوعات مطرح شده در آن خاص فضای بومی بریتانیا بوده و یا انعکاس دهنده موضوعاتی است که لازم است برای درک آن با پس زمینه های اجتماعی، فرهنگی، جغرافیائی و سیاسی بریتانیا آشنا بود. لذا در مواردی برای درک منظور تهیه کننده آن وقت مضاعف شده است و ممکن است با وجود دقت های اعمال شده مورد رضایت مخاطبین نباشد. در پایان بر خود لازم می دانیم از زحمات همکاران محترم آقای

---

۱ - Key Note

۲ - Automobile Association(AA)

۳ - Roadside Assistance Company(RAC)

عادل میرحاج و خانم ها شیرین دل افروز، فائزه دانشجو ، زهرا درخشانفر مریم غلامرضایی و مرضیه کلبادی که در ترجمه و ویرایش این اثر ما را یاری نمودند صمیمانه تشکر نمائیم .

## مقدمه

این کتاب گزارشی است از ارزیابی کامل خدمات امدادرسانی به خودروها که براساس اطلاعات دو سازمان عمده خدمات خودرویی یعنی شرکت AA<sup>۴</sup> و RAC<sup>۵</sup> و همچنین شرکت GreenFlag که به عنوان شبکه مستقلی از امدادگران شناخته شده ، تدوین گردیده است .

برخی از سازمان های امدادرسان در بخش های گوناگون اصلی بازارمانند: بخش خصوصی / خرده فروشی<sup>۶</sup>، واسطه گری، تجاری و امدادرسانی درمحل فعالیت می کنند. سازمان های بزرگ تر مانند شرکت AA و RAC بازه تسهیلات ارائه شده را تا خدمات مالی نیز گسترش داده اند. صاحبان سرمایه این سازمان ها اغلب شرکت های خصوصی بزرگ هستند؛ مثلاً شرکت AA زیرمجموعه شرکت آکروماس<sup>۷</sup> و شرکت RAC زیرمجموعه شرکت کارلایل<sup>۸</sup> و بیمه<sup>۹</sup> RBS - مالک شرکت GreenFlag می باشد.

بازار خدمات امدادرسانی به خودروها، از نرخ پایدار عضویت، سود می برد که این امر به ادامه یافتن درآمد کمک کرده است، اما کاهش ثبت نام برای خودروهای صفر به دلیل رکود اقتصادی، مانع رشد بازار با درصد افزایشی، حدود ۰/۹ درصد در سال ۲۰۱۰ شده است. رانندگان نیز برای نگهداری بیشتر خودروهایشان، تعداد و طول سفرهایشان را کم کرده اند. همچنین، بسیاری از خودروسواران تعمیرات را خودشان انجام می دهند و زمان سرویس های خودرو را به تعویق می اندازند. به همین دلیل تعداد تقاضای امداد و از کارافتادگی خودرو (ناشی از تعمیرات شخصی) افزایش یافته است. طرح ها و اظهارنظرهای دولتی نیز منجر به افزایش این تعداد می شود.

در جولای ۲۰۱۱ دولت انگلستان طرح معاینه فنی دوره ای وزارت حمل و نقل<sup>۱۰</sup> را با وجود مخالفت های شدید آغاز کرد که برای خودروهای جدید تا چهار سال و پس از آن هر دو سال یک بار تکرار می شود.

۴ - Automobile Association(AA)

۵ - Roadside Assistance Company(RAC)

۶- خرده فروشی به نوعی از فروش کالا و خدمات گفته می شود که در محل های معینی همچون فروشگاه ها ، مراکز خرید و کیوسک ها صورت می پذیرد تا نیاز مصرف کنندگان بصورت مستقیم تامین شود.

۷ - Acromas

۸ - Carlyle

۹ -Royal Bank of Scotland(RBS)

۱۰ - Ministry Of Transport(MOT)

همچنین، زمستان‌های سرد سال‌های اخیر نیاز به امدادخواهی خودروها را افزایش داده است. در بیستم سپتامبر ۲۰۱۰ شرکت RAC تنها در یک روز به ۱۷۰۰۰ تماس امدادخواهی پاسخ داد که بسیاری از آنها ناشی از سرما و تمام شدن باتری بود.

سودآوری بازار خدمات امدادسانی به خودروها در انگلستان، ناشی از عضویت دائمی است اما پیش‌بینی می‌شود کاهش چشمگیر ثبت‌نام برای خودروهای جدید در سال ۲۰۱۱ و در پی آن، کم شدن تعداد خودروسواران منجر به ادامه کاهش شدید رشد امدادخواهی شود. از طرفی، انتظار می‌رود ثبت‌نام برای خودروهای جدید از سال ۲۰۱۳ تقویت شود و بار دیگر نرخ رشد بهبود یابد.

## فصل اول: چکیده

ما در این کتاب در قسمت مروری بر استراتژی‌ها و بخش تحلیل بازار، آخرین وضعیت رانندگی و پوشش خدمات امدادی در انگلستان را مورد بررسی قرار می‌دهیم. این قسمت شامل نمودارها و جدول‌هایی از مرکز ملی آمار، بخش حمل‌ونقل اداره راه و ترابری<sup>۱۱</sup> و شاخص گروه هدف کانتر مدیا<sup>۱۲</sup> است. همچنین، جدیدترین دیدگاه‌های مؤثر سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فناوری در بازار را به آن اضافه کرده‌ایم. در پایان، اطلاعاتی درباره شرکت‌های شناخته شده و مهم امدادخودرویی از قبیل: (شرکت‌های AA<sup>۱۳</sup>، RAC<sup>۱۴</sup>، GreenFlag، BritanniaRescue، MondialAssistance و EuropAssistanc) به شما می‌دهیم و پیشرفت‌های جدید بازار را ارزیابی می‌کنیم.

## فصل دوم: مروری بر استراتژی‌ها

۱-۲) پویایی شناسی بازار و بخش‌بندی - رویه‌های اقتصادی - جمعیت

بر اساس برآورد مرکز ملی آمار (جدول ۱-۲)، جمعیت انگلستان با یک رشد ثابت به سمت ۶۲/۲ میلیونی در سال ۲۰۱۰ رشد داشته است.

۱۱ - Department for Transport(DFT)

۱۲ - Kantar Media's Target Group Index (TGI) یکی از قدیمی‌ترین مراکز نظر سنجی و ارائه شاخص‌های اجتماعی در انگلیس می‌باشد.

۱۳ - Automobile Association(AA)

۱۴ - Roadside Assistance Company(RAC)

جدول ۲-۱) برآورد جمعیت ساکن انگلستان (در مقیاس ۱۰۰۰) به تفکیک جنسیت در نیمه سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰*
جنسیت					
مؤنث	۳۰۸۹۵	۳۱۰۶۸	۳۱۲۲۴	۳۱۴۱۴	۳۱۶۱۴
مذکر	۲۹۶۸۹	۲۹۹۱۸	۳۰۱۵۴	۳۰۳۷۴	۳۰۶۰۹
مجموع	۶۰۵۸۴	۶۰۹۸۶	۶۱۳۹۸	۶۱۷۹۲	۶۲۲۲۲**
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل	-	۰.۷	۰.۷	۰.۷	۰.۷
* برگرفته از پایگاه داده پیش‌بینی‌های جمعیت					
** به دلیل گرد کردن در مبدأ، حاصل جمع دقیق نیست.					

## ۲-۲) تولید ناخالص داخلی<sup>۱۵</sup>

اقتصاد انگلستان تا سال ۲۰۰۷ عملکرد خوبی داشت تا اینکه بحران مالی رخ داد و قیمت‌ها ۵/۸ درصد رشد کرد. در سال ۲۰۰۸ با هجوم بحران بانکداری و در پی آن کم شدن اعتبارات، قیمت‌ها حدود ۲/۹ درصد رشد کرد و در سال ۲۰۰۹ با بیشتر شدن بحران مالی، اقتصاد انگلستان ۳/۵ درصد (از محل قیمت‌ها) منقبض شد که باعث متوقف شدن کسب‌وکار بازرگانی و سلطه مصرف‌کننده شد. در سال ۲۰۱۰ اقتصاد انگلستان به مسیر رشد برگشت و تولید ناخالص داخلی‌اش تا ۴/۳ درصد افزایش یافت و موقعیت مالی در انگلستان و اقتصاد جهانی شروع به استحکام و پایداری کرد (جدول ۲-۲).

جدول ۲-۲) تولید ناخالص داخلی و سالیانه مرتبط با قیمت (میلیون پوند) در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
قیمت‌های جاری		۱۳۲۸۳۶۳	۱۴۰۴۸۴۵	۱۴۴۵۵۸۰	۱۳۹۴۹۸۹	۱۴۵۵۳۹۷
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۵.۸	۲.۹	-۳.۵	۴.۳
رابطه رنجیره‌ای سالیانه GDP		۱۳۲۸۳۶۳	۱۳۶۴۰۲۹	۱۳۶۳۱۳۹	۱۲۹۶۶۸۹	۱۳۱۴۲۴۵
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۲.۷	-۰.۱	-۴.۹	۱.۴

## ۳-۲) تورم

پیش از بحران اقتصادی، انگلستان سطوح بالایی از تورم ۴/۳ درصد را تجربه کرد و چون اوضاع اقتصاد متزلزل بود، دوباره با رشد تورم، در سال ۲۰۰۹ به تورم ۰/۵- درصد و مجدداً در سال ۲۰۱۰ به بیشترین حد خود، یعنی ۴/۶ درصد رسید (جدول ۲-۳).

۱۵ - Gross Domestic Product (GDP)

جدول ۲-۳) نرخ تورم انگلستان (درصد) در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
تورم (برحسب درصد)		۳.۲	۴.۳	۴.۰	-۰.۵	۴.۶
درصد تغییرهای نقطه‌ای در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۱.۱	-۰.۳	-۴.۵	۵.۱
تذکر: تورم در شاخص قیمت خرده‌فروشی (RPI) و در شاخص قیمت نسبی (RPI) می باشد. داده‌های نمایش داده شده، میانگین تغییرهای سالیانه است.						

## ۴-۲) بیکاری

بحران اقتصادی منجر به افزایش ۶۸/۱ درصد نرخ بیکاری طی سال ۲۰۰۹ گردید و به ۱/۵۳ میلیون رسید و به تدریج در پی کاهش رشد متقاضیان کار در سال ۲۰۱۰ کاهش یافت، اما هنوز بیکاری ۷۴/۴ درصد بیشتر از میزان قبل از این بحران و در حدود ۱/۵ میلیون نفر است (جدول ۲-۴).

جدول ۲-۴) تعداد واقعی افراد بیکار در انگلستان (میلیون) در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
تعداد واقعی متقاضیان کار (برحسب میلیون)		۰.۹۵	۰.۸۶	۰.۹۱	۱.۵۳	۱.۵۰
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	-۹.۵	۵.۸	۶۸.۱	-۲.۰

## ۵-۲) شاخص درآمد خانوار

با وجود آثار بحران اقتصادی، شاخص درآمد خانوار با آهنگ کندی افزایش داشته است (جدول ۵-۱). ولی این آهنگ نسبت به تورم از سرعت کمتری برخوردار بوده است، لذا مصرف‌کنندگان فشار ناشی از عدم توازن بین میزان درآمد و تورم را احساس می‌کنند. بنابراین، ادامه افزایش قیمت کالاها مانند سوخت، بر تعداد مسافرت‌های مصرف‌کنندگان اثر منفی می‌گذارد.

جدول ۲-۵) درآمد سرانه خانوار در انگلستان (پوند) در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
درآمد دریافتی خانوار (برحسب پوند)		۱۴۰۸۰	۱۴۴۵۳	۱۴۹۷۶	۱۵۲۲۵	۱۵۷۱۲
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۲.۶	۳.۶	۱.۷	۳.۲

## ۲-۶) بازار وسایل نقلیه قابل امداد رسانی

هم اکنون بازار امداد رسانی به خودروها از سوی شرکت‌های تجاری بزرگ مانند: شرکت‌های AA<sup>۱۶</sup>، RAC<sup>۱۷</sup>، Green Flag احاطه شده است. این سه شرکت معتبر در چند بخش فعالیت می‌کنند: بخش خصوصی / خرده‌فروشی؛ واسطه‌گری؛ بازرگانی و بخش غیر مشترکین که به وسایل نقلیه و متقاضیانی که عضو سازمان‌های امداد رسانی نیستند کمک می‌نمایند؛ در این موارد اگر راننده از قبل عضو یکی از سازمان‌های امداد رسانی نباشد، اغلب هزینه‌های هنگفتی را متقبل خواهد شد.

شرکت‌هایی همچون: RAC و AA به نام «شرکت‌های پشتیبان خودرو» شناسایی شده‌اند و طرح عضویت را راه اندازی می‌کنند. این عضویت می‌تواند به شیوه‌های گوناگونی از جمله: خرید عضویت توسط متقاضی، عضویت از راه شرکت‌های بیمه‌ای خودرو یا هنگام خرید خودروی صفر انجام پذیرد.

همان‌طور که در این کتاب بررسی خواهیم کرد، تعدادی از شرکت‌های خودرویی مثل: RAC و AA تسهیلاتشان را گسترش داده‌اند که شامل خدمات مالی، مسافرتی و گردشگری می‌شود. این شرکت‌های خودرویی برای امداد رسانی به اعضای خود، امدادگران حرفه‌ای را استخدام می‌کنند.

دیگر شرکت‌های معتبر امداد رسانی همچون Green Flag برای یاری رساندن به خودروهای معیوب در انگلستان و اروپا از شبکه‌های مستقلی از امدادگران استفاده می‌کنند و برخلاف شرکت‌های خودرویی اصلی مانند Green Flag منحصراً بر کمک‌رسانی خودروهای معیوب متمرکز شده و خدمات اضافی مانند خدمات مالی را ارائه نمی‌دهد.

متناسب با درآمد متقاضیان و نیازهای گوناگون آنها، بسته‌های امداد رسانی متنوعی جهت خودروها طراحی گردیده است که از امداد رسانی در جاده تا عضویت کامل را دربرمی‌گیرد و شامل ارائه امکانات اقامت اضطراری در شب نیز می‌شود. بسته‌های اصلی پوشش جاده‌ای عبارت‌اند از:

۱. امداد رسانی جاده‌ای: اصلی‌ترین بسته امداد رسانی است که حدود ۲۷٪ از راه اندازی‌ها را در هر نقطه‌ای در داخل انگلستان پوشش می‌دهد. اگر تعمیر و راه‌اندازی در کنار جاده مقدور نباشد، خودرو را رایگان به نزدیک‌ترین تعمیرگاه حمل می‌کنند.

۱۶- Automobile Association(AA)

۱۷ -Roadside Assistance Company(RAC)



۲. سرویس امداد در محل (خانه یا جاده): اگر خودرو در خانه نیاز به امداد داشته باشد، این بسته امکانات بیشتری را ارائه می نماید .

۳. حمل خودرو: اگر تعمیر خودرو در کنار جاده مقدور نباشد، حمل رایگان به مقصد دلخواه (خانه یا تعمیرگاه) انجام می پذیرد .

۴. سفرهای پیش رو و گزینه‌های بیشتر: اغلب بسته‌های امدادی جامع، مخارج نقل و انتقال را برای هر سفر پیش رو در نظر می‌گیرند که شامل امکان تعویض خودرو و اقامت اضطراری می‌گردد .  
دو روش اصلی برای پرداخت پوشش امدادی وجود دارد:

۱. پرداخت و استرداد: این روش امدادهایی را دربرمی‌گیرد که نخست هزینه تعمیر و پوشش امدادی توسط امدادخواه پرداخت می‌شود و سپس هزینه آن از شرکت امدادی دریافت می‌گردد.

۲. پیش‌پرداخت: با توجه به میزان پوشش امدادی که اعضا مایل به دریافت آن هستند، باید هزینه امدادسانی را پردازند. اغلب شرکت‌های خودرویی از این روش استفاده می‌کنند.

در سال ۲۰۱۰ علی‌رغم رشد ۰/۹ درصدی بازار سرویس وسایل نقلیه در انگلستان که حدود ۱/۲۸ میلیارد پوند می‌شد، برای دومین سال متوالی بازار انگلستان برای خدمات تعمیرات خودرو رشد کمی داشت. این رشد آرام ممکن است ناشی از اختصاص بودجه کمتری جهت سفرها از سوی رانندگان و کاهش در ثبت نام خودروهای جدید باشد (جدول ۲-۶) و (نمودار ۱-۲).

جدول ۲-۶) برآورد بازار انگلستان برای سرویس‌های وسایل نقلیه برحسب ارزش (میلیون پوند) در سال‌های ۲۰۱۰-۲۰۰۶

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
ارزش (برحسب میلیون پوند)		۱۱۵۵	۱۲۰۷	۱۲۶۵	۱۲۷۰	۱۲۸۱
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۴.۵	۴.۸	۰.۴	۰.۹



نمودار ۱-۲) برآورد بازار انگلستان برای سرویس‌های وسایل نقلیه برحسب ارزش (میلیون پوند) در سال‌های ۲۰۱۰-۲۰۰۶

## ۷-۲) توزیع

## ۱-۷-۲) پیش‌ثبت‌نام خودروهای صفر در انگلستان

## ۱-۱-۷-۲) برحسب تعداد

انجمن خودروسازان و بازرگانان<sup>۱۸</sup> داده‌های یکساله‌ای را منتشر کردند (جدول ۷-۲) که نشان‌دهنده حجم خودروهای صفر ثبت‌نام شده بین سال‌های ۲۰۰۶ و ۲۰۱۰ است. بحران اقتصادی باعث کاهش ۱۷ درصدی حجم خودروهای صفر ثبت‌نام شده در سال‌های ۲۰۰۸ و ۲۰۰۹ شده است. اما بازگشت به رشد اقتصادی در سال ۲۰۱۰ به رشد بازار کمک نمود و حجم خودروهای صفر نام‌نویسی شده به مرز دو میلیون صعود کرد. اما بی‌ثباتی مجدد اقتصادی در سال ۲۰۱۱ منجر به پیش‌بینی انجمن خودروسازان و بازرگانان برای افت ۵/۳ درصدی دیگری در تعداد ثبت‌نام خودروهای صفر برای سال جاری در مقایسه با سال ۲۰۰۹ شد (نمودار ۷-۲).

جدول ۷-۲) تعداد خودروهای صفر ثبت‌نام شده در انگلستان (در مقیاس ۱۰۰۰) در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
ثبت‌نام خودروهای صفر		۲۳۴۴.۹	۲۴۰۴.۰	۲۱۳۱.۸	۱۹۵۵.۰	۲۰۳۰.۸
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۲.۵	-۱۱.۳	-۶.۴	۱.۸



نمودار ۷-۲) تعداد خودروهای صفر ثبت‌نام شده در انگلستان در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

۱۸ - Society for Motor Manufacturers and Traders (SMMT)

۲-۷-۱-۲) برحسب تقسیم‌بندی<sup>۱۹</sup>

پس از کاهش ۲۴/۶ درصدی تعداد خودروهای صفرثبت نام شده بین سال‌های ۲۰۰۸ و ۲۰۰۹ (بحران اقتصادی) که حدود ۹۸۰۰۰ واحد بود افت شدید تقاضا کاملاً محسوس بود. اما این آمار در سال ۲۰۱۰ دوباره رشد کمی حدود ۲ درصد یافت و به عدد ۱۰۰/۰۰۰ واحد رسید، اما هنوز پایین‌تر از سطح بحران اقتصادی پیشین بود. نام‌نویسی‌های جدید که بصورت ناوگانی انجام پذیرفت بعد از اینکه به ۲۰/۵ درصد (حدود ۸۸۲۰۰۰ واحد) کاهش پیدا کرد، دشواری‌هایی را در ثبت نام به وجود آورد. به هر حال، برخلاف نام‌نویسی تجاری جدید، ثبت‌نام‌ها در سال ۲۰۱۰ رشد چشمگیری (حدود ۱۰/۳ درصد) داشت و به ۹۷۳۰۰۰ رسید (جدول ۲-۸).

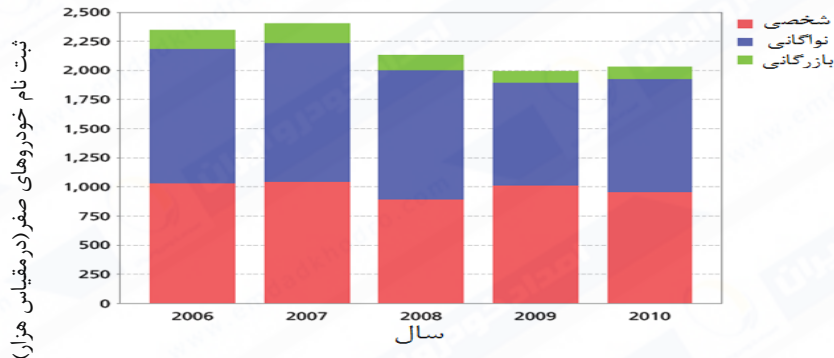
ثبت نام شخصی خودروهای صفر در سال ۲۰۰۸ روند کاهشی داشت ولی طرح اسقاط خودروها، ارائه شده از سوی دولت حزب کارگر در سال ۲۰۰۹ منجر به ترقی رشد حدود ۱۳/۷ درصدی که بالغ بر یک میلیون واحد می‌گردید شد. پایان یافتن طرح اسقاط خودروها در مارس ۲۰۱۰ منجر به کاهش ۵/۵ درصدی یعنی چیزی حدود ۵۸۰۰۰ واحد در مقایسه با مدت مشابه همان سال گردید (نمودار ۲-۳).

در پی مشکلات دو سال متوالی در سال‌های ۲۰۰۸ و ۲۰۰۹، افزایش ناشی از طرح اسقاط خودروها برای صنعت امداد رسانی وسایل نقلیه، سودمند واقع شد.

