

新车投诉居高不下岂能坐视

中国已经成为全球汽车产销第一大国,而就在汽车已大范围进入寻常百姓家,消费者本该充分享受汽车生活的同时,新车的质量问题却成了中国汽车产业一个无法回避的问题。

国家质检总局上周公布,汽车产品过去一年被投诉 8840 起,比 2010 年增加 20.8%,涉及 148 个汽车制造商(含轮胎制造商),596 个车型。而其中购买时间在 1-2 年的新车投诉量最高,约占三成多。

另据中国消费者协会近日公布的《2011 年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,提车 3 个月内出现问题的车辆投诉占到总投诉量的一半,特别是在磨合期内就出现质量问题的新车,投诉所占比例占到了约 31%。而新车一年内出现问题的投诉量占总投诉量的八成之多,这说明产品质量确实存在问题,有些甚至是车辆本身的设计缺陷。

笔者分析发现,造成新车质量投诉增多的原因是多方面的。

首先是推新车速度过快,导致新车的稳定性呈下降趋势。2011 年,国内上市的新车和改款车加在一起就超过上百款,平均每 3 天多就有一款车型投放市场,新车上市之频繁让人目不暇接,但新车型出现的种种问题随之增多。按照正常的产品投放周期,从车型设计到生产出样车,至少需要 3 年以上时间。样车出来后,各种不同项目的整车测试,起码要半年时间。如果推出新车的速度过快,显然会造成质量监测和再完善环节仓促,进而影响新车质量的稳定性。另外,更有某些企业发展较快,一年为推多款新车,造成在产品设计上本身就存在缺陷。

其次是销售目标过高,导致新车质量管理欠佳。前两年汽车厂商对市场的预期太过乐观,销售目标定得比较高,所以加快了生产节奏,很多生产线是在已经扩产的基础上再加大产能,在一定程度上有些超常规了,这对质量难免有冲击。同时

有些企业在制造环节放松了生产标准的管理,忽视了质量监控。

其三是配件不佳,影响新车质量。目前很多整车企业的生产线较长,这就给零部件供应带来了问题。一家整车企业有多家零部件供应商,如果对零部件供应缺乏监控手段,配件的质量就难以保证,这也会影响整车质量。也有车企为节省新车成本,转而选择价格更低的配件,如果质量把关不严,显然将拖累新车口碑。在当今竞争如此激烈的市场环境下,其实输赢往往就在于细节,在任何一个细节上出问题都可能影响一款新车的成败。

另外需要指出的是,新车质量问题投诉增多,也与消费者维权意识和质量意识的提高有关。近两年消费者的维权意识普遍增强,对产品质量问题的容忍度降低了,哪怕花几万元买辆车,也要求保证车辆的高品质。

随着汽车技术的发展和消费环境的成熟,各大汽车品牌在造车技术



上的差距越来越小,新车的水平也日趋同质化。目前确实该到了给汽车挑些小毛病、严把质量关的时候了。只有这样,中国的汽车制造业才能更好地向前发展。同时,如果各大车企都能努力去发现新车的小缺陷,而及时地加以改进,把“零缺陷”的造车理念作为企业追求的目标,中国的汽车产业才可能真正做大做强。

由于国内缺乏关于汽车产品

退、换的法规,消费者实际上一直处于弱势地位,“买车容易修车烦,退换难于上青天”的局面一直没有改变。高速发展的市场与滞后的消费维权保障,已经成为我国发展汽车社会中不可回避的突出矛盾。汽车“三包”应该成为回应民意的“必答题”,不能再拖或是绕着走。可以借鉴国内汽车召回相关规定的升级方式,在实践中逐步完善。 罗裕

财政部日前发布今年 1、2 月财政收支报告,车辆购置税收入 365.01 亿元,与上年同期增加 91 亿元,增长 33.2%。财政部报告还披露,国内增值税 1-2 月收入 4456.16 亿元,同比增加 85 亿元,仅增长 1.9 个百分点。增值税微增长的原因,财政部报告分析说,是由于包括汽车在内的成品油、钢铁钢材、通用设备和商业批发等

前2月车购税收入365亿元

行业增值税下降。

国家统计局日前公布的“1-2 月规模以上工业生产运行情况”显示,工业增加值同比实际增长 11.4%(增加值增速均为扣除价格因素的实际增长率),比上年 12 月份

回落 1.4 个百分点。其中汽车制造业增长 5.9%,低于整体工业平均增加值 5.5 个百分点。1-2 月汽车生产 312.0 万辆,同比下降 1.8%,日平均产量 5.2 万辆;其中轿车 159.6 万辆,同比下降 2.8%,日平均产量 2.7

万辆。1-2 月社会消费品零售总额主要数据中,限额以上企业(单位)商品零售 14054 亿元(绝对量),同比增长 15.0%。其中汽车零售 3427 亿元,增长 12.7%,低于平均增长 2.3 个百分点的水平。 川页

国产换代奥迪 A6L 技术细节解密 10 余项“专属装备”超越海外

在高档车市场上,十余年来,国产奥迪 A6 始终稳居市场王者之位。近日,一汽-大众奥迪首次向媒体解密了国产全新奥迪 A6L(C7)的众多技术细节。全新 A6L 比其标准轴距车型轴距增加 100mm,这一数值竟与上一代车型(C6)完全一致。

