

汽车三包实施一年：

# 93%新车购买者不了解“三包”

“理想很丰满,现实很骨感”恰如其分地描述了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(简称“汽车三包”)的现状。

“汽车三包在执行层面以及社会认识层面都存在问题,处于试验阶段。目前只有 7%的消费者在购车时表示了解国家的汽车三包政策。”国家缺陷产品管理中心主任陈玉忠表示,也就是说,93%的新车购买者都不了解汽车三包规定。

去年的 10 月 1 日,汽车三包正式在全国强制实施。彼时的厂商和经销商们着实在手心里捏了一把汗,准备随时应对法规实施之后,因消费者要求退换车带来的各种突发情况。只是,一年时间过去了,突发情况甚少发生,法规实施前后并没有很大的变化。

不仅如此,“部分企业和品牌的投诉数量在汽车三包实施之后反而出现下滑,这是我们没有想到的,我们的预计是法规实施之后,消费者在产品质量维权以及发生纠纷时有法可依,投诉量会有大量增加。”陈玉忠表示。

### 汽车三包一周岁 投诉量不增反减

陈玉忠的一席话是有数据佐证的,今年上半年,国家质检总局共收到涉及家用汽车的消费者投诉 4132 起,数量上同比出现小幅下降。这样的表现与美国形成了鲜明对比,上个世纪美国实施汽车三包法规(即“柠檬法”)之后,汽车厂商为此付出了很大的代价。

不过,相对于国家质检总局的投诉量下滑,来自中国消费者协会的数据显示,今年上半年,全国消协组织受理家用汽车(含零部件)的投诉 12643 起,同比增长 29.2%。

“虽然消协的投诉量多一些,但是对比中国庞大的汽车消费市场,即使汽车质量大幅度提升,仅仅过万个投诉量,也还是太



少了!”近日,在国家质检总局开展的“贯彻落实汽车三包规定、提升汽车售后服务质量”专项活动中,有相关部门人士告诉记者。

为了更好实现汽车三包落地,该项活动涉及全国 25 个省市、42 个城市中的 133 家 4S 店,从中选出 19 家标杆店。继首站在沈阳启动之后,第六站“宣贯活动”于近日在广汽本田北京华通特约销售服务店举行。

“自 2013 年广汽本田启动渠道创新计划以来,我店也成了第一批以全新建店标准进行改造的特约店。针对汽车三包,我们对员工进行了完整的培训,做了充分的

准备工作。”广汽本田北京华通店相关负责人告诉记者,不过,确实遇到的问题很少。

### 93%新车购买者不了解 汽车三包实施障碍多

可以说,只有 7%的新车购买者了解汽车三包法规,这个现状还是很让人意外的。除此之外,“部分 4S 店工作人员告诉消费者,如果不在指定的 4S 店进行维修保养,就不属于汽车三包范围之内。这种经销商强制绑定的销售行为,严重损害了汽车三包的意义。”陈玉忠强调。

另外,他认为,虽然各家整车企业都在改进过程中,但是,消费者不了解汽车三

包,在自身权益受到侵害时,不懂得利用汽车三包维护自己的利益,不知道该找哪个部门,不知道什么情况下可以退车、换车等。在此情况下,消费者通常采取了不合法的方式去维权。

汽车三包主要解决汽车使用过程中的三大问题:修理、更换以及退车,由于汽车的结构特点,大部分故障是可以通过维修解决的,退换车的情况不多。对于消费者来说,要理性认识汽车三包,不能随便提出退换车要求,需要依法执行。

“部分用户当车辆发生故障时,不让 4S 店对车辆进行简单维修,而是要求退车。正常情况下,汽车发生故障,消费者应该先去指定的 4S 店进行维修,保修范围之内符合条件的可以要求退换车,发生安全事故的可以要求赔偿。车辆出现缺陷,消费者应该积极向国家缺陷产品管理中心进行投诉。”陈玉忠表示。

不过,针对消费者的维权意识,中国汽车流通协会副会长刁建申有不同的看法。“消费者现在的维权意识都很强,即使不知道该找哪个部门,肯定也会找 4S 店。”然而,消费者的维权意识强弱并不是矛盾的焦点,让陈玉忠感叹“纠正了很多年仍然存在的问题之一”便是第三方检测。“第三方检测机构所需费用较高,不符合低成本要求,因此国家质检总局借助专家来解决这个问题。”

“专家也与厂商有着各种关系,不可能做到很公正。目前看,国内的汽车三包规定实际意义还没有体现出来,全国退换车的数量寥寥无几。汽车三包属于规章制度,法律效力不高,由几个部委联合制定推出的话,效果会更好。”有不愿具名的律师表示。