جدول ۲-۸) تعداد خودروهای صفر ثبت‌نام شده در انگلستان برحسب تقسیم‌بندی (در مقیاس ۱۰۰۰) در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
شخصی		۱۰۳۳.۷	۱۰۴۵.۸	۸۹۲.۳	۱۰۱۴.۳	۹۵۸.۰
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۱.۲	-۱۴.۷	۱۳.۷	-۵.۵
ناوگانی		۱۱۵۶.۳	۱۱۹۴.۸	۱۱۱۰.۰	۸۸۲.۴	۹۷۳.۲
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۳.۴	-۷.۱	-۲۰.۵	۱۰.۳
تجاری		۱۵۵.۰	۱۶۳.۴	۱۳۰.۰	۹۸.۳	۱۰۰.۰
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۵.۲	-۲۰.۲	-۲۴.۶	۲.۰
مجموع		۲۳۴۵	۲۴۰۴	۲۱۳۱.۸	۱۹۹۵	۲۰۳۱

۱۹- ثبت نام اگر توسط اشخاص انجام شود شخصی و اگر توسط شرکتها و ادارات انجام شود تجاری و در صورتیکه توسط شرکتهای تاکسیرانی و مشابه انجام شود اصطلاحاً ناوگانی نامیده می‌شود.



نمودار ۲-۳) تعداد خودروهای صفر ثبت نام شده در انگلستان بر حسب تقسیم بندی در سال های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

### ۲-۷-۱-۳) بر حسب نوع سوخت

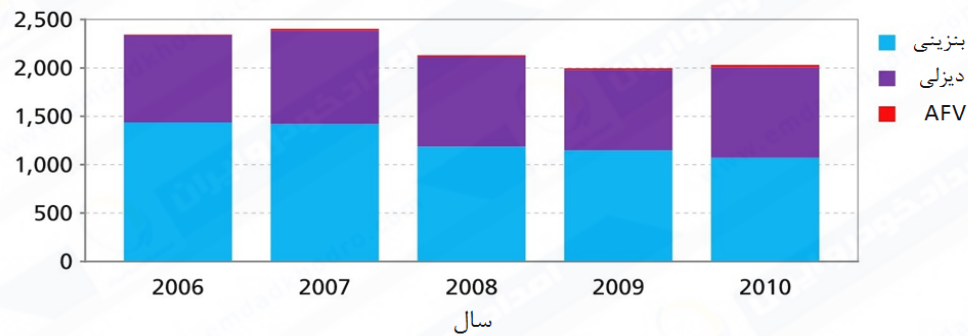
خودروهای دیزلی در نزد مصرف کنندگان محبوبیت بیشتری دارند این به آن علت است که موتورهای دیزلی از لحاظ پیمایش و گاز خروجی که دی اکسید کربن است مورد توجه بیشتری هستند. بعد از افزایش تدریجی درصد کل ثبت نام های جدید بین سال های ۲۰۰۶ و ۲۰۰۹ که از ۳۸/۳ درصد به ۴۱/۷ درصد رسید، سهم ثبت نام خودروهای دیزلی در سال ۲۰۱۰ به رشد ۴۶/۱ درصدی رسید. همچنین به تازگی سهم خودروهای موتور بنزینی از نام نویسی های جدید با کاهش روبه رو بوده که ناشی از افزایش محبوبیت خودروهای دوگانه سوز<sup>۲۰</sup> است. برای نخستین بار در سال ۲۰۱۰ خودروهای دوگانه سوز، به سهمی برابر ۱/۱ درصد که معادل ۲۲۹۰۰ خودرو است در بازار دست یافتند (جدول ۲-۹) (نمودار ۲-۴).

جدول ۲-۹) تعداد خودروهای صفر نام نویسی شده در انگلستان از نظر نوع سوخت (در مقیاس هزار و درصد) در سال های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
بنزینی		۱۴۳۷	۱۴۲۰	۱۱۸۷	۱۱۴۸	۱۰۷۲
درصد کل		۶۱.۳	۵۹.۱	۵۵.۷	۵۷.۵	۵۲.۸
دیزلی		۸۹۸.۵	۹۶۷.۴	۹۲۸.۶	۸۳۲.۵	۹۳۶.۴
درصد کل		۳۸.۳۱	۴۰.۲	۴۳.۶	۴۱.۷	۴۶.۱
دوگانه سوز		۹.۴	۱۶.۴	۱۵.۸	۱۵.۰	۲۲.۹
درصد کل		۰.۴	۰.۷	۰.۷	۰.۸	۱.۱
مجموع		۲۳۳۴.۹	۲۴۰۴.۰	۲۱۳۱.۸ <sup>†</sup>	۱۹۹۵.۰	۲۰۳۰.۸

۲۰ - Alternative Fuel Vehicles (AFV)

ثبت نام خودروهای صفر (در مقیاس هزار)



AFV - خودروهای با سوخت جایگزین

نمودار ۲-۴) تعداد خودروهای صفر نام‌نویسی شده در انگلستان از نظر نوع سوخت (در مقیاس هزار) در سال‌های ۲۰۱۰-۲۰۰۶

### ۲-۷-۱-۴) برحسب نوع خودرو

با تفکیک خودروهای جدید ثبت نام شده برحسب نوع آنها، به این نتیجه می‌رسیم که تعداد طرفداران خودروهای کوچک‌تر در پنج سال گذشته رو به رشد بوده است؛ برای مثال هیوندای مدل (i۱۰) در سال ۲۰۰۶ افزایش یک درصدی و در سال ۲۰۱۰ رشد ۲/۶ درصدی و در سال ۲۰۰۹ یعنی در اوج بحران اقتصادی رشد ۳/۴ درصدی داشته است. همچنین، خودروهای خیلی کوچک محبوب مانند فورد مدل فیستا<sup>۲۱</sup> از قبل بر بازار تسلط داشتند و سهم بازارشان از ۳۲/۱ درصد در سال ۲۰۰۶ به ۳۶/۴ درصد در سال ۲۰۱۰ افزایش یافته است (جدول ۲-۱۰).

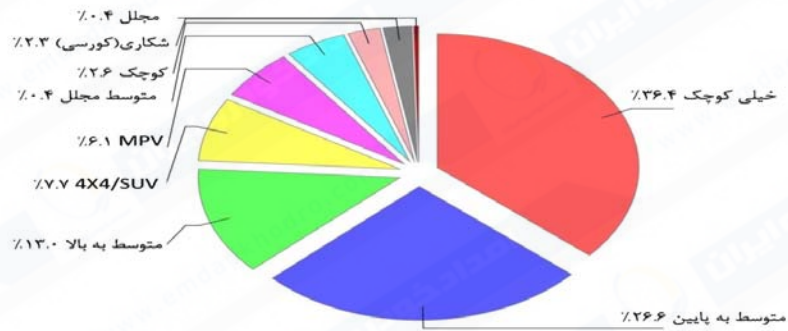
خودروهای کوچک‌تر از نظر خرید و پیمایش ارزان‌ترند؛ همان‌طور که هزینه رانندگی به سیر صعودی خود ادامه می‌دهد، رانندگان برای صرفه‌جویی در مصرف سوخت، هزینه مالیاتی کمتر و کاهش در هزینه‌های رانندگی، از فضای داخلی چشم می‌پوشند. همچنین، محبوبیت فزاینده خودروهای کوچک‌تر منجر به کاهش ثبت نام خودروهای متوسط رو به پایین مانند Vauxhall Astra و متوسط رو به بالا مانند BMW Series<sup>۳</sup> شده است (نمودار ۲-۵).

۲۱ - Ford Fiesta

جدول ۲-۱۰) خودروهای جدید نام‌نویسی شده در انگلستان از نظر نوع خودرو (تعداد و درصد) در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
خیلی کوچک		۷۵۳۸۷۲	۷۷۰۶۰۱	۷۱۲۹۷۵	۷۴۲۱۵۳	۷۳۹۶۱۵
درصد سهم		۳۲.۱	۳۲.۱	۳۳.۴	۳۷.۲	۳۶.۴
متوسط به پایین		۶۹۴۴۲۸	۷۲۲.۱۲	۶۱۸۱۴۸	۵۳۰۸۴۹	۵۳۹۴۰۳
درصد سهم		۲۹.۶	۳۰.۳	۲۹.۰	۲۶.۶	۲۶.۶
متوسط به بالا		۳۹۳۹۹۹	۳۸۶۴۱۴	۳۴۰۷۹۶	۲۸۳۵۵۲	۲۶۴۲۵۱
درصد سهم		۱۶.۸	۱۶.۱	۱۶.۰	۱۴.۲	۱۳.۰
۴x۴/SUV		۱۷۵۸۰۵	۱۷۶۲۹۰	۱۳۶۵۲۵	۱۳۲۴۷۲	۱۵۶۵۵۲
درصد سهم		۷.۵	۷.۳	۶.۴	۶.۶	۷.۷
MPV		۱۲۴۸۵۰	۱۴۳۸۵۹	۱۳۵۷۵۲	۹۴۷۴۷	۱۲۴۲۰۹
درصد سهم		۵.۳	۶.۰	۶.۴	۴.۷	۶.۱
متوسط مجلل		۱۰۰۳۳۹	۱۰۴۴۶۸	۹۸۵۷۲	۹۰۱۱۴	۹۹۰۷۹
درصد سهم		۴.۳	۴.۳	۴.۶	۴.۵	۴.۹
کوچک		۲۳۲۹۷	۲۱۵۱۲	۲۸۰۹۴	۶۸۰۹۸	۵۳۳۸۸
درصد سهم		۱.۰	۰.۹	۱.۳	۳.۴	۲.۶
شکاری (کوری)		۶۵۰۴۷	۶۵۷۳۱	۵۰۲۵۶	۴۶۴۶۷	۴۶۲۰۹
درصد سهم		۲.۸	۲.۷	۲.۴	۲.۳	۲.۳
مجلل		۱۳۲۲۷	۱۳۱۲۰	۹۹۷۷	۶۵۴۷	۸۱۴۰
درصد سهم		۰.۶	۰.۵	۰.۵	۰.۳	۰.۴
<b>مجموع</b>		<b>۲۳۴۴۸۶۴</b>	<b>۲۴۰۴۰۰۷</b>	<b>۲۱۳۱۷۹۵</b>	<b>۲۹۹۴۹۹۹</b>	<b>۲۰۳۰۸۴۶</b>

۴x۴-خودروهای چهار در چهار (هر چهارچرخ خودرو نیرو دارد).  
 SUV- خودروهای شهری-بیابانی (شاسی بلند)  
 MPV- خوروهای چندمنظوره



4X4 - خودروهای چهار در چهار(هر چهار چرخ خودرو نیرو دارد)  
 SUV - خودروهای شهری-بیابانی(شاسی بلند)  
 MPV - خودروهای چند منظوره

نمودار ۵-۲) خودروهای صفر نام نویسی شده در انگلستان از نظر نوع خودرو (درصد) در سالهای ۲۰۰۶-۲۰۱۰

### ۵-۱-۷-۲) برحسب فروش خودروهای کارکرده

فروش خودروهای کارکرده در چهار سال گذشته افت داشته است، اگرچه در سال ۲۰۱۰ با افزایش جزئی در فروش، حدود یک درصد از این افت جلوگیری شد. این کاهش با معرفی طرح اسقاط خودرو بیشتر خواهد شد. ضمن اینکه مبادله‌های خودروهای قابل استفاده، نشان از بی‌ارزشی بازار «خودروهای کارکرده» دارد(جدول ۱۱-۲)(نمودار ۶-۲).

جدول ۱۱-۲) فروش خودروهای کارکرده در انگلستان از نظر حجم خودرو (در مقیاس هزار) در سالهای ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
حجم فروش		۷۵۸۵	۷۴۸۸	۷۱۸۶	۶۷۷۹	۶۷۹۸
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	-۱.۳	-۴.۰	-۵.۴	-۰.۱

تعداد خودروهای کارکرده (در مقیاس هزار)



نمودار ۶-۲) خودروهای کارکرده فروشی در انگلستان از نظر حجم (در مقیاس هزار) در سالهای ۲۰۰۶-۲۰۱۰

## ۲-۷-۲) خودروهای دارای مجوز در انگلستان

داده‌های انتشار یافته از جدیدترین آمار « صدور مجوز خودروها»<sup>۲۲</sup> (جدول ۲-۱۲) که سالانه از سوی اداره راه و ترابری<sup>۲۳</sup> منتشر می‌شود نشان می‌دهد که در سال ۲۰۱۰ تعداد خودروهای دارای مجوز با ۰/۶ درصد افزایش به حدود ۲۸/۴ میلیون رسیده‌است. با کاهش ثبت نام‌های جدید در سال‌های اخیر، درصد همه خودروهای دارای مجوز از ۸/۵ درصد در سال ۲۰۰۶ به هفت درصد در سال ۲۰۱۰ کاهش پیدا کرد. تعداد خودروهای شخصی ثبت نام شده هر سال افزایش پیدا کرده؛ تا جایی که در سال ۲۰۱۰ به ۲۷ میلیون رسیده که بیانگر ۹۵/۱ درصد همه خودروهای ثبت نام شده در انگلستان بوده است.

جدول ۲-۱۲) تعداد خودروهای دارای مجوز در انگلستان (در مقیاس هزار) در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال				
خودروهای دارای مجوز	۲۰۱۰	۲۰۰۹	۲۰۰۸	۲۰۰۷	۲۰۰۶
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل	۰.۶	۰.۳	۰.۶	۱.۴	-
از آن تعداد:					
خودروهایی که برای اولین بار ثبت شدند.	۱۹۹۶	۱۹۶۸	۲۲۱۲	۲۳۹۰	۲۳۴۰
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل	۱.۴	-۶.۸	-۱۱.۶	۲.۱	-
خودروهای شخصی	۲۷۰۱۸	۲۶۸۵۷	۲۶۷۹۴	۲۶۶۵۳	۲۶۲۹۰
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل	۰.۶	۰.۲	۰.۵	۱.۴	-
درصد کل خودروهای مجوزدار که برای اولین بار ثبت شدند.	۷.۰	۷.۰	۷.۵	۸.۵	۸.۵

تعداد خودروهای شخصی می‌تواند شامل خودروهایی باشد که برای اولین بار ثبت شدند.

## ۲-۷-۲-۱) برحسب میانگین سن

آمار منتشر شده از اداره راه و ترابری نشان می‌دهد (جدول ۲-۱۳) که میانگین سن خودروهای مجوزدار در انگلستان با ۹ درصد افزایش طی سال‌های ۲۰۰۶ تا ۲۰۱۰ به ۷/۳ درصد رسیده است. بدیهی است خودروهای قدیمی از نظر نیاز به تعمیر و عملکرد بدشان برای امدادخواهی مستعدترند بنابراین انتظار می‌رود افزایش میانگین سن خودروها به افزایش تعداد تماس‌های امدادخواهی در انگلستان منجر شود.

۲۲ - Vehicle Licensing Statistics

۲۳ - Department for Transport((DFT)



جدول ۲-۱۳) میانگین سن خودروهای دارای مجوز از زمان ثبت در انگلستان (سالانه) در سالهای ۲۰۱۰-۲۰۰۶

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
عمر خودرو(بر حسب سال)		۶.۷	۶.۸	۶.۹	۷.۱	۷.۳

### ۲-۷-۲-۲) برحسب سن از زمان نخستین ثبت نام

بیشتر خودروهای ثبت نام شده در انگلستان، یعنی ۶۰/۹ درصد (۱۷/۳ میلیون) آنها بین سه تا ۱۴ سال از تولیدشان می‌گذرد. از این میان، سن ۴۵/۷ درصد خودروها بین ۶ تا ۱۳ سال بوده است. همان‌طور که پیش‌تر گفتیم، خودروهای قدیمی‌تر قطعاً مشکلات بیشتری دارند لذا با افزایش سن خودرو حق بیمه بیشتری به صاحبان خودرو تعلق می‌گیرد (جدول ۲-۱۴).

جدول ۲-۱۴) خودروهای دارای مجوز برحسب سن از زمان ثبت در انگلستان تا پایان دسامبر ۲۰۱۰

عمر خودرو (سال)	تعداد خودروها (در مقیاس هزار)	درصد کل
۰ تا ۱	۱۸۷۵	۶.۶
۱ تا ۲	۱۸۵۴	۶.۵
۲ تا ۳	۱۷۹۱	۶.۹
۳ تا ۴	۲۱۹۸	۷.۷
۴ تا ۶	۴۳۳۲	۱۵.۲
۶ تا ۱۳	۱۲۹۸۶	۴۵.۷
بیش از ۱۳	۲۶۲۴	۹.۲
نامشخص*	۵۷۹	۲.۰
<b>مجموع</b>	<b>۲۸۴۲۱</b>	<b>۱۰۰</b>

\* عنوان نامشخص به خودروهایی اشاره دارد که تاریخ نخستین ثبت اصلی آنها نامعلوم است. این موضوع به خودروهای وارداتی و خودروهای پیش از سال ۱۹۷۳ مربوط می‌شود که در آن سال ثبت نشدند، اما بعداً دوباره ثبت گردیدند. همه این خودروها بزرگ‌تر از اولین تاریخ ثبت خود هستند.

### ۲-۷-۲-۳) برحسب منطقه

منطقه جنوب شرق بزرگ‌ترین حجم خودروهای دارای مجوز در سال ۲۰۱۰ را دارد؛ حدود ۴/۶ میلیون (۱۶/۲ درصد). انگلستان با داشتن ۸۴/۸ درصد (۲۴/۱ میلیون) کل خودروهای مجوزدار،

بیشترین حجم خودروهای ثبت شده را دارد و اسکاتلند و ولز<sup>۲۴</sup> کمترین خودروهای مجوزدار را دارند که حجم مجموع آنها ۱۲/۹ درصد خودروهای دارای مجوز در سال ۲۰۱۰ است (جدول ۲-۱۵).

جدول ۲-۱۵) خودروهای دارای مجوز برحسب منطقه در بریتانیا<sup>۲۵</sup> (در مقیاس هزار و درصد) در سال ۲۰۱۰

انگلستان	تعداد خودروها (در مقیاس هزار)	درصد کل
جنوب شرقی	۴۶۰۶	۱۶.۲
شمال غربی	۳۰۸۴	۱۰.۹
شرق انگلیس	۲۹۲۱	۱۰.۳
جنوب غربی	۲۷۴۸	۹.۷
میدلند غربی	۲۷۴۴	۹.۷
لندن	۲۵۵۷	۹.۰
یورکشایر و همبرساید <sup>۲۶</sup>	۲۲۴۲	۷.۹
میدلند شرقی	۲۱۵۷	۷.۶
شمال شرقی	۱۰۳۷	۳.۶
<b>مجموع کل انگلستان</b>	<b>۲۴۰۹۶</b>	<b>۸۴.۸</b>
اسکاتلند	۲۲۵۵	۷.۹
ولز	۱۴۳۳	۵.۰
خودروهای تحت اختیار*	۶۳۲	۲.۲
ناحیه/حوزه نامشخص**	۵	۰.۱
<b>مجموع کل بریتانیا کبیر</b>	<b>۲۸۴۲۱</b>	<b>۱۰۰</b>

\* به خودروهایی اشاره دارد که از لحاظ تقسیم بندی در هیچ یک از حوزه های نامبرده نیستند.  
\*\* به خودروهایی اشاره دارد که به دلیل ناقص بودن کدپستی اختصاص داده شده قابل تقسیم بندی نیستند.

## ۲-۷-۳) تعداد خودروها در جاده‌های انگلستان

قبل از بحران اقتصادی، همه نمودارهای انجمن خودروسازان و بازرگانان<sup>۲۷</sup> نشان می‌داد که حجم کلی خودروها در جاده‌های انگلستان افزایش صعودی داشته است. در سال ۲۰۰۹ حجم خودروهای موجود

### ۲۴ - Scotland and Wales

۲۵- بریتانیا از چهار بخش انگلیس، اسکاتلند، ولز و ایرلند شمالی تشکیل و انگلیس به ۹ بخش مشخص که در جدول فوق آمده است تقسیم بندی شده است.

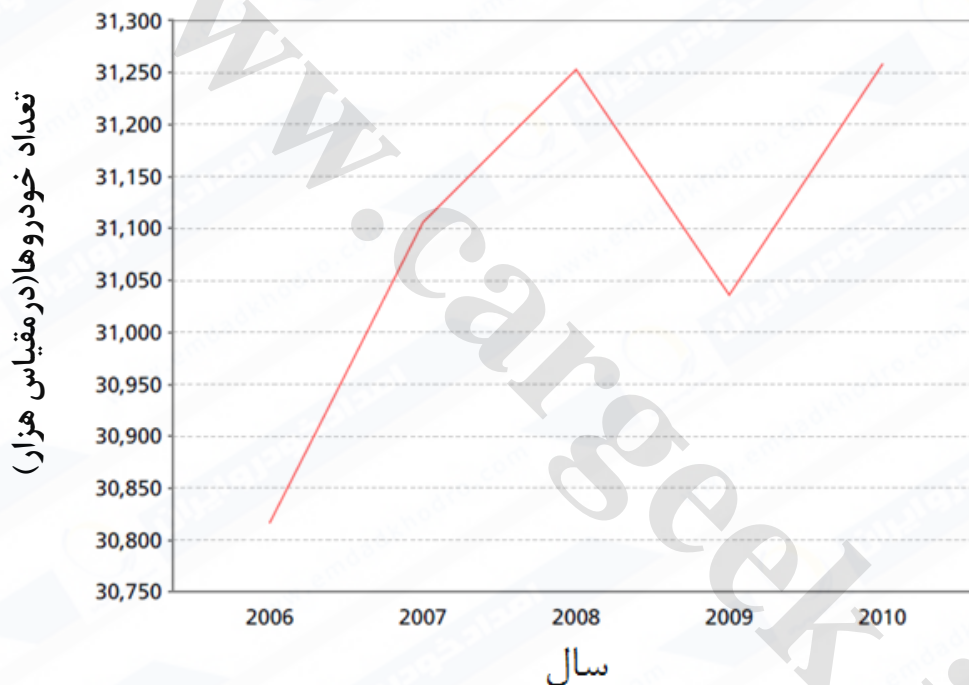
### ۲۶ - Yorkshire and Humberside

### ۲۷ - Society for Motor Manufacturers and Traders(SMMT)

در جاده‌های انگلستان به میزان جزئی ۰/۷ درصد به ۳۱ میلیون رسید؛ تا جایی که مصرف‌کنندگان با فشار مالی در هزینه‌ها مواجه شدند و نتوانستند از عهده هزینه‌های خودرو برآیند. اگرچه این کاهش و افت در سال ۲۰۰۹ رخ داد، با افزایش تعداد خودروهای دارای مجوز (حدود ۰/۷ درصد) به ۳۱/۶ میلیون در سال ۲۰۱۰ جبران شد (جدول ۲-۱۶) و (نمودار ۲-۷).

