

“质量门”将汽车业推向风口浪尖

今年的央视3·15晚会,江淮同悦轿车、大众DSG相继被“点名”,引起业界和消费者的广泛关注。加上其后披露的奔驰等豪车车内异味等问题,至此由来已久的汽车质量问题集中爆发,一下子被推上舆论的风口浪尖。

车业深陷“质量门”

3·15晚会曝光,江淮同悦轿车为了节约成本,采用价格相对便宜的普通钢板代替防腐性能较好的镀锌板,造成钢板生锈,给车主带来极大安全隐患。而困扰大众车主多年的DSG问题也再次被追问。全球范围大众汽车搭载DSG变速器技术的汽车都出现不同程度的问题,在中国内地仅仅搭载了7挡DSG变速器的汽车就多达数十万辆,影响极大。

事实上,央视3·15晚会曝光的车企质量问题并非个案,问题企业也绝非大众、江淮两家。近年来,诸如车内异味严重、方向机漏油、机油乳化,发动机爆震敲缸等案例比比皆是。中国汽车质量网的数据显示,2012年共收到11631宗汽车投诉。其中,一季度投诉量为2653宗,共涉及90个汽车品牌,276个车型;二季度投诉量为3000宗,共涉及97个汽车品牌,311个车型;三季度投诉量为3066宗,共涉及93个汽车品牌,293

个车型;四季度投诉量为2912宗,共涉及102个汽车品牌,316个车型。

日前发布的2012年度中国汽车产品质量与服务质量投诉分析报告显示,新车投诉量继续攀升。购车3个月内出现问题的车辆投诉占总投诉量的一半以上,购买一年内的新车投诉量占比高达八成。伴随着豪华车市场的高速增长,豪华车投诉也呈增长趋势:2012年豪华车投诉同比增长0.66%。此外,2012年中国汽车整体故障率为56.9%,同比增长2.1%。每百台中有1.04台出现燃油泄漏,0.96台出现制动失效,0.81台出现转向失效,0.53台出现车身开裂,此类故障触及了消费者人身生命安全的权益底线。此外,中国整体汽车故障发生率呈现由东部沿海到西部边远地区递增现象。城市经济活跃度越低,汽车故障发生率越高。近半数消费者没有得到汽车售后服务体系的处理。而这部分消费者中仅有7%进行了投诉,而77%的投诉最终得不到解决。

除了外资品牌外,自主品牌召回也开始积极主动,“3·15”之前的3月初,长安因CS35机油乳化问题主动召回。

“3·15”前后,汽车企业虽不能用“召回潮”来形容,但是企业主动、被动的召回,非过去任何时候相比,“3·15质量门”俨然已在汽车企业中煽起召回之“蝴蝶效应”。

过去若干年,中国消费者似乎被车企“另眼相看”。国际上时而出现在召回,但同样的问题,外资企业很少在中国召回,自主品牌召回更是

少之又少。自2013年开始,我国汽车召回法律制度刚刚从部门规章“升级”为国务院法规正式开始实施。这透露出一个明显的趋势:国家希望汽车行业走出过去无序、杂乱、消费投诉无法可依或者无处伸冤的局面,而车企及时有效地主动召回有助于树立值得信赖的品牌形象。

呼唤法治与诚信

虽然《缺陷汽车产品召回管理条例》已于今年元旦正式实施,国内召回数量、次数均有显著上升,但依然在挑战着公众对条例执行力的信任。由于汽车技术的复杂性,走进千家万户后,汽车消费者权益的保护更加艰难,真正落到实处尚任重道远。

事实证明,中国的汽车消费者享受到的法规和标准的保护力度亟待提高。没有严格的法规保护,消费者的尊严不会从天上掉下来,还要在消费者保护组织、质量监管部门、媒体等多方努力下艰难地争取。对于汽车消费来说,法治和诚信是消费者权益的源头。面对消费者个人的合法权益,以及汽车社会公共安全的巨大责任,企业能不能诚信担当是汽车社会和谐的基础,广大汽车消费者迫切呼唤法治与诚信。

现在,一个值得注意的现象是;

平日投诉解决一拖再拖,直到“3·15消费者权益日”才有转机,投诉的产品和服务质量问题才会受到各界空前的重视,特别是被集中曝光在央视镁光灯下的问题才能迅速得到企业回复或解决,“3·15速度”让人欢喜让人忧。然而,旷日持久的消费者权益问题岂能依赖一个“3·15”一年曝光一次就能根除。而且即使“3·15”曝光的问题得到了解决,但那些没有被曝光的呢?只重视3·15期间的客户服务而忽视日常客户诉求,这是一种目光短浅的表现。汽车消费维权,不应该只是在“3·15”才被人提起的话题,更不应该只是在央视3·15晚会曝光后才被人提起的话题。

媒体的监督职能充当消费者权益的“保护伞”本无可厚非,但这种软性的约束力必须匹配有长效的法律法规才能发挥真正的作用。要推动中国汽车工业健康有序的发展,建立起长期有效的机制和行业规范已经迫在眉睫。这不仅是市场经济发展的内在需要,同时也是衡量消费环境优劣与市场成熟度的重要尺度,只有靠完善的法律法规护航才能让消费者的权利得到切实的保障,中国也才能真正走上由汽车大国向汽车强国的转变道路。

李永钧

中国仍是重中之重 奥迪发布未来规划

日前在德国英戈斯塔特奥迪总部举行的2013年奥迪新闻年会上,奥迪公司管理董事会主席施泰德面对来自全球的媒体意气风发地发表演说,他不仅对大获丰收的2012年进行了回顾,同时还公布了未来全球及中国市场新产品和产能等方面的规划。

