

张继疆

# “3·15”之后的回声

□本报记者 张继疆

2015年,央视“3·15”晚会上,一向是重点关注行业的汽车业被曝光了4S店小病大修、谋取暴利的问题。被点名的问题4S店厂牌包括东风日产、上海大众、奔驰。“3·15”之后,备受瞩目的汽车行业又会迎来哪些巨变呢?

## 声音一:被点名厂家发表官方声明

日前,央视记者在北京、天津、河北、河南、安徽、上海、浙江7个省市,22次对东风日产、上海大众以及奔驰的4S店售后维修进行体验调查,遭遇小病大修的次数高达16次,比例占到73%。无论是入门级车型、中端车还是高端车,“小病大修、没病大修、能换的不给你修、能修好的也要求给你换”的问题普遍存在。而在点火圈松动故障之外,拿坏刹车片替代好刹车片、蒙混车主更换也是常见的猫腻,对于缺乏专业维修知识的车主来说,各种陷阱真是防不胜防。

## 声音二:是否会引起第三次业内4S争议

4S店是集汽车销售、维修、配件和信息服务为一体的销售店。4S店是一种以“四位一体”为核心的汽车特许经营模式,包括整车销售(Sale)、零配件(Sparepart)、售后服务(Service)、信息反馈等(Survey)。1998年,广州本田和上海通用率先引入了海外的汽车销售模式,在中国建立4S店。对于真正踏入市场经济不久的中国汽车业,4S店恰切中要害,以统一的店门形象设计,销售售后一体化的设计,还有厂家认可的配件、维修服务获得消费者的青睐,很快就成为市场主流的销售渠道。

## 声音三:分出来的蛋糕花落谁家

在我国,汽车尚属高端消费品,超70%的车主不具备汽车维修保养常识。正是利用车主缺乏相关知识,又对行车安全高度重视,4S店玩起了各种猫腻,车主们已沦为人为傻钱多谁都想吃上一口的唐僧肉。记者在对我市各4S店走访调查中了解到,国内汽车生产厂家留给4S店的汽车销售利润空间很小,在4S店的收入构成中,新车销售利润仅占不到1/4,而汽车配件销售的利润可达60%。甚至有个别4S店经理豪言表示:“只要你能维持住500个(需要售后服务的)客户,(信阳)你能横着走。”

“3·15”之后,当越来越多的消费者对4S店产生信任危机的时候,“车辆保养维修”这一刚

一时间,车市掀起了4S革命。2005年,《汽车品牌销售管理办法》出台。该政策规定,必须取得汽车厂家授权方能销售汽车。这一规定更为巩固4S店“一统天下”,在法规上扫清障碍。由于市场环境看好,许多投资商也盲目地加入汽车销售阵营,无论品牌大小,无论品牌影响力,皆以4S店形式销售汽车。

自上世纪末以来,4S模式在业内共经历过2次较大争议。第一次是2003年至2004年,以多品牌汽车超市和大型汽车市场投资人为代表的行业人士,针对2004年的车市寒流向主机厂“开火”,但随着2005年车市快速回暖,4S店又成资本追逐热点,质疑声音渐熄;第二次是2008年至2009年,国内强势经销商集团通过协会,集体质疑《汽车品牌销售管理办法》,但2009年春天后,车市再次突然爆发,主机厂的强势地位空前巩固,《汽车品牌管理办法》修订呼声最终无疾而终。

又是一个五年,4S店的未来,会因为一次曝光而改变吗?

在我国,汽车尚属高端消费品,超70%的车主不具备汽车维修保养常识。正是利用车主缺乏相关知识,又对行车安全高度重视,4S店玩起了各种猫腻,车主们已沦为人为傻钱多谁都想吃上一口的唐僧肉。记者在对我市各4S店走访调查中了解到,国内汽车生产厂家留给4S店的汽车销售利润空间很小,在4S店的收入构成中,新车销售利润仅占不到1/4,而汽车配件销售的利润可达60%。甚至有个别4S店经理豪言表示:“只要你能维持住500个(需要售后服务的)客户,(信阳)你能横着走。”

“3·15”之后,当越来越多的消费者对4S店产生信任危机的时候,“车辆保养维修”这一刚

需依然需要释放,这块被硬生生切下来的蛋糕会花落谁家呢?可能是智能车载硬件,可能是具有良好口碑的汽修厂,也可能是近来发展势头迅猛、以“100%正品”为宣传口号配件直销厂家。一切都有待于市场的检验。