جدول ۲-۱۶) تعداد خودروهای موجود در جاده‌های انگلستان از نظر حجم (در مقیاس هزار) در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
تعداد خودروها		۳۰۸۱۷	۳۱۱۰۶	۳۱۲۵۳	۳۱۰۳۶	۳۱۲۵۸
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۰.۹	۰.۵	-۰.۷	۰.۷



نمودار ۲-۷) تعداد خودروهای موجود در جاده‌های انگلستان از نظر حجم (۰۰۰) در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

## ۲-۷-۳-۱) ایاب و ذهاب جاده‌ای

آمار ایاب و ذهاب انگلستان در سال ۲۰۱۰ که از سوی اداره راه و ترابری<sup>۲۸</sup> منتشر شد (جدول ۲-۱۷)، شامل نمودارهای مربوط به میزان ایاب و ذهاب در جاده‌های انگلستان تا سال ۲۰۰۹ است. این نمودارها نشان می‌دهد که ایاب و ذهاب تا سال ۲۰۰۷ به میزان ۰/۸ درصد افت داشته است.

۲۸ - Department for Transport (DFT)

احتمالاً مجموع هزینه‌های پیمایش خودرو (سوخت، مالیات، بیمه و غیره) باعث این کاهش شده است.

جدول ۲-۱۷) مسافت کل طی شده خودروها و تاکسی‌ها در جاده‌های انگلستان:

عنوان	سال	۲۰۰۵	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹
مسافت طی شده (میلیارد کیلومتر خودرو)		۳۹۷.۲	۴۰۲.۶	۴۰۴.۱	۴۰۱.۷	۴۰۰.۷
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۱.۴	۰.۴	-۰.۶	-۰.۲

### ۲-۷-۳-۲) طول جاده‌های عمومی

طول جاده‌های عمومی در انگلستان بین سال‌های ۲۰۰۵ و ۲۰۰۹، بدون هیچ گونه گسترش چشمگیری نسبتاً ثابت باقی مانده است (جدول ۲-۱۸).

جدول ۲-۱۸) طول جاده‌های عمومی در انگلستان (کیلومتر) در سال‌های ۲۰۰۵-۲۰۰۹

عنوان	سال	۲۰۰۵	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹
طول جاده‌های عمومی (کیلومتر)		۳۸۸۰۰۸	۳۹۴۴۰۳	۳۹۴۸۷۹	۳۹۴۴۶۷	۳۹۴۴۲۸
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۱.۶	۰.۱	-۰.۱	-۰.۱

### ۲-۷-۳-۳) برحسب کلاس جاده‌ای

در سال ۲۰۰۹ حدود ۲۲۹/۱۴۵ کیلومتر از جاده‌های انگلستان جاده‌های کلاس بندی نشده به حساب آمد که حدود ۵۸/۱ درصد از شبکه جاده‌ای کل انگلستان بود (جدول ۲-۱۹). در همان سال، مسیر ماشین‌رو با ۳۵۶۰ کیلومتر تنها ۰/۹ درصد از جاده‌های زیرساختی انگلستان به حساب می‌آمد.

جدول ۲-۱۹) طول جاده عمومی برحسب کلاس جاده در انگلستان (کیلومتر و درصد) در سال ۲۰۰۹

طول جاده (km)	درصد کل	
۲۲۹۱۴۵	۵۸.۱	جاده‌های طبقه بندی نشده
۸۴۸۱۳	۲۱.۵	جاده‌های کلاس C
۳۸۸۲۲	۹.۸	جاده‌های یک طرفه
۳۰۱۴۱	۷.۶	جاده‌های کلاس B
۷۹۴۸	۲.۰	جاده‌های دو طرفه
۳۵۶۰	۰.۹	بزرگراه‌ها
۳۹۴۴۲۸	۱۰۰.۰	مجموع

تذکر: به دلیل گرد کردن، حاصل جمع‌ها ممکن است دقیق نباشد.

## ۲-۷-۳-۴) برحسب مسافت رانندگی و کلاس جاده‌ها

با اینکه محاسبه‌ها تنها برای ۰/۹ درصد از جاده‌های زیرساختی انگلستان انجام می‌شود، جاده‌های ماشین رو نشان می‌دهند که در سال ۲۰۰۹، ۱۸/۸ درصد از کل جاده‌ها به وسیله اتومبیل و تاکسی طی شده است. جاده‌های فرعی بزرگترین نسبت پیمایش را یعنی (۳۶/۸ درصد) به خود اختصاص دادند، اگرچه در سال ۲۰۰۹ پیمایش صورت گرفته در جاده‌های فرعی در حدود ۱/۵ درصد کاهش پیدا کرد، ولی مسافت پیموده شده در مسیرهای ماشین رو در همان سال، حدود ۰.۵ درصد افزایش داشت (جدول ۲-۲۰).

جدول ۲-۲) مسافت کل طی شده خودرو و تاکسی برحسب کلاس جاده‌ای در سال ۲۰۰۹

درصد کل	مسافت طی شده (میلیارد کیلومتر خودرو)	
۳۶.۸	۱۴۷.۵	جاده‌های فرعی
۲۷.۹	۱۱۱.۸	جاده‌های روستایی کلاس A
۱۸.۸	۷۵.۲	بزرگراه‌ها
۱۶.۵	۶۶.۱	جاده‌های شهری کلاس A
۱۰۰.۰	۴۰۰.۷	مجموع

## ۲-۸) میانگین پیمایش

## ۲-۸-۱) برحسب نوع خودرو

در پنج سال گذشته، میانگین پیمایش سالیانه برای خودروهای چهارچرخ در انگلستان نوسان مختصری داشت (جدول ۲-۲۱) اما در سال‌های ۲۰۰۷ و ۲۰۱۰ حدود نیم درصد، یعنی ۸۴۳۰ مایل کاهش پیدا کرد. بیشترین کاهش درخور توجه در پیمایش تجاری<sup>۲۹</sup> انجام پذیرفته و بین سال‌های ۲۰۰۷ و ۲۰۱۰ بوده است (حدود ۱۶/۸ درصد). در دوره مشابه، میزان پیمایش روزمره هشت درصد و پیمایش شخصی چهار درصد کاهش پیدا کرد و بر افزایش قیمت سوخت و دیگر هزینه‌های مربوط به رانندگی تأثیر گذاشت. میانگین پیمایش شخصی در سال ۲۰۱۰ معادل ۵۷/۷ درصد از مجموع مسافت کلی پیموده شده (۸۴۳۰ مایل) محاسبه شده است.

۲۹- به پیمایشی اشاره دارد که در زمینه انجام کارهای اداری و شرکتی صورت گرفته باشد.

جدول ۲-۲۱) میانگین مایل سالیانه برای خودروهای چهارچرخ در انگلستان با هدف سفر و گردشگری در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	مسافت پیموده شده بر حسب مایل
پیمایش شخصی و غیره	۴۹۶۰	۵۰۶۰	۵۰۳۰	۵۰۱۰	۴۸۶۰	
پیمایش روزمره	۲۷۷۰	۲۷۴۰	۲۶۴۰	۲۵۲۰	۲۶۸۰	
پیمایش تجاری	۱۰۴۰	۱۰۷۰	۱۰۲۰	۸۹۰	۸۹۰	
مجموع	۸۷۷۰	۸۸۷۰	۸۶۹۰	۸۴۳۰	۸۴۳۰	
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل	-	۱.۱	-۰.۲	-۰.۲	۰.۰	

### ۲-۸-۲) بر حسب جنسیت

شاخص گروهی هدف<sup>۳۰</sup> شاخصی است که به میانگین سالیانه پیمایش بر حسب مایل توسط رانندگان دارای گواهی نامه اشاره دارد. در جدول ۲-۲۲ بالاترین درصد در ستون رانندگان به مسافت طی شده ۹۰۰۱ تا ۱۲۵۰۰ مایل که حدود ۱۲ درصد می باشد اختصاص دارد و میانگین مایل سالیانه بین دو جنس زن و مرد در همین محدوده از اختلاف مشهودی برخوردار است.

با توجه به مندرجات (جدول ۲-۲۲) میانگین درصد پیمایش سالیانه خانم ها در مقایسه با آقایان در طیف پایین تری قرار گرفته است، بالاترین درصد خانم ها در محدوده زیر دوهزار مایل و حدود ۱۴/۶ درصد می باشد، اما میانگین پیمایش سالیانه مردان، در بازه میانی (بین ۹/۰۰۱ و ۱۲/۵۰۰ مایل) حدود ۱۴/۹ درصد در هر سال می باشد. همچنین با توجه به آخرین ردیف جدول آقایان در محدوده (۴۰/۰۰۱ مایل یا بیشتر در هر سال) با میانگین ۱/۸ درصد در مقایسه با خانم ها (۰/۱ درصد)، مسافت‌های طولانی تری پیموده‌اند.

۳۰ - Target Group Index

جدول ۲-۲۲) میانگین مایل سالیانه بزرگسالان دارای گواهی نامه بر حسب جنسیت (درصد بزرگسالان) تا پایان دسامبر ۲۰۱۰

مسافت طی شده (بر حسب مایل)	مذکر	مؤنث	همه بزرگسالان
هیچ	۷.۰	۷.۹	۷.۵
۲۰۰۰ یا کمتر	۷.۶	۱۴.۶	۱۱.۲
۲۰۰۱ تا ۴۰۰۰	۷.۵	۱۰.۵	۹.۰
۴۰۰۱ تا ۶۰۰۰	۱۰.۹	۱۰.۳	۱۰.۶
۶۰۰۱ تا ۹۰۰۰	۱۳.۶	۹.۸	۱۱.۷
۹۰۰۱ تا ۱۲۵۰۰	۱۴.۹	۹.۱	۱۲.۰
۱۲۵۰۱ تا ۲۰۰۰۰	۹.۳	۳.۵	۶.۳
۲۰۰۰۱ تا ۳۰۰۰۰	۳.۴	۰.۸	۲.۱
۳۰۰۰۱ تا ۴۰۰۰۰	۱.۵	۰.۳	۰.۹
۴۰۰۰۱ یا بیشتر	۱.۸	۰.۱	۰.۹

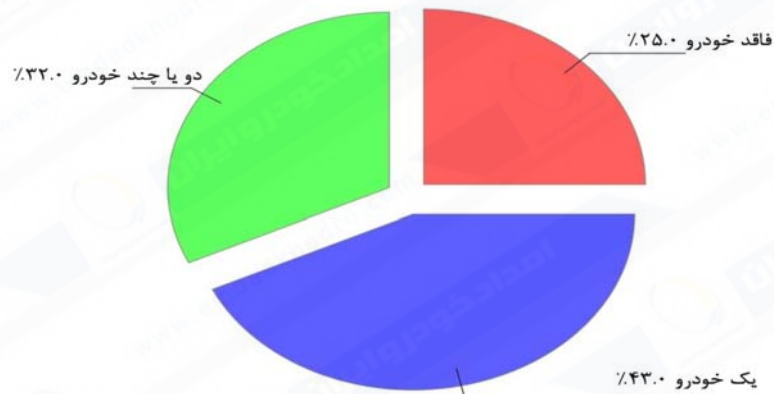
### ۲-۸-۳) بر حسب مالکیت خودرو

بر حسب داده‌های اداره راه و ترابری<sup>۳۱</sup>، ۲۵ درصد خانوارها در سال ۲۰۰۹ به خودرو دسترسی نداشتند (جدول ۲-۲۳) و این رقم از سال ۲۰۰۵ تغییری نکرده است. در دوره پنج ساله، تعداد خانوارهایی که یکی دو خودرو یا بیشتر داشتند، به همان شکل ثابت مانده‌اند (نمودار ۲-۸).

جدول ۲-۲۳) درصد برخورداری از خودرو بر حسب تعداد خودرو در هر خانوار انگلستان در سال‌های ۲۰۰۹-۲۰۰۵

عنوان	سال	۲۰۰۵	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹
فاقد خودرو	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵
یک خودرو	۴۳	۴۳	۴۳	۴۳	۴۳	۴۳
دو یا چند خودرو	۳۲	۳۲	۳۲	۳۲	۳۲	۳۲
مجموع	۱۰۰	۱۰۰ <sup>†</sup>	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

† به دلیل گرد کردن، حاصل جمع دقیق نیست.



نمودار ۸-۲) درصد برخورداری از خودرو برحسب تعداد خودرو در هر خانوار انگلستان در سال ۲۰۰۹

## ۹-۲) تعداد رانندگان دارای گواهینامه

### ۱-۹-۲) برحسب جنسیت

تعداد رانندگان دارای گواهی نامه هر سال رو به افزایش و تا سال ۲۰۰۹ به ۳۴/۷ میلیون نفر رسید. در سالهای ۲۰۰۵ و ۲۰۰۹ تعداد زنان دارای گواهی نامه در مقایسه با آقایان حدود ۵/۳ درصد و تعداد آقایان حدود ۳/۹ درصد افزایش پیدا کرد (جدول ۲-۲۴).

جدول ۲-۲۴) برآورد تعداد خودروهای شخصی همه رانندگان دارای گواهینامه در انگلستان برحسب جنسیت (در مقیاس میلیون)

طی سالهای ۲۰۰۵-۲۰۰۹

جنسیت	سال	۲۰۰۵	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹
مردان		۱۸.۱	۱۸.۴	۱۸.۴	۱۸.۷	۱۸.۸
زنان		۱۵.۲	۱۵.۳	۱۵.۴	۱۵.۸	۱۶.۰
مجموع		۳۳.۳	۳۳.۷	۳۳.۸	۳۴.۵	۳۴.۷ <sup>†</sup>

\*به دلیل گرد کردن، حاصل جمع دقیق نیست.

### ۲-۹-۲) برحسب سن

تعداد بزرگسالان دارای گواهی نامه در انگلستان بین سالهای ۲۰۰۵ و ۲۰۰۹ بالای ۷۰ درصد (۷۲ درصد در سال ۲۰۰۹) باقی ماند. با تشابه زیادی برای بزرگسالان دارای گواهی نامه، تعداد دارندگان گواهی نامه منقضى برحسب سن نیز نسبتاً ثابت مانده است. در دو انتهای بازه سنی، کاهش بلندمدتی در تعداد افراد دارای گواهی نامه در سنین ۱۷ تا ۲۰ ساله وجود داشته که با افت زیادی از ۴۸ درصد در



سال‌های ۱۹۹۲-۱۹۹۴ به ۳۶ درصد در سال ۲۰۰۹ رسید. برعکس، افراد بالای ۷۰ سالی که گواهی‌نامه داشتند از ۳۳ درصد در سال‌های ۱۹۹۲-۱۹۹۴ به ۵۴ درصد در سال ۲۰۰۹ افزایش پیدا کرد. این امر گسترش جمعیت سالمند و کاهش محبوبیت در میان جوانان انگلستان را نشان می‌دهد (جدول ۲-۲۵).

جدول ۲-۲۵) درصد و برآورد خودروهای شخصی همه رانندگان دارای گواهی‌نامه در انگلستان از نظر سن

سن افراد	سال	۲۰۰۵	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹
۱۷ تا ۲۰		۳۲	۳۴	۳۸	۳۶	۳۶
۲۱ تا ۲۹		۶۶	۶۷	۶۶	۶۴	۶۵
۳۰ تا ۳۹		۸۲	۸۲	۸۱	۸۲	۸۰
۴۰ تا ۴۹		۸۴	۸۴	۸۳	۸۳	۸۴
۵۰ تا ۵۹		۸۲	۸۲	۸۲	۸۳	۸۳
۶۰ تا ۶۹		۷۴	۷۶	۷۵	۷۸	۷۸
۷۰ یا بیشتر		۵۱	۵۰	۵۲	۵۳	۵۴
همه بزرگسالان		۷۲	۷۲	۷۱	۷۲	۷۲
برآوردی از دارندگان گواهی‌نامه (برحسب میلیون)		۳۳.۳	۳۳.۷	۳۳.۸	۳۴.۵	۳۴.۷

## ۲-۱۰) هزینه‌های داشتن خودرو

شاخص شرکت RAC<sup>۳۲</sup> برای هزینه رانندگی بر اساس هزینه پیمایش سالیانه ۱۷ خودروی جدید اندازه گیری می‌گردد که به واسطه مالکیت آنها مشخص می‌شود. برحسب این شاخص، در مجموع هزینه رانندگی در سال ۲۰۱۰ حدود ۱۴ درصد افزایش یافت و در طول یکسال (۲۰۱۱) به ۶,۶۸۹ پوند رسید.

این افزایش ناشی از افزایش قیمت سوخت و بیمه بود. قیمت سوخت با ۱۲/۴ درصد افزایش در سال ۲۰۱۱ به ۱/۴۵۸ پوند در سال رسید، در حالی که بیمه با ۱۴/۴ درصد به ۵۵۱ پوند در هر سال افزایش پیدا کرد. مطابق شاخص RAC هزینه پیمایش خودروی کارکرده در مقایسه با نو، ۱/۹۶۵ پوند کمتر یا ۲۹/۴ درصد ارزان‌تر است که قابل ملاحظه محسوب می‌شود. این کاهش هزینه رانندگی با خودروی کارکرده را می‌توان ناشی از کاهش استهلاک و تسهیلات برای این خودروها دانست. با وجود این، وقتی استهلاک و هزینه مالی را حساب می‌کنیم، خودروهای کارکرده در مقایسه با خودروهای نو حدود ۳۶۱ پوند گران‌ترند (جدول ۲-۲۶).

۳۲ - Roadside Assistance Company(RAC)

جدول ۲-۲۶) میانگین هزینه‌های سالیانه رانندگی با خودروی نو در انگلستان (پوند) در سال‌های ۲۰۱۰-۲۰۱۱

هزینه هر سال (برحسب پوند)	۲۰۱۰	۲۰۱۱	درصد تغییر ۲۰۱۱-۲۰۱۰
سوخت	۱۲۹۸	۱۴۵۸	۱۲.۴
بیمه	۴۸۳	۵۵۱	۱۴.۴
تعمیر و نگهداری	۴۳۴	۴۷۲	۸.۸
عضویت در پوشش خدمات جاده‌ای	۱۴۳	۱۴۹	۴.۲
مالیات	۱۱۱	۱۱۱	۰.۰
استهلاک	۳۰۶۸	۳۵۸۲	۱۶.۸
اقساط خودرو	۳۳۳	۳۶۶	۹.۹
<b>مجموع هزینه هر سال (برحسب پوند)</b>	<b>۵۸۷۰</b>	<b>۶۶۸۹</b>	<b>۱۴.۰</b>
مجموع هزینه هر هفته (برحسب پوند)	۱۱۳	۱۲۹	۱۴.۰

### ۲-۱۱) معاینه فنی وزارت حمل و نقل<sup>۳۳</sup>

تست معاینه فنی به این منظور طراحی شده است که مطمئن شود راننده‌ها خودرو را در وضعیت مناسب نگهداری می‌کنند. به‌تازگی از نظر قانونی هم‌رانندگان خودروهای جدید ملزم‌اند این آزمون را سه سال پس از خرید و سپس سالیانه انجام دهند. به‌هرحال، دولت مایل به تغییر قانون حاکم بر معاینه فنی است که جزئیات بیشتر آن را در ادامه بررسی خواهیم کرد.

در آزمایش معاینه فنی بدنه و ساختار خودرو، سیستم سوخت‌رسانی، سیستم گازهای خروجی، سیستم اگزوز، کمربندهای ایمنی، صندلی‌ها، درها، آینه‌ها، برف‌پاک‌کن‌ها و شیشه‌شورها، شیشه جلو، بوق، راهنما، چراغ ترمز و شماره شناسایی وسیله نقلیه معاینه می‌شود.

در سال ۲۰۱۰-۲۰۰۹ بیش از ۳۷ درصد خودروها در تست معاینه فنی رد شدند (۱۰/۶ میلیون) که در مقایسه با سال ۲۰۰۶-۲۰۰۵ رشد ۳/۸ درصدی داشت که ممکن است نشانه‌ای از افزایش سن خودروهای امروزی در جاده‌های انگلستان باشد (جدول ۲-۲۷).

۳۳ -Ministry Of Transport(MOT)

جدول ۲-۲۷) نتایج تست معاینه فنی برای خودروها و مسافران وسایل نقلیه دیگر (بیش از ۱۲ صندلی) در انگلستان

(در مقیاس هزارو درصد) در پایان مارس ۲۰۱۰-۲۰۰۶

۲۰۰۹/۲۰۱۰	۲۰۰۸/۲۰۰۹	۲۰۰۷/۲۰۰۸	۲۰۰۶/۲۰۰۷	۲۰۰۵/۲۰۰۶	
۲۸۵۴۳	۲۸۰۴۰	۲۷۱۸۰	۲۶۲۸۲	۲۲۶۶۵	آزمایش شده
۱۰۵۶۵	۱۰۱۷۹	۹۵۸۶	۸۷۵۱	۷۵۱۶	مردود شده
۳۷.۰	۳۶.۳	۳۵.۳	۳۳.۳	۳۳.۲	درصد مردود شده

## ۲-۱۲) دلایل اصلی نیاز به امداد وسیله نقلیه

دلایل اصلی نیاز به امدادسانی وسیله نقلیه از نظر الکترونیکی مربوط به خواب باتری و ولتاژ کم ناشی از عدم استفاده از خودرو یا شرایط نامطلوب خود باتری است. همچنین، گم کردن کلیدیکی از دلایل افزایش تماس‌های امدادی است. امروزه بیشتر خودروهای پیشرفته به کلیدهای هوشمند مجهز شده‌اند که ترکیبی از کلید معمولی و تراشه الکترونیکی رمزار است و از سرقت جلوگیری می‌کند لذا گم کردن کلید اغلب به این معناست که خودرو باید به اجبار به نمایندگی مجاز حمل شود.