(据《证券日报》)

中法建交 50 周年 见证法系力量

## 东风雪铁龙 10 月“放价”风暴 全系送首付

2014 年是中法建交 50 周年,也是神龙公司推进“三年倍增计划”承上启下、继往开来的关键之年;截止到 8 月份,作为中法合资的神龙公司累计实现销售近 45.4 万辆,东风雪铁龙累计销售近 20.9 万辆,已经掀起了法系车的抢购热潮,法系车迎来发力时刻。

为庆祝中法建交 50 周年和 2014 年国庆节,东风雪铁龙特推出“中法 50 年 见证法系力量——10 月放价风暴 全系送首付”特惠活动,法系车的抢购热潮将持续上演。

根据最新的 J.D.Power 调研报告,东风雪铁龙在售时满意度调研中,以 772 分问鼎行业第一;在售时满意度调研中位居前三甲。这一成绩,也使东风雪铁龙成为国内唯一一个连续两年在售时和售后满意度方面同时进入前三甲的汽车品牌。

用户满意度持续稳定的提升,将为东风雪铁龙提供强大的口碑影响力,并进入一个良性循环的模式。

作为东风雪铁龙“T+STT 核芯动力”首发旗舰车型,T 时代新 C5 搭载全新一代 1.6THP 涡轮增压直喷发动机。这款发动机连续 8 年蝉联“国际年度发动机”大奖,应用 200 bar 高压缸内直喷技术、Twin scroll 双涡道涡轮增压技术、带负压真空泵的涡轮增压器等行业先进的发动机技术,实现 1000 转涡轮增压介入工作,1400 转达到峰值扭矩,不仅反应快、动力强,也拥有了更出色的节油性,油耗可降低 10%,碳排放量减少 10%。

1.6THP 发动机匹配 STT 智能启停系

统,不但开启了中高级车市的混动之门,更实现了减少油耗和废气排放的“鱼和熊掌兼得”效果,由此成为“最适合城市奔跑”的动力组合。

在不久前,C4L1.6THP 发动机成功卫冕 1.4L-1.8L 组别“2014 国际年度发动机”大奖,这也是该款发动机连续第八年获此殊荣。“起步快、加速猛”是 C4L 1.6THP 领先同类发动机的一大过人之处。

C4L 搭载 STT 技术的智能驱车型,提高 15%的节油率,在高效动力和丰富的人性化配置的基础上,C4L 新车型通过新增 STT 技术和智能多媒体系统,带来了更好的便捷性、节油性。

全新世嘉搭载黄金 E 效动力组合,作为神龙公司“E 动战略”A 级车首发车型,全新世嘉搭载由全新 1.6L CVVT 发动机和全新 AT8 智能手自一体变速箱组成的“黄金 E 效动力组合”,以“动力+10%、油耗-10%”的卓越产品力引领同级新标杆。全新一代 AT8 智能手自一体变速箱,采用更高效的液力变矩器、升级的液压系统和新一代的换挡控制软件,让动力输出更平顺,油耗更经济。

作为全球同级最新平台 EMP1 的首款车型,全新爱丽舍以“品质高、空间大、配置全”的产品优势获得了众多消费者的认可。自去年 9 月上市以来,全新爱丽舍销量节节攀升,进入 2014 年,全新爱丽舍月均销量破万,不仅成为东风雪铁龙新的明星车型,更成为中级家轿市场的引领者。(雪铁龙)

## 汽车维修业将引入全球统一编码

日前,中国物品编码中心与中国汽车维修行业协会就“汽车维修行业全球统一编码与标识应用服务项目”合作签约仪式在京举行。合作双方将通过在汽车配件产品、汽车维修、流通企业以及行业管理进行标准化的统一编码与标识,为我国汽车维修行业规范服务、规范行业管理,打击配件市场的假冒伪劣产品等提供有力的技术支撑。

全球唯一编码与标识是企业及产品的唯一“身份证”。配件产品唯一编码在全球贸易与信息交换、共享中是唯一的辨识

依据,是增强供应链管理的有效手段,将有效提升供应链管理水平。产品编码与企业的位置码绑定应用,为汽车配件产品质量追溯、品牌化发展、维修企业服务质量评价与维修质量责任界定、消费者满意度调查与投诉受理、保险理赔、金融服务、政府监管、云平台服务等提供标准化数据依据。据了解,目前有关“汽车零部件统一编码与标识”的地方标准正在陆续出台,国家标准将在今年年底报批,有望尽快颁布。

(据《科技日报》)