2014年10月,腾讯推出了一款智能车载硬件,通过该产品,车主不但可以实时对车辆进行安全检测,还可以自动解读故障产生的原因,可能出现的症状,并获取专业的维修建议,辅助用户判断如何清洗节气门等问题,让车辆维修的猫腻无处可寻。信阳新东方汽车销售服务有限公司总经理陈百涛曾向记者介绍过奇瑞汽车新推出的“云端服务”,同样也是利用智能车载硬件的检测与云端数据联网分析,辅助用户做出准确判断。而即将上市的索九,在选配配置里,也将搭载云端服务。由此可见,主机厂与4S店之间的博弈,将一直延续。

据不完全统计,我市目前有大大小小汽修厂千余家,随着公车改革的深入进行,势必会有越来越多的厂家取消“单位定点修理”,在损失了如此一大块市场之后,我市汽车行业的竞争无疑将会愈演愈烈,甚至会导致重新洗牌。

此外,诸如“诸葛修车网”在内的,以“100%正品”为宣传口号配件直销厂家,如今发展势头也相当迅猛,2014年,线上交易额突破20亿元,2015年,全年计划交易额突破1000亿元的宣传口号,让我们也看到了拉开大幕的汽车行业后市场时代的竞争无疑将会更加激烈。

值得高兴的是,只有商家的竞争越激烈,作为消费者才能获得更加优质的服务。

## 本期天关注

## 千辆吉利博瑞77分钟售罄

本报讯(记者 张继疆)“77分钟,售罄1000辆!”3月16日,远在杭州参加吉利公司年会的信阳豫通总经理张正智兴奋地在微信上告知记者这一惊人的消息。

据了解,当天上午10时,1000辆吉利博瑞礼宾限量版在京东、苏宁、天猫、我的车城等电商平台正式发售。发售的第一分钟就创造了266辆的销量,截止到11时17分,短短77分钟,千辆吉利博瑞被抢购一空,平均每分钟13辆,创造了汽车电商新高。此次众筹预售,将“限量发售”为主打的营销创新,与“专属定制”的产品创新相结合,是吉利汽车在电子商务、互联网营销和个性化服务上的又一全新举措。

“顺应数字时代发展变化,迎合消费者购物习惯,已经成为企业营销的新趋势,”张正智告诉记者。作为国内电商车模式的开创者,早在2010年,吉利汽车就率先在天猫开辟品牌旗舰店,此后在天猫、京东、苏宁易购、百联商城等多个电商平台开设官方品牌旗舰店,成为电商平台最具规模化和体系化的车企。到目前为止,吉利汽车电商平台累计销量近2万辆。



## 得佳奥迪白色情人节游园季温馨落幕

3月14日下午,信阳得佳奥迪推出“白色情人节游园季”活动。此次活动推出了10台厂家直供车,以及白色情人节限时折扣价,除价格优惠外,当天购车的消费者还能通过幸运转盘获得意外惊喜。因为当天购车的消费者在获得“一等奖”后,高兴地合影留念。

本报记者 董文俊 张继疆 摄

## 全新索九到店啦!



距离3月21日全新第九代索纳塔在我市正式销售还有3天,但作为今年北京现代最重要的新车型,索纳塔品牌代代传承淬炼而来的集大成之作,定位“新动力 高品质 智能座驾”的第九代索纳塔,已经在北京现代信阳全店悄然揭开了神秘的面纱。据了解,目前该店已开始全面接受预订。

本报记者 董文俊 摄



## 我市第一台全新英朗启程出发

图为交车现场。 本报记者 董文俊 摄

本报讯(记者 董文俊 实习生 曹宇莹)3月16日,全新英朗新车上市的氛围还未消减,中岩别克4S店就迎来了我市第一位开走全新英朗的车主。当天上午,消费者在顺利提车后,中岩别克4S店即时为客户准备了特别的交车仪式。在交车仪式上,中岩别克4S店的销售经理不仅为客户详细讲解了行车安全和注意事项,而且带领销售部的全体员工为我市第一位全新英朗客户列队喝彩。



## 买车容易选车难 怎样走出选车误区

□本报记者 刘运强 实习生 曹宇莹

随着社会经济快速发展和人民生活水平不断提高,汽车“飞入”了更多寻常百姓家。然而,与其他消费品相比,价格最低几万元的汽车当属奢侈品。而对购车者来说,车系品牌多、各类评价多,盲目购买往往会带来不少麻烦。近日,记者从市工商局了解到,2014年我市共受理汽车及零部件投诉案件56起,虽比2013年100多起有明显下降,但仍是投诉热点商品。那么如何能避免这些麻烦,选到一辆品质优良而经济适用的爱车?连日来,记者走访咨询了我市汽车行业专业人士,梳理出常见的几大选车误区,帮助市民选到属于自己的完美爱车。