در نیمه دوم ژانویه ۲۰۱۱ شرکت GreenFlag گزارش داد که تماس‌های امدادخواهی ناشی از تمام شدن بنزین از سپتامبر ۲۰۱۰ به ۴۰ درصد افزایش پیدا کرده‌است. این امر همزمان با افزایش قیمت بنزین در همان دوره است. با بررسی انجام شده از سوی یک نهاد تحقیقاتی و فرهنگ ساز تاثیر گذار در انگلستان به نام آپینیوم<sup>۳۴</sup> مشخص شد ۴۸ درصد از رانندگان انگلیسی قبل از اینکه به پمپ بنزین برسند در نقاط مشابه سوختشان به پایان رسیده و در راه مانده‌اند.

## ۲-۱۳) حوادث جاده‌ای

حوادث جاده‌ای<sup>۳۵</sup> در سال‌های اخیر در نتیجه بهبود امنیت خودروها و امنیت عمومی جاده‌های سطح و هموار، دائماً رو به کاهش است. در سال ۲۰۰۹ تعداد کشته شده‌ها در جاده‌های انگلستان کاهشی در حدود ۱۵/۸ درصد داشت که بیشترین افت در پنج سال گذشته بوده است (جدول ۲-۲۸).

۳۴ - Opinium

۳۵ - Road traffic accidents

جدول ۲-۲۸) تعداد تلفات تصادف‌های جاده‌ای گزارش شده بر اثر تصادف خودروها با مسافران در انگلستان

در سال‌های ۲۰۰۵-۲۰۰۹

عنوان	سال	۲۰۰۵	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹
کل تصادف‌های جاده‌ای	۱۷۸۳۰۳	۱۷۱۰۰۰	۱۶۱۴۳۳	۱۴۹۱۸۸	۱۴۳۴۱۲	
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل	-	-۴.۱	-۵.۶	-۷.۶	-۳.۹	
کشته یا به شدت مجروح	۱۴۶۱۷	۱۴۲۵۴	۱۲۹۶۷	۱۱۹۶۸	۱۱۱۱۲	
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل	-	-۲.۵	-۸.۰	-۷.۷	-۷.۲	
منجر به فوت	۱۶۷۵	۱۶۱۲	۱۴۳۲	۱۲۵۷	۱۰۵۹	
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل	-	-۳.۸	-۱۱.۲	-۱۲.۲	-۱۵.۸	

## ۲-۱۴) ساختارهای رقابتی

در حال حاضر سه متصدی اصلی بر بازار امدادرسانی به خودروها تسلط یافته‌اند: دو شرکت خودروبی<sup>۳۶</sup> AA، RAC<sup>۳۷</sup> و یک شرکت مستقل Greenflag. شرکت AA از نظر عضویت با ۱۵ میلیون خودروسوار در انگلستان بزرگ‌ترین رتبه اول را دارا می‌باشد. AA در یک سال با سه هزار گشت امدادرسانی به بیش از ۳۵ میلیون خودرو متقاضی، امداد رسانی کرد. RAC دومین شرکت امدادرسانی بزرگ با بیش از هفت میلیون عضو (۲/۲ میلیون خصوصی و ۵/۴ میلیون شرکتی) و حدود دو هزار امدادگر در انگلستان است. هر کدام از این شرکت‌ها، بازه گسترده‌ای از سرویس‌دهی مانند: امدادرسانی به خودروها، بسته‌های بیمه ای متنوع و اجاره خودرو را ارائه می‌دهند.

GreenFlag با حدود پنج میلیون عضو و شش هزار کارشناس فنی مستقل در انگلستان، سومین شرکت امدادرسانی خودروبی بزرگ است. GreenFlag برخلاف AA و RAC از شبکه‌ای از کارشناسان فنی امداد رسانی مستقل در سراسر انگلستان برخوردار است. در دهه گذشته هر دو شرکت AA و RAC از سوی شرکت‌های سهامی خاص تصاحب شده‌اند و اخیراً شرکت بیمه RBS<sup>۳۸</sup> به عنوان مالک GreenFlag، آماده فروش می‌باشد و در چشم انداز آن واگذاری به یک شرکت سهامی خاص خصوصی دیده شده است.

۳۶ -Automobile Association(AA)

۳۷ -Roadside Assistance Company(RAC)

۳۸ - Royal Bank of Scotland (RBS)

شرکت‌های امدادرسانی کمتر شناخته شده معمولاً خدماتی را به بخش‌های مشخص و مشتریانی با شخصیت‌های حقوقی عرضه می‌کنند. شرکت‌هایی همچون: EuropAssistance و MondialAssistance با سازندگان تجهیزات اصلی تولید و فروش کار می‌کنند و بخشی از کسب‌وکارند که خدمات کمکی نامحدودی ارائه می‌کنند. BritanniaRescuse با اتحادیه کسب‌وکار و جامعه تخصصی شراکت دارد. به موازات این گروه‌ها انجمن امدادگران خودرو<sup>۳۹</sup> بیش از پانصد امدادگر مستقل دارند. این انجمن از کسانی که مستقل برای شرکت‌های اصلی کار می‌کنند یا برای خدمات اضطراری فعالیت دارند، تشکیل شده است. شرکت‌های خودرویی اصلی از زمان تأسیس شان تغییرات درخور توجهی در اوایل قرن بیستم داشته‌اند. امروزه AA<sup>۴۰</sup> و RAC<sup>۴۱</sup> خدمات گسترده‌ای را شامل: رزرو، کارت‌های اعتباری، بیمه و کرایه دادن خودروها ارائه کرده‌اند. همچنین، فناوری این شرکت‌ها پیشرفت مهمی کرده است؛ از جمله تلفن‌های هوشمند که سیستم موقعیت‌یابی سراسری<sup>۴۲</sup> را دربرمی‌گیرند امروزه می‌توانند موقعیت خودروی نیازمند به امدادرسانی را مشخص کنند.

با ارزیابی نکته‌های کلیدی درمی‌یابیم که عضویت در طرح راه‌اندازی کنار جاده‌ای در پنج سال گذشته نسبتاً ثابت باقی مانده‌است. با وجود این، کسانی که قبلاً عضو بوده‌اند تمایل به قطع عضویت ندارند. اما بحران اقتصادی منجر به افت ثبت نام خودروهای جدید شد و این بدین معناست که فرصت‌های رشد محدودی برای عضویت جدید در آینده وجود خواهد داشت (جدول ۲-۲۹).

جدول ۲-۲۹) برآورد عضویت در شرکت‌های امداد خودرویی اصلی در انگلستان (درمقیاس میلیون) در سال‌های ۲۰۱۰-۲۰۰۶

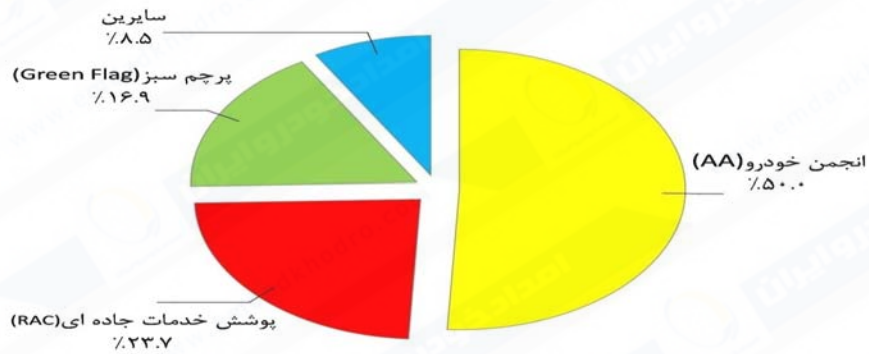
نام شرکت	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
شرکت AA		۱۵.۰	۱۵.۰	۱۵.۰	۱۵.۰	۱۵.۰
خدمات جاده‌ای RAC		۷.۲	۷.۰	۷.۰	۷.۰	۷.۰
Green Flag		۵.۰	۵.۰	۵.۰	۵.۰	۵.۰
سایرین		۲.۵	۲.۵	۲.۵	۲.۵	۲.۵
مجموع		۲۹.۷	۲۹.۵	۲۹.۵	۲۹.۵	۲۹.۵

۳۹ - Association of Vehicle Recovery Operators(AVRO)

۴۰ -Automobile Association(AA)

۴۱ - Roadside Assistance Company(RAC)

۴۲ - GPS



نمودار ۹.۲. برآورد عضویت در شرکت های خودرویی اصلی در انگلستان (درصد) در سال ۲۰۱۰

## ۲-۱۵) تبلیغات

مخارج اصلی تبلیغاتی که مرکز پژوهش های رسانه ای<sup>۴۳</sup> آن را برآورد کرده نشان می دهد در سال منتهی به ژوئن ۲۰۱۱ شرکت های امداد رسانی خودرو ۹/۳ میلیون پوند برای تبلیغات خدمات و تولیداتشان هزینه کرده اند. بیشترین هزینه را Green Flag صرف کرده که ۵۲/۳ درصد (۴/۸ میلیون پوند) از مخارج تبلیغات نهایی است و به دنبال آن RAC<sup>۴۴</sup> (۲۴/۳ درصد) و AA<sup>۴۵</sup> (۱۹/۴ درصد) بوده است. سه شرکت بزرگ خدمات امداد رسانی خودرویی ۹۶ درصد از مخارج بازاریابی کلی در سال ۲۰۱۱ را به خود اختصاص داده اند (جدول ۲-۳۰).

جدول ۲-۳۰) هزینه اصلی تبلیغات رسانه ها برای خدمات دهی و تعمیر وسیله نقلیه در پایان سپتامبر ۲۰۱۱

هزینه (هزار پوند)	نام شرکت امداد رسانی
۴۸۴۰	Green Flag
۲۲۵۰	RAC
۱۷۹۶	AA
۷۸	Crash Services
۲۹۱	Sub-threshold
۹۲۵۵	مجموع

۴۳ - Nielsen Media Research (NMR)

۴۴ - Roadside Assistance Company (RAC)

۴۵ - Automobile Association (AA)

## ۲-۱۶) مصرف‌کننده

شاخص TGI<sup>۴۶</sup> کانترمدیا<sup>۴۷</sup>، نفوذ پوشش خدمات امداد رسانی به خودروها و چگونگی پرداخت امدادخواه برای هر پوشش امدادی را در برمی‌گیرد.

## ۲-۱۷) پوشش امداد رسانی به خودروها

بر اساس مندرجات جدول ۳۱.۲ که در اواخر دسامبر ۲۰۱۰ انتشار یافته است شاخص TGI نشان می‌دهد که ۶۴/۱ درصد از امدادخواهان از پوشش امدادی وسیله نقلیه برخوردار بوده‌اند. آقایان با ۶۶/۶ درصد در مقایسه با خانمها (۶۱/۷ درصد) تمایل بیشتری به برخورداری از پوشش امدادی دارند. به طور کلی، درک نیاز به داشتن پوشش خدمات امداد رسانی خودرویی تا ۶۴ سالگی متناسب با افزایش عمر افزایش می‌یابد و در ۵۵ تا ۶۴ سالگی به بیشترین حد خود، یعنی ۷۳/۱ درصد، می‌رسد. دلیل بیشتری نفوذ در میان جوانان ۱۵ تا ۱۹ ساله (۵۶ درصد) در مقایسه با ۲۰ تا ۲۴ ساله‌ها (۴۵/۵ درصد) را می‌توان به اطمینان رانندگان جوان‌تر به خودروی والدینشان نسبت داد به این معنی که اغلب آنها می‌خواهند مطمئن باشند که خودروهای والدینشان در میان راه نمی‌ماند.

سطح اجتماعی نیز جهت برخورداری از پوشش خودروهای نیازمند به امداد رسانی، عامل تعیین‌کننده‌ای بود. بنابراین، در درجه‌بندی اجتماعی A نفوذ بالایی (حدود ۸۶/۲ درصد) وجود داشت که با درجه‌بندی اجتماعی E (۲۹/۹ درصد) که کمترین نفوذ را دارا است قابل مقایسه می‌باشد. همچنین، عوامل منطقه‌ای می‌تواند مؤثر باشد. بالاترین سطح پوشش خودروهای نیازمند به امداد رسانی در جنوب شرقی (حدود ۷۳/۶ درصد)، در حالی که کمترین آن در لندن حدود ۵۱ درصد است (جدول ۲-۳۱).

۴۶ - Target Group Index

۴۷ - Kantar Media

جدول ۲-۳۱) عضو شدن یا نشدن در سازمان امداد رسانی وسایل نقلیه در پایان دسامبر ۲۰۱۰

میزان نفوذ (بر حسب درصد)		
خیر	آری	
۳۵.۹	۶۴.۱	همهٔ بزرگسالان
خیر	آری	جنسیت
۳۳.۴	۶۶.۶	مردان
۳۸.۳	۶۱.۷	زنان
خیر	آری	سن
۴۴.۰	۵۶.۰	۱۵ تا ۱۹
۵۴.۵	۴۵.۵	۲۰ تا ۲۴
۴۴.۹	۵۵.۱	۲۵ تا ۳۴
۳۰.۹	۶۹.۱	۳۵ تا ۴۴
۲۹.۳	۷۰.۷	۴۵ تا ۵۴
۲۶.۹	۷۳.۱	۵۵ تا ۶۴
۳۴.۱	۶۵.۹	بالای ۶۵
خیر	آری	طبقهٔ اجتماعی <sup>۴۸</sup>
۱۳.۸	۸۶.۲	A
۲۰.۴	۷۹.۶	B
۳۳.۳	۶۶.۸	C <sub>۱</sub>
۳۶.۱	۶۳.۹	C <sub>۲</sub>
۵۱.۰	۴۹.۰	D
۷۰.۱	۲۹.۹	E
خیر	آری	ناحیه
۴۶.۴	۵۳.۶	اسکاتلند
۳۷.۴	۶۲.۶	شمال غربی
۴۰.۹	۵۹.۱	شمال
۳۷.۶	۶۲.۴	یورکشایر و همبرساید <sup>۴۹</sup>
۳۱.۱	۶۸.۹	میدلند شرقی
۳۰.۱	۶۹.۹	شرق انگلستان
۲۶.۴	۷۳.۶	جنوب شرقی
۴۹.۰	۵۱.۰	لندن بزرگ
۲۷.۶	۷۲.۴	جنوب غربی
۳۸.۹	۶۱.۱	ولز
۳۴.۹	۶۵.۱	میدلند غربی

۴۸- توضیحات کامل در ارتباط با طبقات اجتماعی بریتانیا در پیوست ۱ آمده است.



## ۲-۱۸) روشهای پرداخت پوشش امدادی

پرداخت مستقیم روشی است که در آن متقاضیان بطور مستقیم هزینه ها را به شرکت امداد رسان می پردازند و به نظر می رسد (جدول ۲-۳۲) با توجه به اینکه ۲۳/۵ درصد از متقاضیان هزینه خود را به این روش پرداخت می کنند روش محبوب تری از پرداخت باشد. به علاوه، این روش در میان سطوح اجتماعی هم وضعیتی مشابه دارد یعنی موردبیشترین استقبال از سوی سطوح مختلف اجتماعی قرار گرفته است. همچنین سطوح اجتماعی بالاتر، سطح نفوذ بیشتری دارند. این روند برحسب عمر نیز وجود دارد، اگرچه در روش پرداخت یک بسته شرکت امداد خودرویی افرادی بین ۳۵ تا ۴۴ سال بیشترین سهم (۲/۵ درصد) را داشتند. جدول ۲-۳۲) روش های پرداخت هزینه برخورداری از پوشش امدادی (درصد افرادی که پوشش امدادی دارند) پایان دسامبر ۲۰۱۰

نحوه پرداخت هزینه پوشش امدادی					
سایر	بسته شرکت های خودرویی	بخشی از مزایای خودروی جدید	بخشی از بیمه خودرو	پرداخت مستقیم به سازمان امدادی	
۹.۷	۱.۲	۴.۸	۱۳.۶	۲۳.۵	همه بزرگسالان
جنسیت					
۱۰.۰	۱.۸	۵.۴	۱۴.۴	۲۵.۶	مردان
۹.۴	۰.۷	۴.۳	۱۲.۹	۲۱.۵	زنان
سن					
۶.۰	۰.۹	۲.۴	۶.۷	۶.۷	۱۵ تا ۱۹
۶.۰	۰.۴	۲.۵	۷.۶	۱۳.۰	۲۰ تا ۲۴
۱۱.۱	۱.۴	۳.۱	۱۱.۶	۱۷.۹	۲۵ تا ۳۴
۱۲.۴	۲.۵	۴.۴	۱۶.۸	۲۶.۶	۳۵ تا ۴۴
۱۱.۶	۱.۷	۶.۰	۱۵.۴	۲۸.۳	۴۵ تا ۵۴
۹.۴	۱.۱	۷.۶	۱۴.۴	۳۰.۹	۵۵ تا ۶۴
۷.۸	۰.۳	۵.۶	۱۵.۵	۲۶.۸	بالای ۶۵
طبقه اجتماعی					
۱۱.۴	۰.۹	۹.۱	۱۸.۰	۳۶.۹	A
۱۱.۹	۲.۷	۷.۰	۱۴.۲	۳۴.۴	B
۹.۸	۱.۴	۵.۲	۱۳.۸	۲۳.۹	C۱
۱۰.۴	۰.۹	۳.۸	۱۵.۱	۲۲.۱	C۲
۷.۸	۰.۲	۲.۵	۱۲.۲	۱۳.۳	D

سایر	بسته شرکت های خودرویی	بخشی از مزایای خودروی جدید	بخشی از بیمه خودرو	پرداخت مستقیم به سازمان امدادی	
۳.۹	۰.۱	۲.۵	۷.۹	۸.۱	E
ناحیه					
۸.۷	۱.۲	۴.۹	۱۳.۶	۱۶.۰	اسکاتلند
۹.۵	۱.۰	۴.۹	۱۲.۱	۲۳.۰	شمال غربی
۸.۱	۱.۷	۵.۲	۱۴.۴	۱۹.۴	شمال
۹.۷	۰.۸	۴.۲	۱۴.۵	۲۱.۹	یورکشایر و همبرساید
۱۰.۸	۱.۵	۶.۱	۱۵.۵	۲۳.۵	میدلند شرقی
۹.۴	۱.۹	۳.۱	۱۵.۵	۲۷.۷	شرق انگلستان
۱۰.۷	۱.۴	۶.۶	۱۴.۹	۳۰.۰	جنوب شرقی
۷.۳	۰.۵	۲.۴	۱۰.۰	۱۸.۳	لندن بزرگ
۱۱.۱	۱.۳	۵.۷	۱۳.۹	۲۸.۸	جنوب غربی
۱۱.۵	۱.۳	۴.۷	۱۷.۰	۱۸.۶	ولز
۹.۵	۲.۰	۳.۶	۱۱.۹	۲۳.۹	میدلند غربی

## ۲-۱۹) پیش بینی بازار

داده های پیش بینی اداره راه و ترابری<sup>۵۰</sup> صعود هفت درصدی ترافیک و شش درصدی تراکم در سال ۲۰۱۵ را در مبنای سال ۲۰۰۳ برآورد می کند. انتظار می رود که تراکم پس از رسیدن به ۵۴ درصد در سال ۲۰۳۵، از لحاظ درصد رشد نسبت به درصد ترافیک در سال ۲۰۲۵ و ۲۰۳۵ رشد بیشتری داشته باشد. همچنین، انتظار می رود با افزایش ترافیک و تراکم بعد از ۳۰ سال شاهد افزایش زمان سفر باشیم (جدول ۲-۳۳).

جدول ۲-۳۳) پیش بینی درصد افزایش میزان ترافیک، تراکم و زمان سفر در جاده های انگلستان در سال های ۲۰۱۵، ۲۰۲۵ و ۲۰۳۵

عنوان	سال	۲۰۱۵	۲۰۲۵	۲۰۳۵
عبور و مرور (خودرو/کیلومتر)		۷	۲۵	۴۳
تراکم		۶	۲۷	۵۴
زمان سفر		۱	۴	۵۴

۵۰ - Department for Transport(DFT)

پیش‌بینی‌های انجمن خودروسازان و بازرگانان<sup>۵۱</sup> نشان می‌دهد که تعداد ثبت‌نام خودروی جدید در سال ۲۰۱۱ حدود ۵/۳ درصد، یعنی ۱/۹ میلیون کاهش خواهد داشت. اما انتظار می‌رود در ثبت‌نام‌های جدید، خودروهای تجاری سبک<sup>۵۲</sup> با ۱۵/۴ درصد (برابر ۲۶۲/۰۰۰) رشد چشمگیری داشته باشد (جدول ۲-۳۴). همچنین، انتظار می‌رود این رشد در سال ۲۰۱۲ با افزایش ۲/۱ درصدی ثبت‌نام خودروهای جدید و افت ۱/۲ درصد خودروهای سبک معکوس شود. پیش‌بینی می‌شود در سال ۲۰۱۳ ثبت‌نام خودروهای جدید یکبار به بیش از دو میلیون برگردد و ثبت‌نام خودروهای سبک حدود ۳/۸ درصد، یعنی ۲۶۶/۹۰۰ رشد داشته باشد (نمودار ۲-۱۰).

جدول ۲-۳۴) پیش‌بینی حجم خودروی جدید و ثبت‌نام خودروهای تجاری سبک در انگلستان (در مقیاس هزار و درصد) در

سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۳

عنوان	سال	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
ثبت‌نام خودروهای جدید		۱۹۲۳	۱۹۶۴	۲۰۴۷
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-۵.۳	۲.۱	۴.۲
ثبت‌نام خودروهای سبک تجاری جدید		۲۶۲	۲۵۷.۱	۲۶۶.۹
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		۱۵.۴	-۱.۲	۳.۸



نمودار ۲-۱۰) پیش‌بینی حجم خودروهای جدید در انگلستان (در مقیاس هزار) در سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۳

۵۱ - Society for Motor Manufacturers and Traders (SMMT)

۵۲ - Light Commercial Vehicle(LCV)

## فصل سوم: بازار خدمات امدادی

۳-۱) پیشینه

دو شرکت خصوصی بزرگ انگلیسی RAC<sup>۵۳</sup> و AA<sup>۵۴</sup> بر بازار امدادرسانی به خودروها تسلط پیدا کرده اند، در همین حال GreenFlag نیز به عنوان امداد رسان بزرگ دیگر در بازار ایفای نقش می نماید. هر یک از این شرکت ها خدمات متنوعی در بازار انگلستان ارائه می نمایند؛ RAC و AA شبکه ای از امدادرسانی را اداره می کنند، درحالی که GreenFlag شبکه مستقلی از متخصصان خودرو را دارد. RAC و AA همچنین خدمات بی شماری را مانند: امدادرسانی مقابل درب منزل، بیمه خودرو و خودروی کرایه ای ارائه می کنند، درحالی که GreenFlag فقط در راه اندازی خودرو تخصص دارد. امدادگران کوچک تر دیگر همچون انجمن صنفی نیز در کنار آنها برای تأمین پوشش خاصی برای اعضا، در گروه ها و صنعت خودرو مشغول به کارند.

