

# “三包”政策或出台



# 消费者弱势地位将改善



## 消费者担忧维权成本过高

比起汽车厂家和经销商，消费者对于汽车“三包”的热盼程度更甚。对于汽车出现质量问题，多数消费者认为应直接由汽车经销商解决，稍微有“韧性”的消费者会选择向消协投诉。对于最终是否能够得到解决，消费者普遍表示不乐观。其主要原因就在于缺乏明确法规保障汽车消费者权益。

事实上，在汽车消费过程中，消费者始终是一个弱势群体。在没有“三包”政策保护的情况下，遇到问题，他们只能通过媒体、通过消协，但是吵了一圈下来，最终还是得坐下来和经销商谈判。正如一位车主王女士所说：“消费者的角度和经销商不同。消费者买了一辆车出了毛病，这个毛病对他来说就是百分之百的毛病。但是在经销商来看，他卖出了成百上千辆车，其中你的这辆出了毛病，这个毛病只是百分之一甚至千分之一的毛病。所以，双方永远不可能站在同一个立场上来

协商。这个时候有一项具有可行性的法规显得尤其重要。”

因为缺少相关的“三包”法规来撑腰，消费者的利益很难得到保障。车子是在经销商那儿买的，出了问题又由经销商或者厂家来鉴定，消费者明显没有话语权，处在一个弱势地位。所以，他们或者不了了之，或者得到了一点点的补偿。但是这些维权结果往往都不能让他们心服口服。在与经销商、与厂家博弈的过程中，消费者需要有理有据地来说法，而不是投诉无门，最终只能看谁比较难缠。

《羊城晚报》也针对此表示，与几年前相比，目前国内的车主维权手段比较理性，很少采取过激的方式，大都要求汽车厂商勇于承担责任，主动解决问题。统计表明，93.93%的消费者认为自己投诉的内容非常紧迫，必须得到解决。而要求召回的消费者占投诉总量的40.36%。但维权成本过高是问题得不到解决的一个重要原因。

(中新)

中国质量协会、全国用户委员会近日公布的《2012年上半年中国汽车产品与服务质量的投诉分析报告》显示，由于车市销量走低，二手翻新车当新车卖、节能补贴兑现不到位、配件以次充好、只换不修收费高等汽车欺诈销售问题在上半年明显增多，不诚信行为屡见不鲜。汽车用户在售后市场消费时更加敏感和谨慎，用户维权的需求也更强。

38%，进口品牌占比4%。有八成投诉的车辆是在汽车免费保修期之内。发动机问题投诉占比接近三成，高居首位。有专家认为，有些汽车厂商夸大虚假宣传，遇到问题时不与消费者真诚积极沟通，采取压制而不是解决的手段以及汽车“三包”规定迟迟不能出台，部分汽车销售及维修企业法律意识不强、自律管理意识不高，主机厂为消费者解决问题的态度同样不够积极等成为汽车消费投诉逐年增多的主要原因。

根据报告，合资品牌投诉占比58%，自主品牌占比

## 质检总局表态：“三包”政策将择机发布

日前，在关于《汽车安全服务规范》的座谈会上，由中消协牵头起草并制定的《汽车安全服务规范》已进入修订完善阶段。据有关报道称，质检总局相关负责人透露汽车“三包”政策将择机发布。至此，酝酿8年的汽车“三包”一时间又重新成为大家关注的焦点。

早在今年年初，国家质检总局就公布了汽车“三包”（《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》）（第二次征求意见稿）。这些消息均透露出汽车“三包”正在逐步从理想走向现实。

浙江省作为迄今全国唯一有汽车“三包”政策的省份，自2001年起就将汽车列入了“三包”产品名录。对于“三包”政策，浙江省内的汽车经销商态度似乎很纠结。一是不愿意得罪消费者，二是必须与汽车厂家站在同一阵线。这种矛盾关系，让经销商对于“三包”政策有着又盼又怕的情绪。

“真能有政策出台是好事情，只要权责明确了，我们可以按照具体的‘三包’细则来解决问题。这样一来能减少很多和消费者的纠纷。”浙江某店的售后经理朱恒飞坦言，如今的浙江版汽车“三包”，对于很多问题没有明确的标准，导致消费者在遇到问题时，仍需要通过“扯皮”来解决。经销商夹在消费者和厂家之间，处境很是尴尬。

一旦明确了汽车“三包”政策，能够有效地减少矛盾发生，并遵循法规处理问题，汽车厂家、经销商和消费者三方将减少大量纠纷。

值得一提的是，在连续6年保持稳定上升之后，消费者对于经销商的售后服务满意度在今年略有下降。知名市场调查机构J.D. Power，近日发布“2012年中国售后服务满意度指数研究(CSI)”，日系品牌包揽了三甲，依次为广汽本田、东风本田和广汽丰田，而豪华品牌得分超过平均水平的仅有3家。

业内专家也表示，满意度得分下降可能是因为汽车行业服务水平无法跟上近年来中国汽车销量的爆炸性增长。在过去4年里，中国市场就新增了将近4000万辆乘用车。



## 车主如何自己拆卸与检查汽车火花塞

火花塞的作用是将点火线圈所产生的脉冲高压电引进燃烧室，利用电极产生的电火花点燃混合气，完成燃烧。

国产火花塞的型号由三部分数字或字母组成。前面的数字表示螺纹直径，如数字1，表示螺纹直径为10mm，中间的字母表示火花塞旋入气缸部分的长度。最后一位数字表示火花塞的热型：1~3为热型，4、5、6为中型，7以上为冷型。火花塞的“间隙”是其主要工作技术指标，间隙过大，点火线圈和分电器产生的高压电难以跳过，致使发动机启动困难。若间隙过小，会导致火花微弱，同时易发生漏电。

如何检查汽车的火花塞？

1.拆卸：将火花塞上的高压分线依次拆下，并在原始位置做上标记，以免安装错位。在拆卸中注意事先清除火花塞孔处的灰尘及杂物，以防止杂物落入气缸。拆卸时用火花塞套筒套牢火花塞，转动套筒将其卸下，并依次排好。

2.检查：火花塞的电极正常颜色为灰白色，如电极烧黑并附有积炭，则说明存在故障。检查时可将火花塞与缸体导通，用中央高压线接触火花塞的接线柱，然后打开点火开关，观察高压电跳位置。若电跳位置在火花塞间隙，则说明火花塞作用良好，否则，即需换新。

3.火花塞电极间隙的调整：各种车型的火花塞间隙均有差异，一般应在0.7~0.9之间，检查间隙大小，可用火花塞量规或薄的金属片进行。如间隙过大，可用起子柄轻轻敲打外电极，使其间隙正常。间隙过小时，则可利用起子或金属片插入电极向外扳动。

4.火花塞的更换：火花塞属易消耗件，一般行驶20000~30000公里就应更换。火花塞更换的标志是不跳火，或电极放电部分因烧蚀而成圆形。另外，若在使用中发现火花塞经常积炭、断火，一般是因为火花塞太冷，需换用热型火花塞。若有炽热点火现象或气缸中发出冲击声，则需选用冷型火花塞。

5.火花塞的清洁：火花塞存有油污或积炭应及时予以清洗，但不要火焰烧烤。若磁芯损坏、破裂，则应进行更换。

(慧聪)

