

汽车投诉缘何节节攀升?

近年来,随着中国汽车市场销量的持续增长,汽车消费投诉也不断上扬,并且受到越来越多的关注,连续数年成为央视“3·15”的报道重点。今年央视“3·15”晚会发布的二号热点投诉,即是汽车消费。在2016年“3·15”晚会的投诉结果汇总中,与汽车消费相关的投诉仅次于排名第一的网络购物,占到了整个投诉问题的近20%。

另据中国消费者协会最近发布《2015年全国消协组织受理汽车产品投诉统计分析》显示,2015年度,全国消费者协会投诉与咨询系统共录入受理汽车产品(含零部件)投诉18863件,同比增长31.18%。汽车及零部件品类的投诉从2014年的第三位升至2015年的第二位。进入2016年以来,仅元月就累计受理了消费者投诉1301宗,与上月同期相较,环比涨幅达到了17.21%,汽车投诉缘何节节攀升?

从消费者投诉的具体情况来看,主要涉及到的问题有:一是购买过程中存在的问题,包括合同中存在不合理格式条款,部分商

家扣留车辆合格证等;二是销售过程中存在的问题,包括强制消费行为,如强制搭售保险、挂牌、装修等服务;三是部分经销商存在销售欺诈行为,包括把旧车当作新车卖,偷换新车零件等;四是使用过程中存在的问题,包括汽车质量问题、召回问题;五是售后服务中的问题,包括售后服务不规范、价格不透明、配件只换不修及过度保养等问题。

分析显示,汽车产品质量及服务质量的投诉具体有三大特点:首先,发动机、变速箱方面的投诉明显增多,主要表现为发动机机油消耗量大、自动变速箱挂挡不走车、手动变速箱打齿轮等问题。其次,典型投诉方面,轮胎和刹车系统等安全问题的投诉比较突出,投诉主要集中在价格5万元-20万元的汽车产品。轮胎方面反映的问题主要包括爆胎、鼓包、开裂等,多数是购买半年内,轮胎就出现了问题。再次,新车问题(多为购买半年内的车辆)的纠纷多因同一故障屡修不好或者关键部件出现问题,在问题出现后,售后部门未予及时解决,导致矛盾产生。

在众多的汽车投诉中,因没有车辆合格证导致无法上牌的问题呈多发态势,涉及黑龙江、吉林、湖南、河南、辽宁等地的众多消费者。根据投诉性质,质量问题占44.56%,售后服务问题占21.2%,合同问题占10.8%,产品质量、售后服务和合同争议问题仍是引发投诉的主要原因,占投诉总量的七成以上。汽车投诉成重灾区,高销量下隐忧杂陈。

此外,多重原因造成目前汽车消费投诉增多。一是随着我国汽车保有量的增长,厂商加快了生产节奏。许多生产线是在扩产的基础上再加大产能,一定程度上有些超常规了,这对质量难免有冲击。二是企业在制造环节放松了生产标准管理,忽视了质量监控。尤其是一些发展较快的厂家,不仅生产质量监控方面有问题,产品设计本身就存在问题。三是很多整车企业生产线拉得相对较长,配件供应存在问题。一个汽车企业有很多零部件供应商,如果对配件供应缺乏监控手段,配件质量就难以保证,从而导致整车质量出问题。四是新车质量投诉增多还与消费者的质量意识

提高有关。比如早年间,一些人有这样的概念:“十万元以下买一辆车还挑什么毛病。”但近两年,人们的维权意识增强,哪怕是花三万元买的车,出了质量问题也要通过投诉等途径进行维权。

作为售后部门,在问题出现后,如果予以及时处理,往往可以达到化解矛盾的作用,但是,据某些消费者反映,本来产品出现问题就很恼火,售后部门又火上浇油,对问题拖延敷衍,使矛盾升级,导致消费者对某些品牌彻底失望。由此看来,从产品质量上,怎样减少问题的发生;从售后服务上,怎样恰当化解矛盾,还需要生产企业认真反思。