در دهه گذشته، اغلب امدادگران راه اندازی به تصاحب شرکت های بیمه درآمده اند، اما هم اکنون و یا در آینده این سه شرکت برتر GreenFlag، RAC و AA هر کدام به طور مساوی در معرض مالکیت گروه های خصوصی خواهند بود. AA در سال ۲۰۰۴ با همکاری مشترک بین CVC و پرمیرا<sup>۵۵</sup> از منطقه مرکزی، پیش از آنکه با شرکت چارترهاوس<sup>۵۶</sup> ترکیب شود تا هولدینگ آکروماس<sup>۵۷</sup> را در سال ۲۰۰۷ تأسیس کند، به دست آمد. گروه بیمه آویوا<sup>۵۸</sup> بین سال های ۲۰۰۵ تا ۲۰۱۱ پیش از اینکه شرکت

کارلایل<sup>۵۹</sup> انگلستان در ژوئن ۲۰۱۱ یک میلیارد پوند درآمد داشته باشد، RAC را خرید. به تازگی GreenFlag نیز (به عنوان بخشی از ضمانت واگذاری) به مالکیت بیمه RBS<sup>۶۰</sup> درآمد که در سال ۲۰۱۲ باید فروخته شود. بر اساس گزارشات منتشره، شرکای بزرگ CVC در اواخر اکتبر ۲۰۱۱ چهار میلیارد پوند برای بیمه RBS پیشنهاد داده بودند.

در حال حاضر پوشش امدادی با توجه به خدمات مورد نیاز رانندگان و بودجه آنان، در طیف گسترده ای از قیمت در دسترس است. بسته های خدمات امدادرسانی بصورت متنوعی شامل مواردی از قبیل: راه اندازی

۵۳ - Roadside Assistance Company (RAC)

۵۴ - Automobile Association (AA)

۵۵ - Permira

۵۶ - Charterhouse-owned Sag

۵۷ - Acromas

۵۸ - Aviva

۵۹ - Carlyle

۶۰ - Royal Bank of Scotland (RBS)

جاده‌ای (تعمیر خودرو در محل یا حمل به تعمیرگاه)، افزایش تعرفه (وقتی خودرو نیازمند امدادرسانی در خانه باشد)، بازپرداخت هزینه مشتری برای جبران خسارتهای ناشی از جابجائی نا مناسب، حمل خودرو به محل موردنظر مشتری و در برخی موارد اسکان اضطراری مسافران در شب می‌گردد.

شایان ذکر است مشابه بازارهای دیگر، «اینترنت» پوشش‌دهی به خرید را متحول کرده است. تارنماهای (وبسایت) مقایسه قیمت، امکان دسترسی سریع و آسان قیمت برای خدمات گوناگون را مهیا کرده است. تلفن هوشمند نیز با به کارگیری سامانه موقعیت‌یابی سراسری<sup>۶۱</sup> و کاربردهای آن بهره‌وری بیشتری را با تعیین محل خودروهای نیازمند به امدادرسانی فراهم کرده که اغلب از سوی امدادگران ارائه می‌شود تا به امدادخواه گرفتار اجازه دهد به امدادگر دسترسی یابد و به آسانی موقعیت‌یابی شود.

### ۲-۳) بخش بندی بازار

اگرچه امدادگران خدمات را فقط به یک بخش محدود نمی‌کنند ولی بازار خدمات امدادرسانی به خودروها به چهار بخش تقسیم می‌شود. این بخش‌ها عبارت‌اند از:

- بخش خصوصی / خرده‌فروشی
- بخش تجاری
- بخش واسطه‌گری
- بخش غیرمشترکین

AA<sup>۶۲</sup> و RAC<sup>۶۳</sup> در بخش خصوصی / خرده‌فروشی فعالیت دارند و به رانندگانی که تازه عضو شده‌اند خدمات ارائه می‌دهند. آنها همچنین در بخش واسطه‌گری فعالیت دارند که در آن راه‌اندازی به عنوان بخشی از بیمه ضمانت سازندگان خودرو و یا به شکل‌ها و گروه‌ها فروخته می‌شود. به عنوان مثال RAC پوشش امدادی مشترکین Tesco<sup>۶۴</sup> را تأمین می‌کند.

۶۱ - GPS

۶۲ -Automobile Association(AA)

۶۳ -Roadside Assistance Company(RAC)

۶۴- فروشگاه مشهور مجازی است که مشترکین آن می‌توانند از خدمات مختلف و منجمله خدمات امدادی RAC استفاده کنند.

AA و RAC در بخش تجاری است و هر دو در آن بخش سازمان‌دهی شده‌اند؛ همچنین MondialAssistance و BritanniaRescuse، GreenFlag و EuropAssistance نیز در بخش واسطه‌گری فعالیت می‌کنند. عملکرد در بخش تجاری و در کنار ناوگان وسایل نقلیه وسازندگان خودرو فعالیت دارد. راه‌اندازی در بخش غیرمشترکین معمولاً شامل رانندگانی می‌شود که قبلاً پوشش امدادی نداشته‌اند و در صورت نیاز به امداد رسانی، باید خودروشان به تعمیرگاه محلی یا خصوصی منتقل شود. معمولاً اگر خودروشان در حالت غیرمشترک از طرف شرکت حمل شود، هزینه راه‌اندازی در مقایسه با زمانیکه مشترک باشند بیشتر است.

### ۳-۳) اندازه بازار

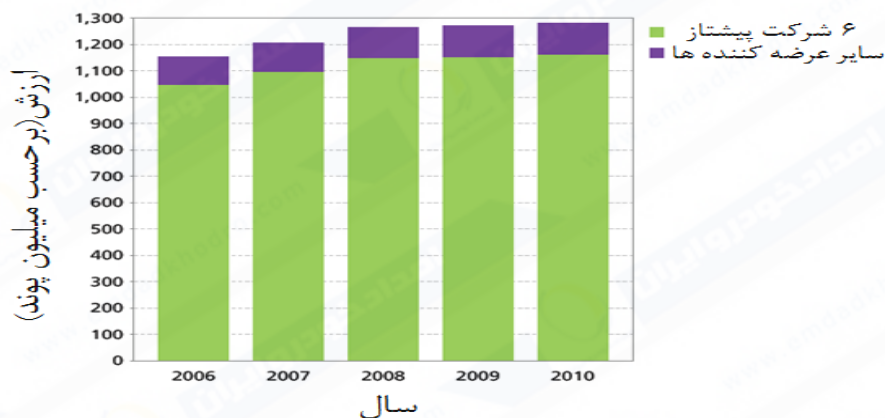
بازار انگلستان برای سرویس‌های راه‌اندازی خودرو حدود ۰/۹ درصد، یعنی ۱/۲۳ میلیارد پوند، در سال ۲۰۱۰ افزایش داشته است (شکل ۳-۱)؛ یعنی برای دومین سال متوالی با توجه به بحران اقتصادی رشد نسبتاً کمی داشته است. بالا رفتن هزینه‌های رانندگی باعث شده که تعدادی از رانندگان از رانندگی انصراف دهند و به همان میزان کاهش چشمگیر ثبت‌نام خودروهای جدید مشهود است که دلیل موجهی برای کاهش رشد محسوب می‌شود. بطور کلی شش شرکت پیش‌تاز امدادی ۹۰/۸ درصد بازار را به خود اختصاص داده‌اند. (نمودار ۳-۱).

جدول ۳-۱) برآورد بازار انگلستان برای خدمات امداد رسانی وسایل نقلیه توسط شش شرکت برتر (میلیون پوند)

در سال‌های ۲۰۱۰-۲۰۰۶

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
شش شرکت پیش‌تاز		۱۰۵۰	۱۰۹۸	۱۱۵۰	۱۱۵۵	۱۱۶۳
سایر عرضه‌کننده‌ها		۱۰۵	۱۰۹	۱۱۵	۱۱۵	۱۱۸
مجموع		۱۱۵۵	۱۲۰۷	۱۲۶۵	۱۲۷۰	۱۲۸۱
درصد تغییر سالیانه		-	۴.۵	۴.۸	۰.۴	۰.۹

تذکر: این برآوردها تنها فعالیت‌های خدمات جاده‌ای شرکت‌های پیش‌تاز را در برمی‌گیرد.



تذکر: این برآوردهای تنها فعالیتهای خدمات جاده ای شرکت های پیشتاز را در برمی گیرند.  
 نمودار ۳-۱) برآورد بازار انگلستان برای خدمات امداد رسانی وسایل نقلیه با هدایت شش شرکت و تولیدکننده های دیگر (میلیون پوند)

### ۳-۴) روندهای مصرف کننده

#### ۳-۴-۱) میانگین مسافت پیموده شده در هر سال

میانگین مسافت سفر سالیانه برحسب میزان پیمایش در سال برای هر نفر، در پنج سال گذشته کاهش یافته و در سالهای ۲۰۰۶ و ۲۰۱۰ میانگین مایل پیموده شده حدود ۵/۷ درصد، یعنی ۶/۷۲۵ مایل کاهش پیدا کرده است. در سال ۲۰۱۰ سفرهایی که با خودرو انجام شده حدود ۶/۷ درصد، یعنی ۳/۴۱۶ مایل افت داشته، هرچند در سال ۲۰۰۹ کمتر از این، یعنی ۳/۳۳۰ مایل بوده است. در مقایسه با آن، طی دوره پنج ساله سطح مسافت ریلی حدود ۸/۶ درصد، یعنی ۵۰۶ مایل افزایش پیدا کرد. مسافرت های خودرویی که در آن افراد به عنوان راننده یا مسافر بصورت ترکیبی نقش داشته اند حدود ۷۸/۱ درصد از میانگین نهایی برای هر فرد در سال ۲۰۱۰ بوده که با آمار سال ۲۰۰۶ یعنی ۷۹/۸ درصد قابل مقایسه می باشد (جدول ۳-۲).

جدول ۳-۲) میانگین مسافت پیموده شده برحسب نوع جابه جایی در انگلستان (مایل برای هر شخص در سال) در

سالهای ۲۰۰۶-۲۰۱۰

سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	انواع جابجایی
راننده خودرو/ون	۳۶۶۰	۳۶۴۱	۳۴۹۴	۳۳۳۹	۳۴۱۶	
مسافر خودرو/ون	۲۰۳۳	۱۹۸۹	۱۹۷۴	۱۹۸۴	۱۸۴۰	
خطوط راه آهن سطحی	۴۶۶	۵۰۹	۴۹۵	۴۷۱	۵۰۶	
سایر خطوط اتوبوس رانی محلی	۲۳۳	۲۳۹	۲۴۳	۲۳۷	۲۲۶	

۱۷۹	۱۹۶	۱۹۳	۱۹۰	۲۰۱	پیاده‌روی
۷۳	۷۸	۷۵	۷۱	۷۵	راه‌آهن زیرزمینی لندن
۸۱	۷۱	۶۹	۶۷	۶۳	خطوط اتوبوس‌رانی لندن
۶۳	۵۶	۵۶	۷۱	۶۳	خطوط اتوبوس‌رانی غیرمحلی
۵۴	۵۶	۵۴	۵۶	۵۲	تاکسی/تاکسی کوچک
۴۲	۴۶	۴۲	۴۰	۳۹	دوچرخه
۳۰	۳۸	۳۸	۳۵	۳۴	موتورسیکلت
۱۳۸	۱۴۸	۱۱۰	۱۱۱	۱۱۸	سایر خودروهای شخصی
۷۷	۵۶	۸۰	۸۳	۹۶	دیگر وسایل نقلیه عمومی
۶۷۲۶	۶۷۷۵	۶۹۲۳	۷۱۰۲	۷۱۳۳	مجموع

### ۳-۴-۲) میانگین تعداد سفر

میانگین تعداد سفر هر فرد از سال ۲۰۰۶ طی پنج سال رو به کاهش است و بعد از کاهش ۸/۱ درصدی، در سال ۲۰۰۹ به زیر ۳۹۵ سفر رسید (جدول ۳-۳). تعداد سفرهای سالیانه هر شخص افزایش ۲/۵ درصدی داشت و در سال ۲۰۱۰ به ۴۰۵ سفر رسید، اما هنوز در مقایسه با سال ۲۰۰۶ حدود ۵/۸ درصد کمتر است. به جز سال ۲۰۰۷ که مسافت سفر در بیشترین حد خود، یعنی ۸/۹ مایل بود، در سال‌های ۲۰۰۹ و ۲۰۱۰ میانگین مسافت سفر هر فرد ۸/۴ مایل بود که این سطح طی پنج سال گذشته همچنان باقی ماند.

جدول ۳-۳) میانگین تعداد سفر و مسافت سفر رانندگان و خودرودرانگلستان برای هر شخص

در سال (تعداد و مایل) در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۱۰

عنوان	سال	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
تعداد سفرهای هر فرد در هر سال		۴۳۰	۴۰۸	۴۱۰	۳۹۵	۴۰۵
میانگین طول سفر (برحسب مایل)		۸.۵	۸.۹	۸.۵	۸.۴	۸.۴

### ۳-۴-۳) تعداد سفر به ازای هر فرد در سال برحسب مسافت پیموده شده

۷۷/۳ درصد از کل سفرهای رانندگان خودرو/ون در سال ۲۰۱۱ زیر ده مایل بوده، در حالی که ۶/۶ درصد بالای ۲۵ مایل بوده است (جدول ۳-۴). در مقایسه با سال ۲۰۰۹ سفرهایی که بالای ۲۵ مایل



بودافزایش ۶/۲ درصدی داشت، اگرچه درصد سفرهای زیر ده مایل تقریباً تغییری نداشته است (یعنی ۷۷/۴ درصد).

جدول ۳-۴) تعداد سفر به ازای هر فرد در سال برحسب مسافت پیموده شده رانندگان ون/ خودرو در انگلستان

(تعداد سفرها و مایل برای هر فرد در سال) در سالهای ۲۰۰۹ و ۲۰۱۰

۲۰۱۰		۲۰۰۹		سال	مسافت
درصد کل	سفرهای هر	درصد کل	سفرهای هر		
۵.۷	۲۳	۵.۸	۲۳		کمتر از یک مایل
۱۵.۸	۶۴	۱۶.۰	۶۳		یک تا کمتر از دو مایل
۲۴.۱	۱۳۸	۳۳.۵	۱۳۲		دو تا کمتر از پنج مایل
۲۱.۷	۸۸	۲۲.۱	۸۷		پنج تا کمتر از ده مایل
۱۶.۰	۶۵	۱۶.۵	۶۵		ده تا کمتر از ۲۵ مایل
۴.۴	۱۸	۴.۱	۱۶		۲۵ تا کمتر از ۵۰ مایل
۱.۵	۶	۱.۳	۵		۵۰ تا کمتر از ۱۰۰ مایل
۰.۷	۳	۰.۸	۳		ده مایل و بیشتر
۱۰۰.۰*	۴۰۵	۱۰۰.۰*	۳۹۴		مجموع

\*به دلیل گرد کردن، حاصل جمع هادقیق نیست.

### ۳-۴-۴) زمان صرف شده برای سفر

بعد از کاهش شش درصدی مدت زمان سفر رانندگان خودرو/ ون و رسیدن به میانگین ۱۴۰ ساعت در سال ۲۰۰۶ روند کاهشی تا سال ۲۰۰۹ ادامه یافت و به ۱۳۷ ساعت رسید ولی در سال ۲۰۱۰ افزایش ۲/۲ درصدی به چشم می خورد. میانگین زمان صرف شده برای هر سفر حدود ۲۱ دقیقه طی ۵ سال باقی ماند (جدول ۳-۵).

جدول ۳-۵) میانگین کل زمان صرف شده سالیانه برای سفر و مدت سفر رانندگان ون در انگلستان (ساعت و دقیقه) در

سالهای ۲۰۰۶-۲۰۱۰

۲۰۱۰	۲۰۰۹	۲۰۰۸	۲۰۰۷	۲۰۰۶	سال	عنوان
۱۴۰	۱۳۷	۱۴۳	۱۴۷	۱۴۹		مجموع مدت زمان صرف شده برای سفر در هر سال (برحسب ساعت)
۲۱	۲۱	۲۱	۲۲	۲۱		متوسط مدت زمان سفر (برحسب دقیقه)

### ۳-۴-۵) سفر خودروهای شخصی و سازمانی

میانگین مایل سالیانه برای خودروهای سازمانی حدود ۱۹/۱۹۰ مایل در سال ۲۰۱۰ بود که بیش از دو برابر میانگین مایل سالیانه خودروهای شخصی است. ۳۹ درصد از این پیمایش تجاری، ۳۳/۶ درصد مربوط به سفرهای روزمره در حومه شهر و ۲۷/۴ درصد مایل شخصی بوده است (جدول ۳-۶).

جدول ۳-۶) میانگین مایل سالیانه پیموده شده خودروهای چهارچرخ در انگلستان برحسب نوع خودرو و هدف (مایل)

در سال ۲۰۱۰

مجموع	شخصی و غیره	روزمره	تجاری	میزان سفر
				انواع خودرو
۱۹۱۹۰	۵۲۵۰	۶۴۵۰	۷۴۹۰	خودروهای شرکتی
۷۹۱۰	۴۸۴۰	۲۵۰۰	۵۷۰	خودروهای شخصی
۸۴۳۰	۴۸۶۰	۲۶۸۰	۸۹۰	همه خودروهای چهارچرخ

### ۳-۵) فعالیت بازاریابی

GreenFlag بیشترین هزینه تبلیغاتی را در پایان ژوئن ۲۰۱۱ به ثبت رساند. نحوه بازاریابی آن متمایز از شیوه سنتی بکارگرفته شده قبلی در سفرهای درون‌شهری بود. سری جدید تبلیغات با صدای کم‌دین معروف «هاری هیل» و گروهی از «مورچه‌های سبز» که نماد شرکت تبلیغاتی GreenFlag است با شعار تبلیغاتی «ما ممکن است بزرگ‌ترین نباشیم، ولی بصورت معجزه آسائی بهترین هستیم» به تصویر کشیده شد.

برای کریسمس ۲۰۱۰ RAC<sup>۶۵</sup> با ادعای اینکه همیشه بهترین است با «کارت هدیه امدادسانی» و با همکاری شرکت اینکام<sup>۶۶</sup> وارد بازار شد، بر این اساس دسترسی افراد به کارت هدیه یکبار مصرف و برخورداری از پوشش امدادسانی در پیشخوان ۶۰۰ فروشگاه فراهم شد. هر کارت باید بعد از ثبت شدن طی یک سال استفاده می‌شد. معرفی کارت هدیه یکبار مصرف هدفی برای ضربه زدن به بازار رقبا بود و علاوه بر این والدین می‌توانستند آن را برای فرزندانشان که رانندگان کم تجربه ای بودند تهیه نمایند.

۶۵ -Roadside Assistance Company (RAC)

۶۶ InComm یک شرکت شناخته شده و موفق بازاریابی و توزیع در انگلستان است.

شرکت AA تبلیغاتی را ارائه داد که همه خدمات شامل: بیمه خودرو و تعمیرات درب منزل ضروری را دربرمی گرفت. بیشتر تبلیغات جدید را گروه مانتی پیتون<sup>۶۷</sup> و جان کلینز<sup>۶۸</sup> به نمایش درآوردند.

### ۳-۶) تبلیغات

همان طور که در بخش قبل گفتیم، در سال ۲۰۱۱ حدود ۹/۳ میلیون پوند، یعنی ۹۶/۷ درصد برای تبلیغات اصلی سه شرکت بزرگ امداد رسانی RAC، AA و Green Flag صرف شد و در نهایت از اواخر سپتامبر ۲۰۱۰ به ۲۴/۷ درصد افت پیدا کرد. این کاهش را می توانیم به کاهش در هزینه از سوی AA و RAC که به ترتیب هزینه آنها به ۳۴/۸ درصد و ۶۰/۳ درصد کاهش یافت نسبت دهیم. در مقایسه با این دو شرکت، مخارج تبلیغات Green Flag در کل دوره دو ساله مشابه حدود ۳۱/۴ درصد، یعنی حدود ۴/۸ میلیون پوند افزایش پیدا کرد. همچنین شرکت کِرش سرویسز<sup>۶۹</sup> که یک شرکت ایرلند شمالی است با ثبت هزینه تبلیغاتی معادل ۷۸۰۰۰ پوند در پایان سپتامبر ۲۰۱۱ وارد گردونه تبلیغات شد.

جدول ۳-۷) هزینه اصلی تبلیغات رسانه ای در خدمات امداد رسانی برحسب نشان تجاری (هزار پوند) تا پایان سپتامبر ۲۰۱۰ و ۲۰۱۱

شرکت	سال	۲۰۱۰	۲۰۱۱
<b>(RAC)</b>			
پوشش خرابی		۱۰۳۵	۲۴۸
عضویت / کمک رسانی		۴۶۱۷	۴۵۴
خدمات رانندگی	در دسترس نیست		۱۵۴۸
<b>مجموع RAC</b>		<b>۵۶۷۲</b>	<b>۲۲۵۰</b>
<b>(AA)</b>			
مسائل حل نشده خودرو	در دسترس نیست.		۱۳۲
عضویت		۲۷۵۳	۱۶۶۴
<b>مجموع AA</b>		<b>۲۷۵۳</b>	<b>۱۷۹۶</b>
<b>سایرین</b>			
<b>Green Flag</b>		۳۶۸۳	۴۸۴۰
<b>Crash Services</b>	در دسترس نیست.		۷۸
<b>Sub-threshold brands</b>		۱۹۱	۲۹۱
<b>مجموع</b>		<b>۱۲۲۹۹</b>	<b>۹۲۵۵</b>

۶۷- Monty Python یک گروه اجراکننده برنامه های کمدی است.

۶۸- John Cleese نویسنده و طنز نویس مشهور انگلیسی است.