### 误区一:迷信网络报价

市民刘先生近日有了买车计划后,就经常上网浏览相关汽车报价,结果去4S店问的价格和网上报价不一样,刘先生觉得自己被忽悠了。

业内人士:网络的确实给我们的生活带来了很大便利,实际上,同种品牌、相同型号的车价存在着地区差异,而且各地经销商做促销活动对消费者的回报也不尽相同。因此,消费者不能迷信网络信息,网上的价格只能作为综合分析当地车价的一种参考。

### 误区二:进口的总比国产的好

去年,市民赵先生买了一辆进口欧宝轿车,因左前照明灯密封不严导致车灯渗水造成灯泡不亮,由于本地没有欧宝汽车经销商也配不到原装进口照明灯,只能到购买地郑州维修,不仅浪费时间,人也折腾得不轻。

业内人士:进口汽车在性能的稳定上或许会比国产车略高一筹,但在维修保养和配件的供应方面却无法和国产车相比,而且越来越多国产车的车型已逐渐和国际接轨,各项技术性能也逐步达到了进口车的水平,在这种情形下,购买国产车会兼得质量和维修保养方面的双重保证。近年来,国产车无论从技术还是科技上都有很大进步,10万元以上的自主车系性

能都有自己独特的闪光点,甚至在配置方面要超越很多进口合资品牌。

### 误区三:手动挡就是低级别

众多消费者眼光中,自动挡车型由于方便舒适而多应用在中级轿车上,一度成为高档轿车的代名词。

业内人士:在北美和欧洲市场,从法拉利、保时捷到奔驰、宝马,均有手动挡车型提供,其中,更成为众多超级跑车的的首选变速器,其无与伦比的驾驶乐趣是自动挡车型无法比拟的,所以,选择不同的车系取决于个人驾驶兴趣,和高、低级别无关。

### 误区四:涡轮增压动力更强更省油

近几年,随着带T车型的普及,经常看到有车主说自己的增压车如何省油。但涡轮增压发动机真的省油吗?

业内人士:同排量比较,1.4T或者1.6T小功率涡轮增压不会比1.4和1.6的自然吸气更省油,尤其在市区行驶的实际油耗,往往会大于同功率自然吸发动机。主要是在涡轮增压不能有效介入的时

候,往往会出现小马拉大车的尴尬,夏天开空调的情况下更明显。同排量比较,自吸的油耗一定更低。

同功率比较,一台2.0T的发动机对应的同功率自吸应该是2.5L。而涡轮增压的2.0L与2.5L油耗基本相当,只是动力爆发区间有所差别,无所谓好坏,更多的是看个人驾驶喜好。相比增压,自然吸气的平顺性和后期维护保养成本则有很大优势。

### 误区五:外观越漂亮就越好

杨先生一年前购买了一辆轿车,当时只是觉得车的外表很漂亮,没有考虑到其他的性能,结果买了一段时间之后,杨先生发现该车的车门很薄,关门的时候总是关不紧,一次开快车的时候,车门竟然被甩开了,这让他到现在还心有余悸。虽然卖方强调是因为门锁出了问题,但是这样的车杨先生再也不敢买了。

业内人士:和认牌子一样,买东西时挑一件外形美观的产品,是很正常的心理。但作为要在高速运动中使用的产品,汽车的性能显得更为重要,因为它关系到驾车者的生命安全。

为此,专家提醒广大消费者,汽车是大件商品,应到实力雄厚、信誉可靠的正规4S店选购。对于消费者而言,选购时,最重要的是可靠性和维修保养的便捷性,不要走入购车误区。

## 勇于认错是解决问题的第一步

今年的“靶子”是福特还是大众?沸沸扬扬的“断轴门”,让很多人在央视“3·15”晚会之前都辗转反侧。笔者在对我市销售这两个品牌的商家走访时,管理层也纷纷对此讳莫如深,甚至是互相观望。

汽车是一个复杂的工业制品,由上万个零部件组合而成,既有机械零件又有电子部件,汽车是耐用消费品,一辆车甚至能开十几年,行驶数十万公里。从世界汽车历史来看,还没有一个车型在推出之初就十全十美,相当多的问题只能在长期使用中逐步发现并加以改进。如何对待、怎样解决?商家的一举一动就颇为耐人寻味。