除以上原因外,深层次原因在于我国相关的政策法规不到位,虽然已有三包、召回制度,但制度不够完善且惩罚力度太轻。对企业而言,只要能卖车,无所谓承担一些罚款,因而不会把精力放在提高汽车质量上。正如一些专家所说,制度不完善,造成用户维权不顺畅、企业的质量管理观念淡薄。长此以往,质量问题频发,将成为我国汽车业发展的绊脚石。李永钧

一到3·15国际消费者权益日,车企们便如临大敌。这不,在“敏感时期”进行召回的,可不在少数。

今年3月以来,宝马、通用、丰田、捷豹路虎、沃尔沃汽车等相继宣布在中国市场实施召回,其间以宝马、通用的召回规模和力度最大。与此同时,中国自主车企奇瑞在2月底也发布了召回计划。

统计数据显示,2月1日至3月10日,中国汽车召回数量高达近167.56万辆。其中,近几年来受到追捧的SUV,召回数量超过100万辆,远远超过轿车。

从过去几年数据来看,每年3·15前,都会催生车企召回的高潮,在短短一个月左右的时间里,召回数量却往往能占到全年召回数量的五分之一或以上。

国家质检总局有关负责人表示,很多企业对缺陷汽车的召回是受质检总局调查影响之后进行的,但也有一些生产企业安全意识不强,存在侥幸心理,刻意隐瞒缺陷,目前还有相当数量的汽车企业从未开展过召回。

召回,作为汽车企业和法律法规对消费者的用后保护和追责机制,从一定程度上,体现了车企对于质量和消费者生命安全的责任,但在这短短的不到40天的时间内,发生了如此密集的召回,这自然也引发众人的深思。

中国已是全球当之无愧的汽车大国,但是在诸多法律法规的制定上仍落后于发达国家,维权方式也显得颇为单一和孤立,消费者往往需要凭一己之力去斗法实力雄厚的汽车厂商。

笔者认为,仅仅靠每年3·15的曝光来震慑整个汽车产业链条中的不良现象并不是长久之计,更应该结合新消法的实施,以及汽车“三包”政策、召回制度等,严格规范车企的责任,对那些刻意隐瞒缺陷的车企不妨依法重罚并予以公开,从而以市场倒逼其实现技术升级。

唯有把消费者权益提高上去了,中国才能真正从汽车大国走向汽车强国。

车企召回别老是『临时抱佛脚』

德国宝沃汽车开拔中国市场

3月9日,BORGWARD宝沃中国品牌及设计沟通会在京举行,正式宣告了这一有着近百年历史的传奇德国汽车品牌进军中国市场计划的全面开启。宝沃汽车管委会主席、全球CEO华立新及执行副总裁陈威旭分别从全球战略、中国市场营销方面介绍了在“B-G-W”战略背景下的中国布局。本次活动,首款产品宝沃BX7亦首次在中国大陆亮相。

沟通会上,华立新回顾了宝沃的崛起历程并阐述了B-G-W全球战略和“资源链合,互联共享”的全新商业模式。B-G-W战略,即“宝沃品牌-德国智造-全球布局”,代表着宝沃品牌创新突破的精神,将新能源、智能化的德国高品质产品与全球优势资源进行整

合,推进全球市场布局。

宝沃中国执行副总裁陈威旭介绍了目前在华的进展情况:基于“德国汽车工业4.0与中国互联网+融合”的理念,我们将重点打造智能化生产体系以及物联网化的生产设施。目前,我们在北京的新工厂已准备就绪,一期产能最高每年16万台,二期产能最高每年36万台。这一基于工业4.0的新工厂将严格遵从德国最严谨的生产制造标准与质量管理体系标准,最大化保证产品性能。陈威旭表示:“我们已经成功与近100家经销商建立了合作,且于2016年底前,预

计增加至120家经销商,到2017年,经销商数量将增加至200家。”