## فصل چهارم: تجزیه و تحلیل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فن آوری (PEST<sup>۷۰</sup>)

### ۱-۴) سیاسی

#### ۱-۴-۱) تغییرات پیشنهادی جهت تکرار معاینه فنی

آقای فیلیپ هاموند<sup>۷۱</sup> دبیر حمل و نقل بریتانیا در ژوئن ۲۰۱۱ سیستم تست معاینه فنی را مورد بازنگری قرار داد، در این بازنگری بر کاهش دفعات معاینه فنی تاکید شده بود. در پی آن دولت تغییراتی را مبنی بر افزایش دوره معاینه فنی خودرو و اینکه یک خودروی جدید می تواند بدون اولین معاینه فنی از سه تا چهار سال در حرکت باشد پیشنهاد داد. از این پس معاینه فنی برای هر دو سال یکبار برنامه ریزی شد که برخلاف رویه سالیانه قبل بود.

طی سه سال این دومین بار است که دولت خواهان تغییر در تکرار دفعات معاینه فنی است که به نوعی بار مالی رانندگان را کاهش می دهد. در سال ۲۰۰۸ نخست وزیر<sup>۷۲</sup> از برنامه های مشابهی خبر داد، اما بخش حمل و نقل<sup>۷۳</sup> آن را بی نتیجه گذاشت، زیرا این تغییرات در سیستم دوساله نتیجه ای جز افزایش فوت، خطر و آسیب نداشت.

این پیشنهاد جدید با مخالفت شدید گروه های خودروسوار و رانندگان مواجه شد. نظرسنجی انجام پذیرفته از ۱۸۷۰۰ عضو شرکت AA در مارس ۲۰۱۰ نشان داد ۶۲ درصد اعضا گمان می کنند اگر معاینه های فنی دوره ای را به جای هر سال به سال های دیگر موکول کنند، ممکن است خطرهای جاده ای بیشتری پیش بیاید. جالب توجه اینکه ده درصد پاسخ های موافقان کاهش دفعات تکرار نشان داد که آنها تعمیرات و سرویس را به دلیل افزایش قیمت سوخت کاهش داده اند که این امر اهمیت انجام تست سالیانه را بیشتر می کرد. همچنین، تنها ۱۳ درصد از مخالفان تصور می کردند که تغییر در دفعات تکرار معاینه فنی، پول آنها را پس انداز خواهد کرد. بدیهی است اگر تعداد دفعات تست معاینه فنی از این کمتر شود، تماس های امداد خواهان برای اخذ سرویس افزایش خواهد یافت؛ همچنین اگر رانندگان با تعمیرات و نگهداری های ضروری مقابله نکنند می توانند مسافت طولانی تری را بدون خراب شدن خودروهایشان بپیمایند.

۷۰ -Political, Economic, Social and Technological analysis

۷۱ -Phillip Hammond

۷۲ -Gordon Brown

۷۳ - Department for Transport(DFT)

#### ۴-۱-۲) تغییر در گزینه‌های تست اجباری معاینه فنی

تغییرها طوری تنظیم شده تا بر اساس گزینه‌های تست اجباری باشد که بخشی از معاینه فنی است. این الحاقیه‌ها برای سازگاری با دستورالعمل اتحادیه اروپا (۲۰۰۹/۴۰/EC) - که به منظور همسان‌سازی آزمایش‌های خودرو در سراسر اروپا و نقش مهم الکترونیک در خودروهای پیشرفته طراحی شده - اضافه شده است.

۱. ترمز توقف الکترونیکی: اگر چراغ خطر ترمز توقف الکترونیکی خودرو روشن شود، خودرو در تست رد می‌شود.

۲. کنترل استحکام الکترونیکی: کنترل عملکرد چراغ خطر به دلیل تعمیرات نامناسب سیم‌کشی یا عیب نامعلوم را گویند.

۳. چراغ‌های هشداردهنده دیگر: معاینه فنی همچنین چراغ خطر مربوط به چراغ‌های روشنایی اصلی جلوی خودرو، چراغ برق خودرو، راهنما، چراغ سطح روغن ترمز، چراغ سیستم پایش فشار تایرها، چراغ ایربگ (کیسه هوا) و چراغ مربوط به کمربند ایمنی را بررسی می‌کند.

۴. سیستم فرمان و تعلیق: تست جدید شامل آزمایش عملکرد قفل فرمان و ساختار پوشش و گردگیر روی فرمان و اتصالات سیستم تعلیق خواهد بود؛ همچنین اگر سطح روغن هیدرولیک فرمان در کمترین سطح آن باشد، خودرو در تست رد می‌شود.

۵. روشنایی: هر پوششی که شدت چراغ‌های جلو یا رنگ آن را تغییر دهد و یا اگر سیستم تمیزکننده یا یکنواخت‌سازی لامپ‌های جلو معیوب باشد، منجر به رد شدن خودرو در تست خواهد شد.

۶. باتری و سیم‌کشی الکتریکی: باتری غیرمطمئن یا با تراوش مایع الکترولیت همانند هر سیم‌کشی نامطمئنی، معیوب محسوب می‌شود.

۷. سرپیچ الکتریکی در تریلر/ کاروان: هفت گیره سرپیچ که در معرض آسیب هستند و ۱۳ گیره سرپیچ که اتصال الکتریکی بالایی داشته بررسی می‌شود. بدیهی است هر جریان نادرست یا نامعتبری در آنها عیب محسوب خواهد شد.

۸. تایرها: همه سیستم‌های پایش فشار مناسب تایر بعد از ژانویه ۲۰۱۲ باید به‌خوبی کار کند.

۹. ایمنی مکمل: هر ایربگ (کیسه هوا) ناقص، عیب محسوب می‌شود؛ همان‌طور که اگر کمربندهای ایمنی در کشتش مشکل داشته باشند و باز کردن آنها با محدودیت مواجه باشد.
۱۰. کیلومتر شمار: اگر کیلومتر شمار روشن نشود، بشکند یا مناسب نباشد، عیب محسوب می‌شود.
۱۱. صندلی‌ها: حرکت صندلی راننده به جلو و عقب باید به دو سه موقعیت مختلف امکان‌پذیر باشد و حرکت‌دهنده الکتریکی صندلی باید صندلی را به جلو و عقب حرکت دهد.
۱۲. درها: باز نشدن درهای عقب از بیرون عیب محسوب می‌شود و درها باید به آسانی در لولاها، دستگیره و پایه‌ها که بررسی شده باز بسته شود.
۱۳. گیره بکسل: هر تغییر و تعمیر نامناسب در خودرو/ تریلر عیب محسوب می‌شود.
۱۴. آگزوز: پوشاننده کاتالیکی معیوب به همان نسبت همانند تجهیزات اصلی عیب محسوب خواهد شد.
۱۵. سیستم سوخت‌رسانی: آسیب یا خراشیدگی پمپ بنزین عیب محسوب می‌شود.

#### ۴-۱-۳) شورای کاهش هزینه جاده‌ای

شرکت اتوگلَس<sup>۷۴</sup> به‌تازگی ۱۸ نهاد محلی مسئول کاهش هزینه جاده‌ها را - تحت قانون دسترسی آزاد به اطلاعات - مورد بررسی قرار داد، که نتایج حاکی از کاهش هزینه جاده‌ای بیش از نیمی از آنها بود.

مثلاً شورای محلی کنت<sup>۷۵</sup> بیشترین کاهش بودجه‌اش را که حدود ۱۷ میلیون پوند بوده گزارش داده است. در نظرسنجی جدید از مؤسسه<sup>۷۶</sup> یک‌سوم رانندگان آسیب‌ها و صدمات وارده به خودرهایشان را ناشی از گودال‌های جاده و جاده‌هایی را که غیراستاندارد باقی مانده گزارش کرده‌اند. بدیهی است آسیب‌های شدید ناشی از جاده‌های غیراستاندارد باعث افزایش تماس‌ها با شرکت‌های امداد رسان خودرویی می‌شود.

۷۴ - Auto glass شرکتی است که در انگلستان، بدفورد و بدفوردشایر به امر تعمیر و تعویض شیشه اتومبیل اشتغال دارد.

۷۵ - Kent County Council

۷۶ - Institute of Advanced Motorists(IAM)

#### ۴-۱-۴) منطقه کم خطر لندن<sup>۷۷</sup>

یافته‌ها نشان می‌دهد که در سال ۲۰۰۸ منطقه کم خطر لندن<sup>۷۸</sup> بخش بزرگی از لندن را پوشش داده است. برای اینکه رانندگان بتوانند بطور آزادانه در داخل این منطقه رانندگی کنند باید قوانین وضع شده معینی را که از سوم ژانویه ۲۰۱۲ سخت‌گیرانه‌تر شده است رعایت کنند. بر این اساس کامیون‌ها، اتوبوس‌ها باید بعد از یکم اکتبر ۲۰۰۶ ثبت شده باشند. همچنین، برای اولین بار ون‌ها، مینی‌بوس‌ها و خودروهای دیزلی دیگر که قبل از یکم ژانویه ۲۰۰۲ ثبت شده اند تحت پوشش این طرح قرار گرفتند. به وسایل نقلیه‌ای که مطابق معیارهای فوق نباشند، هزینه‌ای روزانه معادل صد پوند برای ون‌ها و مینی‌بوس‌ها و دویست پوند برای کامیون‌ها، اتوبوس‌ها تعلق می‌گیرد. بر این اساس مادامیکه پرداخت صد پوند در روز هزینه زیادی نباشد هر راننده امداد رسان خودرویی که با خودروی قدیمی‌تر در منطقه کم خطر لندن کار می‌کند، قادر به سرمایه‌گذاری در خودروی جدید معادل مبلغ فوق خواهد بود.

#### ۴-۲) اقتصادی

##### ۴-۲-۱) لغو افزایش عوارض سوخت

اواخر نوامبر ۲۰۱۱ نمایندگان پارلمان با طرح قانون افزایش سه پنی در سوخت مواجه شدند که انتظار می‌رفت این قانون در ژانویه ۲۰۱۱ و در پی درخواست اینترنتی با بیش از ۱۰۵۰۰۰ امضا و همراهی گروه‌های فعال در زمینه کاهش مصرف سوخت اعمال شود. به دنبال مذاکره‌های انجام شده در مجلس عوام انگلیس به ریاست «جورج آیزورن» اعلام شد که سه پنی افزایش در دیزل و بنزین بدون سرب- که ناشی از اعمال این قانون از ژانویه ۲۰۱۲ بود- لغو خواهد شد. همچنین، پنج پنی افزایش مالیات سوخت که برای آگوست ۲۰۱۲ برنامه‌ریزی شده به سه پنی کاهش خواهد یافت. رئیس مجلس ادعا کرد که این تصمیم علاوه بر اینکه به رانندگان کمک می‌کند برای خانوارها بطور میانگین حدود ۱۴۴ پوند در سال پس‌انداز خواهد کرد.

۷۷- منطقه کم خطر لندن در راستای طرح مطالبه هزینه آلودگی ترافیکی و با هدف کاهش تولید گازهای گلخانه‌ای از خودروهای تجاری دیزلی ایجاد گردید. بر اساس این طرح خودروهایی که دارای استاندارد نیستند بایستی برای ورود به این منطقه هزینه پرداخت کنند.

۷۸ - Low Emissions Zone (LEZ)

#### ۲-۲-۴) افزایش محبوبیت خودروهای کرایه‌ای

بیشتر رانندگان، ترجیح می دهند بجای خریدن خودرو، گزینه خودروهای اجاره ای را انتخاب کنند. بر اساس گزارش انجمن فاینانس و لیزینگ<sup>۷۹</sup> در سال ۲۰۱۱ افزایش اجاره برای خودروهای شخصی حدود ۵۵ درصد یعنی بیش از صد میلیون پوند بوده است. با توجه به افزایش هزینه رانندگی و اینکه وقتی خودرو اجاره می شود هزینه های بیمه و سرویس به عهده شرکت اجاره دهنده است لذا اجاره کردن خودرو مفهوم اقتصادی پیدا می کند.

#### ۲-۲-۴) افزایش هزینه‌های رانندگی در سال ۲۰۱۱

هزینه‌های سوخت و بیمه برای خودروهای جدید در سال ۲۰۱۱ افزایش یافت. شاخص هزینه رانندگی RAC<sup>۸۰</sup> در سال ۲۰۱۱ افزایش ۱۲/۴ درصدی سوخت و افزایش ۱۴/۴ درصدی بیمه راننده داد. بر اساس گزارش ارنست آند یانگ آیتم کلوپ<sup>۸۱</sup>، همانطور که پیش بینی می شود قیمت نفت افزایش یابد، میانگین قیمت بنزین بدون سرب می تواند از ۱/۳۴ پوند امروز تا ۱/۵۴ پوند در سال ۲۰۱۵ افزایش یابد، این موضوع به خصوص در بازارهایی در حال گسترشی همچون آسیا قابل تصور می باشد.

#### ۲-۲-۴) تحقیق و تفحص دفتر تجارت پاک از بیمه‌های خودرو

در سپتامبر ۲۰۱۱ دفتر «تجارت پاک»<sup>۸۲</sup> اعلام کرد بررسی هایی انجام داده است که معلوم شود به چه دلیل حق بیمه خودرو ها طی سال گذشته بطور میانگین حدود ۴۰ درصد افزایش یافته است. این دفتر یافته‌های خود را در دسامبر منتشر خواهد کرد و اگر احساس کند صنعت، رفتاری غیررقابتی دارد، گزارش‌های بیشتری خواهد گرفت.

#### ۲-۲-۴) تأثیر تصمیم دادگاه اروپا بر حق بیمه خودرو

در مارس ۲۰۱۱ دادگاه عدالت اروپا<sup>۸۳</sup> قانونی گذاشت مبنی بر اینکه بیمه گر نمی تواند حق بیمه‌های گوناگون را برای بیمه گزار بطور یکسان اعمال نماید . به عنوان مثال از بیستم دسامبر ۲۰۱۲ بانوان

۷۹ - Finance & Leasing Association (FLA)

۸۰ - Roadside Assistance Company (RAC)

۸۱ - Ernst & Young ITEM Club

۸۲ - Office of Fair Trading (OFT)

۸۳ - European Court of Justice (ECJ)



توانایی شارژ طولانی‌تر برای حق بیمه خودروهای ارزان‌تر را نداشتند. همچنین بیمه‌گر انگلیسی (ABI)<sup>۸۴</sup> برآوردی کرد که نشان می‌دهد حق بیمه بانوانی که کمتر از ۲۵ سال دارند می‌تواند تا ۲۵ درصد افزایش پیدا کند.

#### ۳-۴) اجتماعی

##### ۱-۳-۴) شکایت‌های کمتر از تعمیرات تعمیرگاهی

در سال ۲۰۰۸ انجمن خودروسازی و بازرگانی<sup>۸۵</sup> چیزی با عنوان کد موتور را ایجاد کرد که نوعی خود تنظیمی بدنه برای صنعت خودروسازی بود. این سیستم برای خودروهای جدید اعتبار دارد و در مواردی مانند سرویس، تعمیر و ضمانت وسیله نقلیه کد ایجاد می‌کند. کد موتور همچنین راه‌حل سریع خدمات برای رانندگانی است که نگران تعمیر خودروشان در تعمیرگاه هستند. آمارهای ثبت شده پیش از استقرار این کد حاکی از این است که از شش هزار تماس در این سال، کمتر از ۵۰۰ تماس مربوط به رانندگانی بود که شکایت رسمی کرده بودند. اما بعد از ایجاد کدهای موتور در سال ۲۰۰۸، مصرف‌کنندگان تنها در یکسال ۱۶/۱۷۶ مورد شکایت ثبت نموده اند. استقرار این کد بعد از سه سال منجر به افزایش نرخ ۹۳ درصدی رضایتمندی مشتریان گردید که از ۲۵۰/۰۰۰ مورد نظر سنجی انجام شده استخراج گردید.

##### ۲-۳-۴) افزایش شکایت‌ها از دلالتان خودروهای کارکرده

دفتر تجارت پاک نشان داد که موضوع شکایت‌های خودروهای کارکرده بین ژانویه و سپتامبر ۲۰۱۱ حدود ۱۶/۶ درصد، یعنی ۵۶۰۰۰ مورد افزایش یافته است. ۷۰ درصد شکایت‌ها مربوط به عیب خودرو، ۱۳ درصد ناشی از راهنمایی‌های گمراه کننده فروشندگان و حدود هفت درصد مربوط به تعمیرات غیر استاندارد بود.

۸۴ - Association of British Insurers

۸۵ - Society for Motor Manufacturers and Traders(SMMT)

#### ۴-۳-۳) تعمیر شخصی<sup>۸۶</sup>

بر اساس تحقیقات انجام پذیرفته که توسط شرکت ICM<sup>۸۷</sup> در می ۲۰۱۱ انجام پذیرفت، در پنج سال گذشته هفت میلیون راننده قصد داشتند خودروهایشان را خودشان در محل تعمیر کنند. همچنین، بررسی‌ها نشان داد که رانندگان تصمیم به گرفتن پوشش امدادی نداشتند. ۴۳ درصد از رانندگان جوان بعد از اینکه خودروهایشان در میان راه به مشکل برخورد است به جای گرفتن امداد متکی به والدینشان بودند. این امر ناشی از افزایش هزینه‌های رانندگی است و اینکه پوشش امدادسانی خودرو یکی از اولین خدمات غیرضروری شناخته شود.

#### ۴-۳-۴) تغییر رفتار خودروسواران

##### ۴-۳-۴-۱) کاهش سفر

همان‌طور که در بخش‌های قبل اشاره کردیم، تعداد سفرهای انجام شده در سال‌های اخیر کاهش یافته است. همچنین گزارشات رانندگی که در سال ۲۰۱۱ از سوی شرکت RAC<sup>۸۸</sup> انتشار یافت حاکی از این است که ۵۷ درصد از رانندگانی که سفر کوتاه داشته‌اند و ۴۷ درصد آنها که سفر طولانی داشته‌اند سفر خود را بصورت نا تمام رها کرده‌اند و حدود یک‌سوم از این تعداد سفرهای ناتمام به دلیل مسائل مالی بوده است.

##### ۴-۳-۴-۲) استفاده از وسایل حمل‌ونقل عمومی

بر اساس گزارش رانندگی شرکت RAC در سال ۲۰۱۱، حدود ۳۸ درصد رانندگان برای سفرهای کوتاه و بیش از ۳۲ درصد برای سفرهای طولانی از حمل‌ونقل عمومی استفاده کرده‌اند، اما وقتی این مقایسه را بین رانندگان شهری و روستایی انجام می‌دهیم اختلاف بیشتری وجود دارد؛ ۵۵ درصد کسانی که در یک شهر زندگی می‌کنند برای سفرهای کوتاه و ۴۵ درصد برای سفرهای طولانی از حمل‌ونقل عمومی استفاده می‌کنند، در حالی که در بخش روستایی ۲۵ درصد برای سفرهای کوتاه و ۲۶ درصد برای سفرهای طولانی تر از حمل‌ونقل عمومی استفاده می‌کنند.

۸۶ - Do It Yourself(DYI)

۸۷ - شرکت شناخته شده تحقیقاتی و نظر سنجی در بریتانیا است.

۸۸ - Roadside Assistance Company(RAC)

#### ۳-۴-۳-۴ نگرانی‌های رانندگان

شاید تعجب برانگیز باشد که بر اساس گزارش RAC هزینه رانندگی برای یک‌سوم رانندگان از اهمیت بالایی برخوردار است و این مسئله برای بخش روستایی که به طور کلی برای رانندگی هزینه بیشتری صرف می‌کند با اهمیت تر است.

#### ۴-۴-۳-۴ یخ‌بندان شدید

شرایط طاقت‌فرسای هوا در زمستان ۲۰۱۰ نشان داد که پذیرش‌گران RAC تعدادی قابل توجهی درخواست ثبت امداد داشته اند و در سیستم دسامبر ۲۰۱۰ حدود ۱۷۰۰۰ خودروی نیازمند به امدادرسانی را تعمیر کرده اند که از این تعداد حدود ۱۴۰۰۰ مورد قبل از ساعت چهار بعدازظهر تماس گرفته اند. مشکل اصلی آنها استارت نزدن، خوابیدن باتری، یخ زدن برف‌پاک‌کن و سیستم‌های خنک‌کننده بوده است. طبق پیش‌بینی‌های هواشناسی می‌توان برای زمستان ۲۰۱۱ درخواست سرویس‌های امدادی زیادی متصور بود.

#### ۴-۴ فناوری

##### ۴-۴-۱ کاربردها

در حال حاضر فناوری تلفن هوشمند در برخی از بازارها انقلابی ایجاد کرده است. بازار خودروهای نیازمند به امدادرسانی نیز از این تحول مستثنی نیست. سیستم موقعیت‌یابی سراسری<sup>۸۹</sup> با استفاده از فناوری تلفن‌های هوشمند، مراحل درخواست امدادرسانی را آسان و مؤثر کرده است. به همین جهت اغلب نهادهای امدادرسانی انگلستان پیشنهادی مبنی بر تهیه سیستم موقعیت‌یابی سراسری و برخورداری از کاربردهای آن در ثبت درخواست امداد و پاسخگویی به اعضای مشترک و غیرمشترک داده‌اند. هم اکنون RAC<sup>۹۰</sup> به عنوان یکی از سه تامین کننده اصلی امدادی تنها شرکتی است که سیستم موقعیت‌یابی سراسری کمکی را پیشنهاد نمی‌کند.

۸۹ - GPS

۹۰ - Roadside Assistance Company(RAC)

#### ۴-۴-۲) شرکت AA<sup>۹۱</sup>

AA در دسامبر ۲۰۱۰ برای کمک‌رسانی آسان به رانندگانی که درخواست امداد کرده‌اند، برنامه کاربردی جدیدی را که از موقعیت‌یاب سیستم موقعیت‌یابی سراسری استفاده می‌کرد روانه بازار نمود. این برنامه کاربردی خدمات AA را با در نظر گرفتن ترافیک جاده‌ای در جاده‌های شلوغ و تصادف‌ها به‌روز می‌کند، همان‌طور که «برنامه یادآور» تاریخ‌های مربوط به رانندگی را یادآوری می‌کند. این برنامه کاربردی در هر دو سیستم عملیاتی اندروید و اپل اجرا می‌شود.