一汽-大众表示,A6 中国版长轴距车型在装备和性能方面要根据中国市场需求大幅超越海外的标准轴距车型。为此,一汽-大众与奥迪公司为全新 A6L 确定了 10 余项仅

供国内的“中国版车型专属装备”,并设定了中国版车型在静音性能、舒适性方面的新标准,将为消费者提供“堪比 D 级车的驾乘享受。”

全新 A6L 在车身轻量化技术方面与奥迪旗舰 A8 更为接近,采用铝复合式车身结构。轻质材料和优化的结构赋予了新车更轻盈、更高强度的车身,它不仅拥有更高的安全性,对动力操控表现和燃油经济性同样贡献卓越。

新一代



A6L 的发动机全面升级,均采用缸内直喷技术,提供了 2.0 TFSI、2.5 FSI、2.8 FSI 以及 3.0 TFSI 四种

汽油发动机,与之匹配的分别是 6 速手动变速器、8 速无级/手动一体式变速器以及 7 速 S tronic 双离合变速器。特别值得注意的是,专门为中国市场开发的 2.5 FSI 直喷发动机,全面替代上一代的 2.4 升发动机。这台 V6 发动机带来 140 千瓦的最大功率和 250 牛米的峰值扭矩。

全新奥迪 A6L 提供的舒适型座椅可进行包括头枕位置、腰部、背部及侧向支撑等在内的 18 向电动及气动调节。位于椅背中的 3 个充气靠垫以及位于座垫及靠背侧部的 4 个充气靠垫提供了力度可调的腰部及侧向支撑。后座按摩功能则通过 10



个充气气垫提供包括脉动、敲击、伸展、腰部及摆肩在内的 5 种按摩模式,并以 3 种不同强度进行按摩。

对于奥迪来说,更重视主动安全性能的提高。全新奥迪 A6L 提供一系列技术领先的辅助设备,为用户保驾护航。得益于全新的模块化技术,原本供应更高级车型 A8L 和 A7 Sportback 的奥迪预防式整体安全系统、带有 Stop & Go 功能的全新自适应巡航系统、主动式车道保持系统、侧向辅助系统、夜视辅助系统、平视显示系统和泊车辅助系统等先进辅助系统都将为全新奥迪 A6L 提供,以最大限度地防止车辆发生各种碰撞事故。 余音

现代汽车于 2012 年 1 月针对旗下两款高端进口车雅科仕(EQUUS)和劳恩斯(ROHENS)推出的“现代至尊保障服务”,迄今已获得了业界的高度评价和消费者的良好反馈。作为现代汽车针对国内市场情况度身推出的服务产品,“现代至尊保障服务”具体可细分为新车更换服务、车辆养护服务、残值保障服务以及专属增值服务四个方面。

凡是在 2012 年内购买雅科仕/劳恩斯的车主,购车后一年内如果发生车与车之间的交通事故,事故由对方负主要责任(超过 50%),并且车辆的维修费达到购置价的 30%以上,车主可在 60 天内要求更换新车。

现代汽车特别为雅科仕和劳恩斯提供了业内最高标准的售后服务保障。例如购买雅科仕可以享受 5 年不限里程的保修和 20 次的免费保养;购买劳恩斯则可以获得 5 年/10 万公里保修和 10 次免费保养(2012 款劳恩斯)的服务。

现代汽车率先在国内豪华车市场以官方的形式推出残值保障服务。凡是在 2012 年内购买雅科仕/劳恩斯的车主,通过现代汽车指定的现代首选二手车经营公司出售其座驾,车主将获得较高的残值保障。

“现代至尊保障服务”中的专属增值服务推出以后,现代汽车将定期邀请雅科仕/劳恩斯的车主及家人访问韩国,参观工厂并体验风土人情。

现代至尊保障服务四大专属保障

SUNRAY 星锐
A BRIGHTER QUALITY DRIVING SALE

JAC

高效送达 城市物流专家
12立方米有效载货空间&3-6座蓝牌、C照

新年5000元促销大礼包
代办市内货车通行权限
二手车置换优惠政策
蓝牌C照轻松驾驶
异地本地上牌优惠可选

厂家咨询电话:15856395976

上海万佳汽车销售有限公司 销售电话: 021-36380728
地址: 上海市宝山区水产路1449号

上海二茆汽车销售有限公司 销售电话: 021-62644003
地址: 上海市普陀区金沙江路1146号

五菱宏光

上海五菱第十五届“优质服务月活动”火热进行中!

www.shwuling.com

五菱之光 29500元起, 五菱宏光最高送万元大礼!

上海五菱汽车销售有限公司 上海康桥康安路818号 电话: 58123508 13918725050
连锁销售服务店 康桥店 58128722 闵行店 64909056 金山店 57381557 嘉定店 69171950 奉贤店 67106773
松江店 57688950 沪南店 68121868 崇明店 59682173 青浦店 69211857 惠南店 68014617 宝山店 56869139