在全球100多个市场中,平均每22秒就卖出一辆奥迪车。但很显然,如果没有中国,就没有奥迪如今的成功。中国成了施泰德演讲中提及最多的国家,其次才是美国和德国。在2012年奥迪145.5万辆的全球销量中,中国的销量就超过40万辆,同比增长30%。这也让参会中国媒体成为奥迪年会上最风光的媒体,不仅获得优先提问的机会,更“独享”了一场针对施泰德的专访。

去年,奥迪成为中国第一家年销量突破40万辆大关的高档车供应商,而这相当于奥迪1995年的全球销量。“2010年年底,我们在中国交付了第100万辆奥迪车,这花了我们20年时间。我们计划用3年时间实现第二个100万辆,但在2013年年中就能提前达成这个目标。”施泰德自信地说。

施泰德表示,奥迪将继续加速开展车型攻势。随着Q3在中国的生产,以及A3的引入,奥迪在华一年国产一款车型的愿望即将达成。同时,奥迪已和合作伙伴一汽集团达成一致意见,到2015年,奥迪车型将减少15%的二氧化碳排放。在北京的奥迪亚洲研发中心也在进行电动车和混合动力车的研发。

“奥迪要做中国市场的倾听者,在决策上充分聆听市场和客户的声音。”施泰德如是说。他表示,未来三年奥迪中国地区产能将进一步扩大,长春生产基地扩建完成后,结合佛山新工厂的初期产能,其总产能将增加35万辆,到2015年产量将提高到70万辆;另外,2013年奥迪计划每周在华增加一家经销商,以进一步扩大销售和售后网络,辅助提升销量。到2020年,奥迪要完成全球200万辆的销售目标,中国的地位将越来越重要。

在公布销量和财务数据之外,奥迪集团年会上还对未来规划进行了简单的介绍,其中2013年奥迪将推出更多新款车型和改款车。奥迪A3的新衍生车型将于2013年夏季在位于匈牙利的新生产基地投产,而这很可能就是将发布的A3三厢车型。而新一代Q5将会在2016年位于墨西哥的新生产基地下线。在中国方面,奥迪Q3今年3月份就国产,而一汽-大众佛山工厂将投产奥迪A3,该车将于2013年量产下线。此外,S6和S7等车型也将进口到国内销售。

刘朝晖

东风日产新世代天籁震撼价上市



3月18日,东风日产新世代天籁在太湖之畔上市。新天籁分为两个级别共7款车型,分别采用2.0L与2.5L发动机,价格仅为17.78万-24.48万元。同日,国内首个针对新车上市的创新服务模式“天籁行动”正式启动。活动现场,东风日产副总经理任勇表示,新世代天籁将具有魅力价格和至诚服务两大利器。

日产全球先进技术之精粹倾力打造的新世代天籁,自2月26日全球首发亮相以来,其产品优势广受赞誉。新天籁将舒适基因与驾控基因完美融于日产全新D平台,树立了“精准驾控”、“健康舒适”、“强劲省油”、“全面安全”四大领先优势。而新世代天籁17.78万-24.48万元的售价,更被认为完全超越市场及消费者预期,以“价格杀手”姿态颠覆了中高级车市场的固有价格体系。

此次,东风日产在实现新天籁产品进化的同时,更借势强大的企业体系,

在新世代天籁上市之际推出国内首个基于新车的客户价值提升行动——“天籁行动”,致力于为消费者创造更多价值。“天籁行动”主要包括“7天包换”、“60天免费出险代步”和“3年CAR-WINGS智行免费享”三大服务内容。

东风日产向消费者郑重承诺:凡购买新世代天籁,自发票开具日起7天内,因车辆本身原因出现特定范围内的品质问题,均可更换同型号同颜色的全新车型。购买新世代天籁的车主,在购车首年内可免费享受60天同级别车型的出险代步服务。CARWINGS智行智能全方位行车服务系统,是日产提出的全方位人车生活解决方案。消费者购买搭载该服务系统的新世代天籁车型,均可享受3年免费专人专属服务、盗抢险及保全服务,尊享无忧汽车生活。

作为东风日产引发中高级车市场惊叹的“天籁行动”,不仅首开行业先河,也有望令全新上市的新世代天籁更具市场竞争力。

张云

福特翼搏上市主攻个性年轻消费群

城市新物种震撼来袭。3月19日,长安福特在杭州以一场别开生面的汽车电影,宣告其引入中国市场的又一款全球SUV车型——全新福特翼搏上市。翼搏全系共推出6款车型,分别搭载1.0升燃油直喷涡轮增压发动机及1.5升可变正时发动机,厂商建议零售价9.48万-12.78万元。

福特翼搏低廉的价格让年轻消费者能够轻松拥有一款彰显个性的SUV车型。翼搏是福特最新的全球车型,福特为此车型组建了一个由800名设计师和工程师组成的全球研发团队。极具现代感的外观是翼搏最醒目的个性符号,车头霸气的大尺寸镀铬进气格栅令人过目不忘。同时,福特翼搏的外观设计处

处兼顾实用性。

新车配备福特最先进的动力总成系统:1.0升燃油直喷涡轮增压发动机最大功率和峰值扭矩分别可达92千瓦和170牛米,1.5升双独立式凸轮轴可变正时发动机,最大功率和峰值扭矩达到81千瓦和140牛米,综合工况百公里油耗低至6.3升。

在安全性方面,福特翼搏丝毫不差,搭载了双

回路4轮防抱死制动系统、车身电子稳定控制系统、牵引力控制系统、紧急制动辅助系统和坡道起步辅助等一系列主动安全配置。

余音