#### ۴-۴-۳) شرکت RAC<sup>۹۲</sup>

RAC دو برنامه هوشمند بر مبنای ترافیک، به نام «آر ای سی ترافیک»<sup>۹۳</sup> و «آر ای سی ترافیک پلاس»<sup>۹۴</sup> که در هر دو سیستم اپل و اندروید را به کار گرفته است. برنامه‌های کاربردی بیشتر اطلاعات ترافیکی به‌روز را از طریق یک نقشه که هر پنج دقیقه به‌روز می‌شود نشان می‌دهد و نقطه شروع و پایان حادثه و به همان نسبت سرعت، تأخیر و شدت حادثه را مشخص می‌کند.

#### ۴-۴-۴) شرکت Green Flag

برنامه رایانه‌ای «مرا نجات بده»<sup>۹۵</sup> شرکت Green Flag برنامه‌ای چندمنظوره است که برای رانندگان طراحی شده. عملکرد اصلی آن تعیین موقعیت امدادخواهی از طریق سیستم موقعیت‌یابی سراسری<sup>۹۶</sup> است. نقشه به‌روزرسانی شده ترافیک نیز با به کارگیری از سیستم موقعیت‌یابی سراسری با نقاط رنگی که شدت تصادف‌ها و ترافیک را نشان می‌دهد طراحی شده است. این برنامه همچنین تاریخ‌های مهمی همچون تاریخ معاینه فنی و زمان سررسید مالیات را به رانندگان یادآوری می‌نماید.

۹۱ - Automobile Association(AA)

۹۲ - Roadside Assistance Company(RAC)

۹۳ - RAC Traffic

۹۴ - RAC Traffic Plus

۹۵ - Rescue Me

۹۶ - GPS

#### ۴-۴-۵) شرکت MondialMINI

در جولای ۲۰۱۱ شرکت امدادرسان Mondial انگلستان، سرویس جدیدی از برنامه کاربردی را برای مشتریان خودروسازی MINI<sup>۹۷</sup> که اولین استفاده کننده برنامه کاربردی بود طراحی و روانه بازار کرد. دارندگان خودروی MINI می توانند برنامه کاربردی را بصورت رایگان دانلود کنند؛ دسترسی کامل به همه امکانات این برنامه را تنها برای کسانی ممکن خواهد بود که خط مشی شرکت امداد رسان را پذیرفته اند و در بانک اطلاعاتی MINI ثبت شده اند.

برنامه کاربردی به کمک تکنولوژی موقعیت یاب به تعیین موقعیت دقیق می پردازد؛ بطوریکه در صورت وقوع امداد رسانی، نزدیک ترین امدادگر بتواند در کمترین زمان ممکن اعزام شود. سپس برآورد زمان رسیدن امدادگر و پیشرفت واقعی انجام کار به روز می شود و به تلفن امدادخواه ارسال می گردد. همچنین، برنامه این قابلیت دارد که نزدیک ترین نمایندگی فروش MINI را نشان دهد.

#### ۴-۴-۶) شرکت Startrescue.co.uk

شرکت Startrescue.co.uk برنامه کاربردی دارد که توسط شرکت آیفون<sup>۹۸</sup> طراحی شده است و به اعضای خود اجازه می دهد یک امداد را بدون تماس گرفتن گزارش کنند؛ طبق این برنامه یک عضو می تواند به آسانی یک درخواست امداد را از طریق تلفن خود ثبت نماید و سپس آنها موقعیت خودرو را از طریق سیستم موقعیت یابی سراسری شناسایی کنند. پس از این شرکت برای تأیید جزئیات تعمیرات تماس می گیرد. اگر فرد امدادخواه عضو نباشد، می تواند از سرویس کمکی و پرداخت در محل استفاده نماید.

۹۷ - شرکت تولید کننده خودروی مینی ماینر است.

۹۸ - Iphone

## فصل پنجم: نمایش عملکرد شرکت‌ها

### ۱-۵) شرکت اکروماس با مسئولیت محدود<sup>۹۹</sup>

#### ۱-۱-۵) استراتژی‌ها

شرکت AA<sup>۱۰۰</sup> از زیر مجموعه‌های شرکت هولدینگ اکروماس با مسئولیت محدود می‌باشد که در سال ۲۰۰۷ تاسیس شده است. قبل از ادغام شش میلیون پوندی AA و سیگا<sup>۱۰۱</sup> با یکدیگر، AA از شرکای بزرگی نظیر CVC و پرمیا<sup>۱۰۲</sup> در سنتریکا<sup>۱۰۳</sup> در سال ۲۰۰۴ تشکیل شد. ادغام با سیگا که خود مالکیت شخصی چارترهاوس<sup>۱۰۴</sup> درآمده یکی از بزرگ‌ترین اتحادیه‌های خصوصی در انگلستان را تشکیل داده است. فعالیت‌های اصلی اکروماس به عنوان امدادرسان کنار جاده‌ای، بیمه خودرو، بیمه مسکن و ذخیره گشت‌های امدادی در روزهای تعطیل ثبت شده است.

اکروماس علاوه بر ارائه پوشش امدادی سنتی، سه برند AA که در بالا به آنان اشاره شد را به عنوان بخشی از سهام خود نگهداشته است. لذا امروزه محدوده‌ای از تسهیلات مالی و آموزش رانندگی را هم پیشنهاد می‌کند. AA Getaways یک شرکت اجرائی مسافرتی است که تحت برند AA است و پیگیری نقص‌های کوچک را در انگلستان و اروپا تأمین می‌کند و همچنین AA Ireland به سرویس‌های AA در جمهوری ایرلند پاسخ می‌دهد.

#### ۱-۲-۵) تبلیغات

بر اساس آمار منتشره از سوی مرکز پژوهش‌های رسانه‌ای<sup>۱۰۵</sup>، AA هزینه تبلیغات سراسری خود را در اواخر سپتامبر ۲۰۱۰ و ۲۰۱۱ کاهش داده است. هزینه AA در سال ۲۰۱۱ برای تبلیغات حدود ۳۴/۸ درصد، یعنی ۱/۸ میلیون پوند کاهش یافته است. هزینه تبلیغات مرتبط با خدمات‌دهی به اعضا حدود ۳۹/۶ درصد، یعنی ۱/۶ میلیون پوند در سال ۲۰۱۱ افت داشته که ۹۲/۷ درصد از هزینه‌های AA است.

۹۹ - Acromas Holdings Ltd

۱۰۰ - Automobile Association(AA)

۱۰۲ - Permia

۱۰۳ - Centrica

۱۰۴ - Charterhouse

۱۰۵ - Nielsen Media Research(NMR)

۱۰۱ - Sega شرکتی فعال در امور بیمه و خدمات است.

### ۵-۱-۳) سودآوری

در سال منتهی به ۳۱ ژانویه ۲۰۱۱ شرکت به گردش مالی ۱/۸۴ میلیارد پوندی، یعنی ۱۱/۴ درصد بالاتر از سال قبل دست یافت. سهم شرکت<sup>۱۰۶</sup> AA از این گردش مالی ۴۸ درصد یعنی ۸۸۲/۷ میلیون پوند بود، در حالیکه بخش خدمات مالی پیش بینی ۴۰ درصد را برای AA نموده بود. امدادهای کنار جاده ای AA در سال ۲۰۱۰ حدود ۶۵۷/۷ میلیون پوند بود.

اگر چه میزان مالیات اعلام شده طی سال ۲۰۱۱ مبلغ ۵۲۸/۷ میلیون پوند گزارش شده بود با این وجود شرکت مبلغ ۴۵۸/۱ میلیون پوند آن را پرداخت نمود. از سوی دیگر و در پی اعلام میزان بدهی ها، شرکت تنها قادر به پرداخت حدود ۷۰۰ میلیون پوند از مبلغ معاملاتش بود و لذا برای تامین مابقی مبلغ مورد نیاز از ۴/۸ میلیارد پوند وام بانکی و ۱/۵ میلیارد پوند وام سهامداران استفاده کرد.

### ۵-۱-۴) توسعه شرکت در آینده

AA در فوریه ۲۰۱۱ بزرگترین آموزشگاه رانندگی انگلستان را خرید. این آموزشگاه به ازاء هر پوند هزینه اجراء سه هزار فرصت شغلی ایجاد کرد. AA همچنین به تازگی محدوده خدماتش را گسترش داده که شامل یک سرویس خانگی است؛ علاوه بر این ناوگان حمل و نقل را تا ۸۰۰ دستگاه و مهندسان را تا ۲۵۰ نفر برای حوزه های مختلف خود افزایش داده است. AA در اکتبر ۲۰۱۱ با شرکت بیمه ای بولینگتن<sup>۱۰۷</sup> شراکتی را آغاز کرد تا بیمه را برای دادوستد خودرو، امدادگر، تاکسی ها و شرکت های کرایه خودرو تامین کند.

### ۵-۲) شرکت بریتانیا رسیو<sup>۱۰۸</sup>

#### ۵-۲-۱) استراتژی ها

این شرکت در اصل به عنوان انجمن خدمات خودروی غیرنظامی<sup>۱۰۹</sup> جهت تامین پوشش امدادی اعضای خودش و سازمان های دیگر تاسیس شده است. شرکت از سال ۲۰۰۲ همانند شرکتهای بیمه،

۱۰۶ - Automobile Association(AA)

۱۰۷ - Bollington

۱۰۸ - Britannia Rescue

۱۰۹ - Civil Service Motor Association(CSMA)

پوشش خدمات خود را به شرکت‌های بزرگ‌ترگسترش داد و در سال ۲۰۰۷ ارائه بیمه دوطرفه و خدمات مالی ویکتوریا لیورپول<sup>۱۱۰</sup> راه اندازی شد. در حال حاضر هماهنگی های بیش از سه هزار امدادگر کنارجاده‌ای در سراسر انگلستان و اروپا از طریق مرکز تماس ۲۴ ساعته مستقر در هادرزفیلد<sup>۱۱۱</sup> صورت می پذیرد.

#### ۲-۲-۵) تبلیغات

بر اساس آمار منتشره از سوی مرکز پژوهش های رسانه‌ای<sup>۱۱۲</sup> در دو سال گذشته هزینه های تبلیغات از میزان پیش بینی شده تجاوز نکرده است.

#### ۳-۲-۵) سودآوری

در سال منتهی به سی‌ام دسامبر ۲۰۱۰ ویکتوریا لیورپول به یک گردش مالی ۶۵۵/۳ میلیون پوندی، یعنی بیش از ۴۶/۵ درصد نسبت به سال قبل دست یافت. لذا سود قبل از کسر مالیات حدود ۱۱/۲ درصد، یعنی ۱۵/۸ میلیون پوند بیشتر از دوره قبل، کاهش پیدا کرد.

#### ۴-۲-۵) توسعه شرکت در آینده

در مارس ۲۰۱۰ مرکز تماس ۲۴ ساعته جدید با استخدام حدود ۱۸۰ نفر در مرکز جدید در هادرزفیلد افتتاح شد. مرکز تماس گسترش یافت و اکنون کانون اصلی تماس برای مشتریان ویکتوریا لیورپول است که می خواهند امور بیمه‌های خودروهایشان را پیگیری نمایند.

#### ۳-۵) شرکت یورپ آسیستانس با مسئولیت محدود<sup>۱۱۳</sup>

#### ۱-۳-۵) استراتژی ها

این شرکت در سال ۱۹۶۳ در فرانسه تأسیس شد و بیش از سی سال است که در انگلستان فعالیت دارد. سرویس‌های آنها عبارت‌اند از: کمک‌رسانی کنار جاده‌ای، مسافرتی، بیمه خانوادگی، مسکن و

---

۱۱۰ - Victoria Liverpool  
۱۱۱ - Huddersfield  
۱۱۲ - Nielsen Media Research(NMR)  
۱۱۳ - Europe Assistance(Ltd)



سلامت. این گروه در سراسر دنیا در ۲۰۶ کشور با ۳۶ مرکز تماس و شش هزار استخدام رسمی جهت خدمات‌دهی، به ۳۰۰ میلیون مشتری خدمات ارائه می‌دهد و بخشی از گروه ایتالیایی جنرالی<sup>۱۱۴</sup> است که یک بیمه سراسری اصلی و ارائه دهنده خدمات مالی است. این شرکت در انگلستان یک سرویس «۲۴/۷/۳۶۵» از مراکز خود درهایوارد هیس<sup>۱۱۵</sup> که از توابع وست ساسکس<sup>۱۱۶</sup> است و ناوان<sup>۱۱۷</sup> که از توابع جمهوری ایرلند است ارائه داده است. سرویس‌های امدادی آن شامل: راه‌اندازی در مناطق مختلف محلی و کشوری، امداد شبانه، اسکان، جایگزینی خودروها، بیمه حوادث، انتقال دادن به مراکز پزشکی، پوشش اروپایی و سرویس پیام‌رسانی می‌باشد.

### ۵-۳-۲) تبلیغات

براساس آمارمنتشره ازسوی مرکزپژوهش های رسانه‌ای<sup>۱۱۸</sup> اطلاعات مربوط به هزینه تبلیغات شرکت، حاکی ازاین بودکه تبلیغات اصلی انجام شده از میزان پیش بینی شده درسال ۲۰۱۱ تجاوز نکرده است.

### ۵-۳-۳) سودآوری

در سی و یکم دسامبر ۲۰۱۰ شرکت به گردش مالی ۱۷/۲ میلیون پوندی، یعنی ۲۲/۷ درصد کمتر از سال قبل دست یافت، لذا سود قبل از کسر مالیات در این سال در مقایسه با سال ۲۰۰۹ کمتر بود، یعنی حدود ۲/۶ میلیون پوند که با ۳/۸ میلیون پوند سال قبل مقایسه شد.

---

۱۱۴ - Generali  
۱۱۵ - Hayward sheath  
۱۱۶ - West Sussex  
۱۱۷ - Navan  
۱۱۸ - Nielsen Media Research(NMR)

#### ۵-۳-۴) توسعه حال و آینده شرکت

در جولای ۲۰۱۰ شرکت بخشی از برنامه کاربردی تلفن‌های هوشمند را به نام «سازمانده سفر»<sup>۱۱۹</sup> را برای امداد رسانی به رانندگان و مسافران ارائه کرد. در این برنامه برای مسافران تسهیلات زیادی مانند: بررسی فهرست سفر، توصیه‌های واکسیناسیون، تلفن‌های ضروری، ذخیره جزئیات تماسها، تبدیل نرخ ارز، اطلاعات محلی، بیمه سفر و توانایی خرید بیمه از طریق برنامه‌های کاربردی هوشمند منظور شد. بعد از آن برنامه «بایدها و نبایدها»<sup>۱۲۰</sup> بخش دیگری از برنامه کاربردی بود که ارائه شد و شامل نکته‌ها و یادآوری‌های سفر به کشورهای ویژه به همراه نمائنگ و ترجمه زبان برای ۲۰ کشور اروپایی بود. در می ۲۰۱۱ گروه جنرالی<sup>۱۲۱</sup> که سهامدار بخشی از شرکت است اعلام کرد که آماده فروش قسمت انگلیسی شرکت با ارزشی بالغ بر ده میلیون پوند می باشد.

#### ۵-۴) شرکت Green Flag با مسئولیت محدود<sup>۱۲۲</sup>

##### ۵-۴-۱) استراتژی ها

این شرکت در سال ۱۹۷۱ و در اصل به عنوان «امداد رسان بین‌المللی» تأسیس شد و در سال ۱۹۹۴ تبدیل به شرکت کنونی شد و امروزه سومین سازمان بزرگ سرویس‌دهی امداد رسانی به وسایل نقلیه بعد از AA<sup>۱۲۳</sup> و RAC<sup>۱۲۴</sup> محسوب می شود و برخلاف شرکت‌های دیگر که در صنعت نقش دارند، بدون اینکه بیمه یا خدمات مالی دیگری را ارائه بدهد، فقط روی تعمیرات کنارجاده‌ای و راه‌اندازی خودرو متمرکز شده است. مدل راه‌اندازی آن بر مبنای شبکه مستقلی از امداد رسانی وسایل نقلیه، نمایندگی‌ها و راه‌اندازی در سراسر اروپا و انگلستان می باشد و در حال حاضر بیش از ۶۰۰۰ امدادگر در سراسر انگلستان و ۱۵۰۰۰ امدادگر مسلط به دو زبان در اروپا دارد. نحوه امداد رسانی به این صورت است که پس از ثبت درخواست، نزدیک‌ترین امدادگر اعزام می‌شود. پیرو خرید بخشی از سهام

---

۱۱۹ - Trip Organizer

۱۲۰ - Does and Don't

۱۲۱ - Generali

۱۲۲ - Green Flag (Ltd)

۱۲۳ - Automobile Association(AA)

۱۲۴ - Roadside Assistance Company(RAC)

بیمه<sup>۱۲۵</sup> RBS از دایرکت لاین<sup>۱۲۶</sup> این شرکت سهامدار شرکتی شد که در آن شرکتهای دیگری مثل چرچیل<sup>۱۲۷</sup> و پریویلج<sup>۱۲۸</sup> و سایرین حضور داشتند.

#### ۵-۴-۲) تبلیغات

بر اساس آمار منتشره از سوی مرکز پژوهش های رسانه‌ای<sup>۱۲۹</sup>، شرکت برای تبلیغات سرویس‌های امدادسانی خود بعد از صرف ۴/۸ میلیون پوند، بیشترین هزینه را در پایان سپتامبر ۲۰۱۱ صرف کرده که حدود ۵۲/۳ درصد از هزینه‌های بازاریابی کلی شرکت‌های امدادسانی در سال ۲۰۱۱ است.

#### ۵-۴-۳) سودآوری

شرکت در سی و یکم سپتامبر ۲۰۱۰ به گردش مالی ۱۶۲ میلیون پوندی، یعنی چهاردرصد کمتر از سال قبل، دست یافت، لذا سود قبل از کسر مالیات بیش از حدود ۳۶/۶ درصد، یعنی ۴/۳ میلیون پوند در دوره مشابه بود.

#### ۵-۴-۴) توسعه شرکت

در سال ۲۰۰۸ اتحادیه اروپا به بیمه<sup>۱۳۰</sup> RBS پیشنهاد داد تا به عنوان ضمانت، بخش بیمه خودش را تا سال ۲۰۱۲ واگذار نماید. RBS در اکتبر ۲۰۱۱ از اتحادیه خصوصی گروه شرکت‌های CVC پایتخت که یکی از شرکت‌های پیشرو سهام خصوصی و مشاوره سرمایه گذاری در جهان و همچنین به عنوان یکی از مالکان اکروماس<sup>۱۳۱</sup> است پیشنهاد چهار میلیارد پوندی دریافت کرد. همچنین شرکتهای دیگری مانند خدمات مالی زوریخ<sup>۱۳۲</sup> و جنرالی<sup>۱۳۳</sup> ایتالیا بیان کردند که مایلند به سهام بیمه RBS دست یابند.

---

۱۲۵ - Royal Bank of Scotland

۱۲۶ - Direct Line

۱۲۷ - Churchill

۱۲۸ - Privilege

۱۲۹ - Nielsen Media Research( NMR)

۱۳۰ - Royal Bank of Scotland(RBS)

۱۳۱ - Aromas

۱۳۲ - Zurich Financial Services

۱۳۳ - Generali

## ۵-۵) شرکت موندیال آسیستانس انگلستان با مسئولیت محدود<sup>۱۳۴</sup>

### ۵-۵-۱) استراتژی ها

کمک رسان موندیال انگلستان سرویس‌های اضطراری و خدمات کمکی دیگری را برای خودروها فراهم کرده است. برای نمونه برنامه کنار جاده‌ای با چهارچوب اروپایی و با مشارکت<sup>۱۳۵</sup> ایجاد کرده است. همچنین، به صورت سراسری بیش ۹۸۰۰ کارمند را استخدام کرده و با ۲۸ مرکز عملیاتی، در سراسر پنج قاره تمرکز یافته است. این کارمندان استخدام شده با شبکه‌ای از ۴۰۰/۰۰۰ ارائه‌کننده سرویس که شامل متخصصان خودرو هستند کار می‌کنند. این شرکت به ۲۴ شرکت صاحب برند خودرو از جمله: ولو، سیتروئن، مینی، میتسوبیشی، سیت و رولزرویس خدمات ارائه می‌دهند. علاوه بر این کمک‌رسان موندیال بخش فرانسوی موسسه آلیانز<sup>۱۳۶</sup> را عهده دار می‌باشد.

### ۵-۵-۲) تبلیغات

بر اساس آمار منتشره از سوی مرکز پژوهش‌های رسانه‌ای<sup>۱۳۷</sup> در سال گذشته ۲۰۱۱ هزینه‌های تبلیغات از میزان پیش بینی شده تجاوز نکرده است.

### ۵-۵-۳) سودآوری

در سی و یکم دسامبر ۲۰۱۰ شرکت به گردش مالی ۵۴/۲ میلیون پوندی، یعنی کاهش ۱۳/۱ درصدی در مقایسه با سال، قبل دست یافت و این باعث شد از سود ۱۰/۵ درصدی قبل از کسر مالیات مبلغی حدود ۹/۱ میلیون پوند برای شرکت عایدی شود.

### ۵-۵-۴) گسترش شرکت در آینده

کمک رسان موندیال در نظر دارد به منظور احیاء نام تجاری خود، کسب سود بیشتر و برخورداری از قدرت نام تجاری آلیانز به عنوان کمک رسان بین‌المللی و همکار آلیانز شناخته شود.

۱۳۴ -Mondial Assistance (UK) Ltd

۱۳۵ -Mitsubishi Motors Europe(MME)

۱۳۷ -Nielsen Media Research(NMR)

۱۳۶ - AllianzSE یک شرکت شناخته شده بین‌المللی خدمات مالی آلمانی الاصل است.

## ۵-۶) شرکت آرای سی با مسئولیت محدود<sup>۱۳۸</sup>

### ۵-۶-۱) استراتژی ها

این شرکت در سال ۱۸۹۷ تأسیس شد و به بیش از هفت میلیون عضو از دفاتر مرکزی آن در بیرمنگام<sup>۱۳۹</sup> سرویس داد، قریب به چهار هزار کارمند در انگلستان دارد و به ۲/۲ میلیون نفر مشترک شخصی و ۵/۴ میلیون نفر مشترک غیر شخصی خدمات می دهد و در سال ۲۰۱۰ حدود ۱۸۰۰ گشت آن نزدیک به ۲/۵ میلیون امدادخواه خدمات ارائه نمودند.