3月12日,大众汽车在北京举行了媒体沟通会,对发生断轴耦合杆式后悬架断裂事件之后与车主沟通生硬以及由于检测上的疏忽造成纵臂后悬架断裂致以歉意。在此次断轴事件中,中国是全球范围召回的第一个国家,由此可见大众汽车对此次的断轴召回事件的重视。随着一系列危机公关的进行,消费者看到了企业的积极态度。

与之形成鲜明对比的,是路虎。《蜗居》中的宋思明介绍路虎时说“这是英国皇室的专用座驾”。然而,当路虎变身“拦路虎”的时候,无论是在国家质检总局缺陷产品管理中心,还是在路虎中国的官方网站上,却始终看不到任何关于路虎极光变速箱故障的说明或者公告。

自2004年10月1日,产品召回制度以汽车为切入点在我国正式施行以来,至今已有十余年,数据显示,从2004年实施第一起汽车召回开始,我国汽车召回的次数和召回数量一直呈现逐年上升的趋势。截至2014年9月30日,我国累计进行汽车召回793次,召回汽车达1688.5万辆。2014年,因自然隐患而进行的召回共计26起,共涉及车辆151.9万辆。2013年,我国汽车产销量就双双突破2000万辆,居全球首位。可以预见,中国缺陷汽车产品召回在一段时间内还将呈现增长趋势。

十年时间,消费者对“召回”正变得宽容和理性,消费者正逐步改变“召回产品等于劣质产品”的观念。据中消协的调查,有半数的受访者表示,召回说明了厂家负责任的态度,不会对购车形成过多影响,还有消费者表示,那些从来不召回的企业生产的汽车开着更不放心。良好的舆论环境给了汽车厂商自主实施召回的勇气和信心,继而形成良性循环。

大众汽车能够坦诚面对媒体,并且及时公布召回的相关信息及进度是一种非常积极的态度,这一点值得肯定,也希望所有厂家在面对这样的问题时,能够与媒体大众及时沟通与反馈。出现问题,不可怕,勇于认错,才是解决问题的第一步。

## 大众评说

### □用车知识

## 洗车?请选择专业

□本报记者 张继疆

春游归来,爱车难免“变”脏,相信不少车主都有在马路边洗车的经历,这些10元或20元就能洗一次的“快餐店”的确会省时间,但是,其中却有着不小的隐患。在走访了我市几家大型正规洗车行以及汽车4S店之后,对于市民洗车存在的误区,记者做了以下统计。

### 冲水的水压越高,越爽?

对于专业正规的洗车店来说,水枪是非常讲究的工具之一,一般情况冲水的水压应介于4Mpa至7Mpa之间。水压过低会造成冲洗不干净,水压过高可能会因水流夹带漆面泥沙对漆层撞击,给车漆造成损伤,另外,冲水的方向也应遵循从上至下赶水式冲洗。

### 冲洗完立即涂抹清洁泡沫?

很多车主是因为赶时间,所以选择在路边的“快餐店”洗车,但有的时候,洗车时必要的等待时间,是不可少的。第一遍冲洗完后,应该稍等片刻,让冲洗的水将粘在漆面上的泥沙浸透,使污渍松动,不然在涂抹泡沫时会划伤漆面。当然最好应该在使用水枪冲洗之前先用细水流

### 烈日洗车损害大

很多车主喜欢烈日下洗车,觉得水干得快,其实不然。车身上的水滴会形成凸镜,将阳光聚集在车身上,时间久了会让车漆失去光泽。打蜡也是如此,尽量在阴天或室内进行。

### 太勤、太懒都不行

不少车主喜欢保持爱车一尘不染,天天洗,这么做反而会迅速减少车漆的寿命。

### 相反,每到雨季,很多车主会等着下雨,来一次免费服务。不然,雨后更要及时洗车。尽管我市空气质量排名位居全省前列,但空气中的水汽凝结后,依然会呈酸性,具有腐蚀性。本周我市天气将会是“阴盛阳衰”,降水会增多。如果雨停了,尽量第一时间去洗车吧。

## 声明

●兹有信阳华夏乡村建设规划设计咨询服务有限公2014年9月2日开具的一份国税增值税普通发票一份(发票代码:4100102620,发票号:00878443,金额:1025000元),因不慎丢失,特声明作废。

●兹有胡琼的教师资格证(证号:20114116732000502),因不慎丢失,特声明作废。

## 注销公告

兹有信阳金大机械有限公司,经公司全体股东大会研究决议通过,拟向当地工商部门申请注销,请与公司有关的债权、债务人,自本公告刊登之日起45日内,向本公司申报债权、债务。

特此公告  
信阳金大机械有限公司  
2015年3月18日