作为宝沃汽车首款力作,BX7定位于“德国宽体智联SUV”,积极为消费者量身打造德系SUV车型全新选择。BX7预计将于4月北京车展

正式上市。而在刚刚结束的日内瓦车展上,宝沃全新BX5概念车和BX6 TS概念车惊艳亮相,未来将与BX7一同完善宝沃在SUV细分市场格局。张云



奥迪Q2全新车型亮相

在近日举行的2016日内瓦国际车展上,奥迪正式发布了备受瞩目的全新紧凑型SUV车型——奥迪Q2。其造型设计时尚前卫、展露青春气息,可满足城市日常驾驶与休闲越野的全面需求。

奥迪Q2车身长4.19米,鲜明的几何造型设计风格使该车在奥迪Q家族中别具特色、自成一格。Q2的选配装置包括全数字虚拟驾驶舱和抬头显示功能,奥迪MMI导航增强版与“奥迪connect”功能页在配置清单中。在辅助系统方面,奥迪Q2配备了预防式整体安全系统前部版;自适应巡航控制系统和交通拥堵辅助系统则是奥迪自动驾驶技术的基础。

奥迪Q2搭载了TDI和TFSI发动机,功率范围从85千瓦到140千瓦不等,均搭配七速S tronic变速器,110千瓦以上的高配版本还配备了quattro全时四驱系统。奥迪Q2还标配渐进式转向系统、带阻尼控制装置的运动悬架,并有行驶动态系统可供选配。宝龙

新一代奔驰SUV旗舰启动征服之旅

被誉为“SUV中的S级”的新一代旗舰车型奔驰GLS日前在古都西安以恢宏之姿亮相,它的上市标志着奔驰SUV家族依照全新命名法更名完毕。新

车包括GLS 350d 4MATIC、400 4MATIC动感型、400 4MATIC豪华型、500 4MATIC以及AMG GLS 63 4MATIC等5款车型,售价为107.6万-199.8万元。新一代GLE SUV也同时全线升级上市。



外观上,新一代奔驰GLS将经典SUV元素与“新豪华主义”的设计美学融于一身,其前脸及车尾设计更富视觉冲击力。全系标配LED智能照明系统及20至21英寸大尺寸轻合金轮毂,可为车内7名乘客带来尊享舒适的驾乘体验。

新一代GLS搭载奔驰自主研发的9速自动变速箱,其多路况适应系统,可提供多达6种不同的驾驶模式,全系标配侧风稳定控制辅助系统和碰撞预防辅助系统增强版等先进的安全辅助配置。值得一提的是,全系标配的空气悬挂系统更可使新一代GLS的最大离地间隙提升

至306毫米。

同时,新车提供丰富的动力输出选择。其中,GLS 500 4MATIC车型搭载V8双涡轮增压发动机,最大输出功率可达421马力,GLS 400 4MATIC装备V6双涡轮增压发动机,输出功率可达333马力。而此次上市的柴油车型350d 4MATIC车型,则采用满足欧6环保标准的3.0升V6发动机,最大功率258马力,综合油耗仅为7.9升/百公里。标志着高性能SUV之巅的AMG GLS 63 4MATIC搭载5.5升双涡轮增压V8发动机,最大输出功率提升至585马力。

余音

捷豹路虎2月全球销量创历史佳绩

根据捷豹路虎近期公布的数据,这一英国豪华汽车制造商2月全球销量同比增长31%,达37494台,取得该公司2月全球销量历史最佳成绩。截至今年2月,捷豹路虎2016年已累计

销售83510台,同比增长27%。值得一提的是,开年以来,捷豹路虎在中国市场连续第二次实现月度销量同比增长,二月份同比增长达14%。去年发布的全新捷豹XE及2016款XF

成为当月销量主力,而国产车路虎揽胜极光及发现神行,也保持了积极的增长势头。

捷豹路虎联合市场销售与服务机构(IMSS)总裁毕少朴表示:“捷豹跑车型SUV F-PACE

即将正式开售,而捷豹首款国产车型也将于下半年震撼上市,我们对中国市场积极态势的延续充满信心。”联合市场销售与服务机构常务副总裁胡俊表示:“除了强大的产品阵容之外,我们还将进一步推进区域化进程,以进一步夯实在中国市场的可持续发展。”