جدای از سرویس های امداد رسانی برای خودروهای نیازمند به تعمیرات، شرکت، بسته متنوعی از محصولات بیمه ای مسکن و رانندگی را پیشنهاد داد و از سال ۱۹۸۸ نسبت به انتشار گزارش سالیانه رانندگی که نظر رانندگان انگلیسی را منعکس می کرد اقدام نمود. در سال ۲۰۰۵ شرکت از سوی ایووا پی ال سی<sup>۱۴۰</sup> خریداری شد اما در ژوئن ۲۰۱۱ به قیمت یک میلیارد پوند به یک شرکت سهامی خاص آمریکایی بنام کارلایل<sup>۱۴۱</sup> فروخته شد.

### ۵-۶-۲) تبلیغات

بر اساس آمار منتشره از سوی مرکز پژوهش های رسانه ای<sup>۱۴۲</sup> در پایان سال ۲۰۱۱ نشان داد که شرکت هزینه تبلیغاتی خود را در مقایسه با سال قبل کم کرده است. هزینه های کلی تا حدود ۶۰/۳ درصد، یعنی ۲/۳ میلیون پوند کاهش پیدا کرده، در حالی که تبلیغات روی پوشش امدادی حدود ۷۶/۵ درصد، یعنی از ۱/۱ میلیون پوند تا ۲۴۸/۰۰۰ پوند کاهش داشته است.

### ۵-۶-۳) سودآوری

شرکت در سی و یکم دسامبر ۲۰۱۰ به گردش مالی معادل ۳۳ میلیون پوندی، یعنی ۳۸/۹ درصد پایین تر در مقایسه با ۵۴ میلیون پوند سال ۲۰۰۹ دست یافت، لذا سود قبل از کسر مالیات طی دو سال به میزان چهار میلیون ثابت ماند.

۱۳۸ - RAC (Ltd)

۱۳۹ - Birmingham

۱۴۱ - Carlyle

۱۴۲ - Nielsen Media Research (NMR)

۹۲ - Aviva PLC یک شرکت بین المللی انگلیسی الاصل فعال در صنعت بیمه است.

#### ۵-۶-۴) گسترش شرکت در آینده

شرکت در دسامبر ۲۰۱۰ برنامه‌ای را برای مشترکین برخوردار از کارت یکبار مصرف آغاز کرد که به آنها کارت هدیه‌ای به ارزش ۲۹ پوند تعلق می‌گرفت. این برنامه جهت جذب متقاضیان جوان‌تر و به منظور دسترسی به بازار رو به رشد این کارتها پیش بینی شده بود. در ژوئن ۲۰۱۱ اعلام شد که مالکیت شرکت به مبلغ یک میلیارد پوند از اویوا<sup>۱۴۳</sup> به شرکت سهامی خاص کارلایل<sup>۱۴۴</sup> انتقال یافته است. این به این معنی است که دو شرکت بزرگ ارائه‌دهنده خدمات امدادی انگلستان در مالکیت بخش خصوصی است. سی وی سی<sup>۱۴۵</sup> و پرمیرا<sup>۱۴۶</sup> در نیمه سال ۲۰۰۴ با بی‌عدالتی شرکت AA<sup>۱۴۷</sup> را تصاحب کردند و در نتیجه ۳۴۰۰ فرصت شغلی از دست رفت. از این رو، در پی تصاحب RAC<sup>۱۴۸</sup> توسط کارلایل، اتحادیه‌ها در پی آن بودند که تضامین لازم را برای جلوگیری از تکرار این رخداد را از آن اخذ نمایند.

---

۱۴۳ -Aviva  
۱۴۴ -Carlyle  
۱۴۵ -CVC  
۱۴۶ -Permira  
۱۴۷ -Automobile Association(AA)  
۱۴۸ -Roadside Assistance Company(RAC)

## فصل ششم: آینده

## ۱-۶) پیش‌بینی اقتصادی انگلستان

## ۱-۶-۱) جمعیت

پیش‌بینی می‌شود جمعیت انگلستان طی پنج سال آینده سالیانه حدود هفت درصد افزایش پیدا کند و تا سال ۲۰۱۵ به ۶۴/۳ میلیون برسد (جدول ۱-۶). افزایش جمعیت می‌تواند موجب افزایش تقاضای خودرو و افزایش تقاضا برای حمل‌ونقل عمومی شود و در ادامه روند افزایش هزینه رانندگی، مانعی برای افزایش مشترکین شرکتهای امدادی گردد. این حقیقت که سن جمعیت انگلستان رو به افزایش است می‌تواند به نفع امدادگران پوشش‌های امدادی خودرویی باشد، زیرا طبق آمارگیری، عضویت در میان افراد مسن‌تر شایع‌تر است.

جدول ۱-۶) پیش‌بینی جمعیت مقیم از نظر جنسیت (در مقیاس هزار) در نیمه سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۵

عنوان	سال	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۴	۲۰۱۵
مذکر		۳۱۸۰۷	۳۲۰۰۱	۳۲۱۹۶	۳۲۳۹۱	۳۲۵۸۷
مؤنث		۳۰۸۴۲	۳۱۰۷۳	۳۱۳۰۲	۳۱۵۳۰	۳۱۷۵۷
مجموع		۶۲۶۴۹	۶۳۰۷۴	۶۳۴۹۸	۶۳۹۲۱	۶۴۳۴۴
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		۰.۷	۰.۷	۰.۷	۰.۷	۰.۷

## ۱-۶-۲) تولید ناخالص داخلی

پیش‌بینی می‌شود اقتصاد انگلستان در سال ۲۰۱۱ تا ۱۳ درصد رشد داشته باشد و موجب پیشرفت شرکت‌های امداد رسانی خودرویی شود، اما گاهی اوقات افزایش تورم می‌تواند موانعی را برای رشد ایجاد نماید. پیش‌بینی می‌شود بعد از سال ۲۰۱۲ رشد اقتصادی صعودی باشد و از سال ۲۰۱۳ به بعد تولید ناخالص داخلی<sup>۱۴۹</sup> با نرخ ثابت ۲/۴ افزایش می‌یابد (جدول ۱-۶). اقتصاد انگلستان به شدت به اقتصاد جهانی و به‌ویژه اروپا وابسته است. به عنوان نمونه آشفتگی‌های مالی اخیر در منطقه اروپا تا حدودی مانع رشد انگلستان شد.

۱۴۹ - gross domestic product (GDP)

جدول ۶-۲) پیش‌بینی رشد در تولید ناخالص داخلی در مدت واقعی (برحسب درصد) در سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۵

عنوان	سال	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۴	۲۰۱۵
رشد تولید ناخالص داخلی (برحسب درصد)		۱.۳	۲.۰	۲.۴	۲.۴	۲.۴
درصد تغییرهای نقطه‌ای در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-	۰.۷	۰.۴	۰.۰	۰.۰

## ۶-۱-۳) تورم

پیش‌بینی‌های گذشته درباره نرخ تورم در انگلستان نشان می‌دهد که تورم در سال ۲۰۱۱ قبل از اینکه در سال ۲۰۱۵ به ۳/۲ درصد کاهش پیدا کند، با نرخ حدود ۵/۲ درصد در نقطه پیک ۱۵۰ خواهد بود. در سال ۲۰۱۱ سطح بالای تورم مانع از رشد شده، اما انتظار می‌رود همان‌طور که این نسبت کاهش پیدا می‌کند، هزینه تحمیل شده به رانندگان نیز کاهش یابد (جدول ۶-۳).

جدول ۶-۳) پیش‌بینی برآورد تورم درصد در انگلستان طی سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۵

عنوان	سال	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۴	۲۰۱۵
تورم (برحسب درصد)		۵.۲	۳.۵	۳.۳	۳.۵	۳.۲
درصد تغییرهای نقطه‌ای در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		۰.۶	-۱.۷	-۰.۲	۰.۲	-۰.۳

## ۶-۱-۴) بیکاری

قبل از افزایش ۳/۳ درصدی بیکاری در سال ۲۰۱۲ که حدود ۱/۵۵ میلیون بیکار را شامل می‌شود، پیش‌بینی می‌شود بیکاری در سال ۲۰۱۱ در حدود ۱/۵ میلیون نفر ثابت بماند. همچنین، بیکاری طی سه سال بعد حدود ۱۳/۳ درصد کاهش پیدا کند تا اینکه در سال ۲۰۱۵ به ۱/۳ میلیون بیکار برسد. علی‌رغم این کاهش، این میزان هنوز ۵۱/۲ درصد بیشتر از ارقام بیکاری در مقایسه با بحران اقتصادی قبلی است (جدول ۶-۴). افزایش بیکاری در چند سال اخیر همانند وجود مشتریان ناراضی، مانع رشد بازار خدمات امداد رسانی شده است.

جدول ۶-۴) پیش‌بینی واقعی تعداد افراد در انگلستان طی سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۵

عنوان	سال	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۴	۲۰۱۵
تعداد واقعی جویندگان کار (برحسب میلیون)		۱.۵۰	۱.۵۵	۱.۵۰	۱.۳۵	۱.۳۰
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		۰.۰	۳.۳	-۳.۲	-۱۰.۰	-۳.۷

۱۵۰- به معنی اوج و بالاترین نقطه در محاسبات ریاضی و منحنی است.



## ۲-۶) رویه بازار

### ۱-۲-۶) افزایش قیمت سوخت

قیمت سوخت در سال ۲۰۱۲ همچنان روبه افزایش بوده که ناشی از افزایش تقاضا در کشورهای در حال توسعه و اثر عوارض گمرکی سوخت در ژوئن و آگوست ۲۰۱۲ است. پیشنهادهایی که باعث افزایش مالیات سوخت می‌شود افزایش قیمت سوخت در هر لیتر را تقریباً تا هشت پنی برآورد می‌کند. اما در پی درخواست گروه‌های طرفدار کاهش مالیات سوخت<sup>۱۵۱</sup>، دولت تصمیم گرفت برنامه‌های افزایش مالیات سوخت تا سه پنی در ژانویه ۲۰۱۲ را متوقف کند و پنج پنی مالیات افزایشی که در کل انتظار می‌رفت تا سه پنی در آگوست ۲۰۱۲ باشد افزایش دهد. با وجود این، هم‌اکنون قیمت سوخت در سطح بالایی باقی مانده و ظاهراً این روند ادامه خواهد داشت. بنابراین، به‌شدت بر هزینه‌راندنگی تأثیر می‌گذارد. در نتیجه، باتوجه به ارتباط مستقیم تعداد سفرها با منارج ناشی از سفر، رانندگان سفرهایشان را کاهش داده‌اند.

لذا افزایش هزینه سوخت باعث فشار برامدادگران و تعمیرکاران خودرو می‌شود که این ناشی از افزایش هزینه پیمایش برای دسترسی به خودروها است. این موضوع بخصوص در مورد تعمیرکاران فعال در واحدهای کوچک محسوستر و اثرگذارتر می‌باشد.

### ۲-۲-۶) کاهش هزینه راندنگی

بر اساس گزارش RAC<sup>۱۵۲</sup> که درباره راندنگی در سال ۲۰۱۱ انتشار یافته است، رانندگان به دلایل مالی تعداد سفرهایشان را بطور میانگین یک سوم کاهش داده‌اند. افزایش قیمت خودرو احتمالاً منجر به این می‌شود که ثبت نام خودروهای کوچک و فوق‌کوچک در بازار افزایش یابد. میزان این افزایش سهم به همان نسبتی است که رانندگان به کاهش هزینه‌ها و عرضه سوخت اهمیت می‌دهند. همچنین، رانندگان بخصوص در بخش شهری ترجیح می‌دهند برای سفرهای کوتاه و طولانی خود از حمل و نقل عمومی استفاده می‌کنند. رانندگان شهری تمایل زیادی به کاهش هزینه‌های راندنگی دارند؛ تاجایی که اگر روند افزایش قیمت‌ها همچنان تا ۶۵ درصد ادامه یابد، راندنگی تبدیل به امری تجملی خواهد شد.

۱۵۱ -FairFuelUK

۱۵۲ -RAC

طبق همین گزارش رانندگان برای کاهش هزینه‌های رانندگی از روش‌های متعددی استفاده می‌کنند. به عنوان نمونه ۲۱ درصد از رانندگان بیان کرده‌اند که مدت زمان طولانی منتظر می‌مانند تا زمان سرویس خودروهایشان فرا رسد، درحالی‌که ۱۱ درصد گفته‌اند خودشان خودروهایشان را سرویس یا تعمیر می‌کنند و این امر باعث افزایش تقاضا و تماس‌ها برای امدادسانی می‌شود.

### ۶-۲-۳) کاهش مجدد ثبت‌نام خودرو جدید در سال ۲۰۱۱

انجمن خودروسازان و بازرگانان<sup>۱۵۳</sup> کاهش ۵/۳ درصدی ثبت‌نام خودروهای جدید، یعنی تا ۱/۹ میلیون در سال ۲۰۱۱ را پیش‌بینی کرده است (جدول ۶-۵). این امر تأثیر مثبتی بر بازار خودروهای متقاضی امداد دارد و تا زمانیکه رانندگان از خرید خودروی جدید اجتناب می‌کنند، منجر به افزایش تعداد تماس‌های امدادی می‌گردد. بر همین اساس انتظار می‌رود ثبت‌نام خودروهای جدیدِ ارزان‌قیمت<sup>۱۵۴</sup> در سال ۲۰۱۱ تا ۱۵/۴ درصد افزایش پیدا کند. با توجه به اینکه تعداد ثبت‌نام خودروهای جدیدِ ارزان‌قیمت بخشی از تعداد کل خودروهای نام‌نویسی شده در انگلستان است، انتظار می‌رود این امر صعود دیگری را برای بازار فراهم کند. همچنین پیش‌بینی می‌شود خودروهای ثبت‌نام شده جدید قبل از اینکه در سال ۲۰۱۳ به بالای مرز دو میلیون برگردد، در سال ۲۰۱۲ بهبود یابد و رشد ۲/۱ درصدی داشته باشد (نمودار ۶-۱).

جدول ۶-۵) پیش‌بینی حجم خودروی جدید و ثبت‌نام‌های LCV در انگلستان (درمقیاس هزار و درصد) طی سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۳

عنوان	سال	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
ثبت‌نام خودروهای جدید		۱۹۳۲	۱۹۶۴	۲۰۴۷
درصد تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		-۵.۳	۲.۱	۴.۲
ثبت‌نام خودروهای جدید ارزان قیمت		۲۶.۲	۲۵۷.۱	۱۶۶.۹
تغییرها در مقایسه با مدت مشابه سال قبل		۱۵.۴	-۱.۲	۳.۸

۱۵۳ - Society for Motor Manufacturers and Traders (SMMT)

۱۵۴ - Light Commercial Vehicles (LCV)



نمودار ۶-۱) پیش‌بینی حجم خودروی جدید و ثبت‌نام‌های LCV در انگلستان (در مقیاس هزار) طی سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۳

#### ۶-۲-۴) بیمه<sup>۱۵۵</sup> RBS

در سال ۲۰۰۸ اتحادیه اروپا به RBS پیشنهاد داد تا به عنوان ضمانت، بخش بیمه خودش را تا سال ۲۰۱۲ واگذار نماید. لذا الزام اتحادیه اروپا بر فروش اجباری بخش بیمه RBS می‌تواند به این معنی باشد که در آینده نزدیک Green Flag تحت مالکیت بخش خصوصی درآید. شرکای بزرگ CVC و Swiss پیشنهاد خرید سهم اصلی را در سال ۲۰۰۸ دادند، اما این پیشنهاد رد شد. در حال حاضر با فروش فوری و یک جای RBS، پیشنهاد چهار میلیارد پوندی برای خرید RBS از سوی CVC مطرح شده است. اگر این معامله انجام شود، CVC هر سه متصدی امداد رسانی بزرگ خودرو در انگلستان را تحت مالکیت شرکت‌های خصوصی درمی‌آورد.

۱۵۵ - Royal Bank of Scotland (RBS)

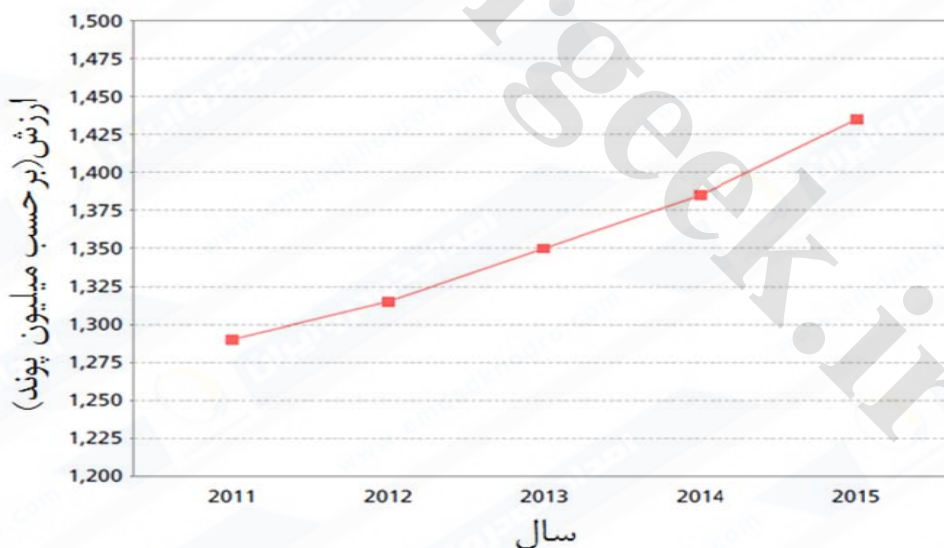
## ۶-۲-۵) پیش‌بینی بازار از سال ۲۰۱۱ تا ۲۰۱۵

پیش‌بینی می‌شود بازار امداد رسانی خودروی انگلستان رشد نسبتاً کمی در حدود ۰/۷ درصد در سال ۲۰۱۱- خواهد داشت. همچنین با گسترش چشم‌انداز اقتصادی و نام‌نویسی خودروهای جدید از سال ۲۰۱۲ به بعد، اگرچه رشد باید منظم شود، ولی پیش‌بینی می‌شود برای سومین سال متوالی با رشد کمتر از یک درصد افزایش ۱/۹ درصدی در سال ۲۰۱۲ وجود داشته باشد. انتظار می‌رود بین سال‌های ۲۰۱۳ و ۲۰۱۵ بازار به افزایش ۶/۳ درصدی، یعنی ۱/۴۴ میلیارد پوند در سال ۲۰۱۵، برسد (جدول ۶-۶).

روی هم‌رفته پیش‌بینی می‌شود بین سال‌های ۲۰۰۶ و ۲۰۱۵ بازار، رشد ۲۴/۲ درصدی، یعنی از ۱/۱۶ میلیارد تا ۱/۴۴ میلیارد پوندی داشته باشد (نمودار ۶-۲).

جدول ۶-۶) پیش‌بینی بازار انگلستان برای سرویس‌های بازیابی خودرو برحسب ارزش (میلیون پوند) در سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۵

عنوان	سال	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۴	۲۰۱۵
ارزش (برحسب میلیون پوند)		۱۲۹۰	۱۳۱۵	۱۳۵۰	۱۳۸۵	۱۴۳۵
درصد تغییرات نسبت به مدت مشابه سال قبل		۰.۷	۱.۹	۲.۷	۲.۶	۳.۶



نمودار ۶-۲) پیش‌بینی بازار انگلستان برای سرویس‌های بازیابی خودرو برحسب ارزش (میلیون پوند) در سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۵

### پیوست ۱: طبقه بندی اجتماعی بریتانیا

این طبقه بندی معمولاً بر اساس شغل رئیس خانواده تعیین می شود و اگر رئیس خانواده بازنشسته شده باشد، شغل سابق او تعیین کننده طبقه اجتماعی او می باشد.

اگر این اطلاعات در دسترس نباشد طبقه بندی اجتماعی بر مبنای عوامل محیطی مانند: نوع خانه و امکانات رفاهی خانه و ... تعیین می گردد.

ارزیابی طبقه اجتماعی طی مصاحبه ها و جمع آوری اطلاعات بعلاوه اطلاعاتی که بطور شخصی و شفاهی از مصاحبه شونده اخذ می شود صورت می گیرد. سپس طبقه اجتماعی توسط نرم افزارهای موسسه کانترمدیا<sup>۱۵۶</sup> تعیین می گردد.

جدول زیر بطور واضحی به تعریف ۶ طبقه اجتماعی بریتانیا اشاره دارد. ارتباط بین درجه اجتماعی و درآمد خالص رئیس خانواده یکی از موضوعات پیچیده است و خوانندگان باید توجه داشته باشند که درآمد تعیین کننده طبقه اجتماعی نیست.

طبقه اجتماعی	موقعیت اجتماعی	شغل رئیس خانواده
A	طبقه متوسط روبه بالا	مدیر ارشد حرفه ای یا اجرائی <sup>۱۵۷</sup>
B	طبقه متوسط	مدیر میانی حرفه ای یا اجرائی <sup>۱۵۸</sup>
C <sub>۱</sub>	طبقه متوسط رو به پائین	سرپرستی <sup>۱۵۹</sup>
C <sub>۲</sub>	طبقه کارگران حرفه ای	کارگران ماهر <sup>۱۶۰</sup>
D	طبقه کارگر	کارگر نیمه ماهر و غیر ماهر <sup>۱۶۱</sup>
E	کسانی که در پائین ترین سطح معیشتی هستند	زنان بی سرپرست یا بازنشستگان <sup>۱۶۲</sup>

۱۵۶- یکی از قدیمی ترین مراکز نظر سنجی و ارائه شاخص های اجتماعی در انگلیس می باشد.

۱۵۷ -Higher managerial, administrative or professional

۱۵۸ -Intermediate managerial, administrative or professional

۱۵۹ -Supervisory or clerical and junior managerial, administrative or professional

۱۶۰ -Skilled manual workers

۱۶۱ -Semi and unskilled workers

۱۶۲ -State pensioners or widows