

# 《全国乘用车市场信息联席会》·售后服务简讯

## 综合信息

2012年2月27日 星期一(第78期)

主 办：全国乘用车市场信息联席会秘书处

售后服务QQ群：161047680

地 址：上海市曹杨路540号中联大厦1901室

电 话：(021)52680968

E-mail: yzs@126.com      chouliangliang@sxtauto.com

---

### 新闻概要

1. 影响汽车后市场需求的九大因素
2. 3地原油变化率再破4% 国内油价调价压力大
3. 油品质量门油企自说自话 显政府监管缺位
4. 车载导航音响成辐射元凶 汽车改装需慎重
5. 说说二手车置换的那些事
6. 后市场风云变幻 零部件企业及终端经营者如何立足
7. 车租赁市场乱象调查 侵权诈骗等不断涌现
8. 汽车“三包”二次意见稿发布 争议仍较大

---

#### 1. 影响汽车后市场需求的九大因素

在经济学中，需求是指在一定的时期，在一既定的价格水平下，消费者愿意并且能够购买的商品数量。在市场营销学中，需求是指消费者对某种物品的购买欲望与购买力之和，用公式来表示：需求 == 购买欲望 购买力。

由于市场营销学中的需求包括了潜在需求，即现在还没有能力购买的需求，因此，市场营销学中需求的范围比经济学中需求的范围要大。市场营销就是一个发现需求并且满足需求的过程。

##### (一) 商品或服务价格

一般而言，汽车后市场商品的价格与汽车后市场的需求量成反方向变动，即价格越高，需求越少，反之则反是。

##### (二) 汽车合理密度、汽车合理容量

###### 1. 汽车合理密度。

一个国家或城市的汽车合理密度是指汽车在一个国家或城市行驶时不太发生堵车时的密度。如果超过汽车的合理密度，

该国家或城市就会经常发生堵车现象。

一个国家或城市的汽车合理密度与一个国家或城市的公路总里程成正比，与一个国家或城市的人口总数、汽车平均长度成反比。由于一个国家或城市的公路总里程、人口总数、汽车平均长度都是变动的，因此，一个国家或城市的汽车合理密度也是变动的。

## 2.汽车合理容量。

一个国家或城市的汽车合理容量是指汽车在一个国家或城市行驶时不太发生堵车时的容量。如果超过汽车的合理容量，汽车增长的空间就不大了，汽车后市场基本上就将进入饱和状态了。

### （三）汽车保有量

汽车保有量是指一个国家、地区或城市已经拥有汽车的数量。汽车保有量决定了汽车后市场的现实需求量。

### （四）消费者的收入水平

当消费者的收入提高时，会增加对汽车装饰、汽车改装的需求量。

### （五）汽油、电力的价格

汽油、电力是与汽车后市场最相关的商品，当汽油价格、电价上涨时，对汽车和电动汽车的需求量会下降，对汽车后市场产品和服务的需求量会下降。

### （六）消费者的偏好

当车主对某种商品的偏好程度增强时，该商品的需求量就会增加；相反，当车主对某种商品的偏好程度减弱时，该商品的需求量就会减少。

### （七）国家政策导向

当对汽车的消费税增加时，对汽车的需求量就减少，相应对汽车后市场产品和服务的需求量就下降。

### （八）消费者的预期

当车主预期未来的收入将上升时，将增加对汽车后市场产品和服务的现期需求，反之则会减少对汽车后市场产品和服务的现期需求。

### （九）人口因素

由于城市化建设或者移民等因素，当一个城市的人口增加时，该城市的汽车后市场产品和服务的需求量就会上升。

[返回](#)

## 2. 3地原油变化率再破4% 国内油价调价压力大

24日，来自多个社会监测机构的信息显示，国际三地原油加权平均变化率已经超过4%这一调价红线，业界预测，3月下旬国内汽柴油零售价或将再次上调。

根据我国现行的成品油调价机制，当国际市场原油连续22个工作日移动平均价格变化超过4%时，可调整国内油价。记者了解到，距最近一次调价时间间隔满足22个工作日，将是3月8日。息旺能源分析师廖凯舜介绍，3月上中旬“两会”召开，调价很可能延后。

我国成品油调价红线被破的根本原因是国际油价近期不断上涨。23日结束的交易中，纽约和伦敦两地油价均创9个月以来的新高。其中，纽约商品交易所原油期货主力合约价收于107.83美元/桶，涨幅1.46%。伦敦洲际交易所原油期货主力合约价收于123.62美元/桶，涨幅0.59%。

昨天，卓创资讯与息旺能源监测的国际三地原油加权平均变化率均已破4%，其中，息旺能源监测的数字达到4.46%。卓创资讯原油以及燃油分析师吕斌告诉记者，因为国际政治局势动荡，伊朗和叙利亚政局不稳，大宗商品后期走势仍被看涨。记者了解到，如果国际油价维持目前走势，3月8日前后，国际油价三地变化率将在8%左右。

也有业界人士认为，调价时间越往后拖，三地变化率越高，国内成品油零售价上涨的幅度越大，为稳定市场，国家也可能一满足条件立马调价。事实上，2月8日，国家发改委即是在满足成品油调价条件后立即调价。

目前，国内成品油批发市场上，并未见明显的调价预期。记者采访了解到，现在0号柴油基本都是批发价与零售价一致，汽油批发价格有的批零一致，不过大部分价格要低于零售价，而且购销清淡。因为随着天气转暖，北方负号柴油逐渐退出市场，市场对负号柴油需求锐减，导致中石化、中石油等主营批发单位出货不畅。

[返回](#)

---

## 3. 油品质量门油企自说自话 显政府监管缺位

在屡屡发生的油品质量事故中，存在着很大的政府监管缺位。消费者的损失，未得到应有的赔偿。

油品质量事故近年来多有发生，问题的原因又是什么，谁该为此负责等，都无明确说法。公众所看见的，都只是“两桶油”在自说自话。最后，无一例外都是将责任全部推到外采汽油上。

油品质量事故是否都是出在外采汽油上，公众对此不得而知；退一万步说，就算的确如此，关键的因素也还是“两桶油”对油品质量的把关有问题。对于给广大车主造成的损失，“两桶油”显然具有不可推卸的责任。可是，消费者的投诉，未能引起必要的重视和行动；消费者的损失，也得不到应有的赔偿。显然，在屡屡发生的油品质量事故中，存在着很大的政府监管缺位。

殊不知，非正常熄火等汽车故障，还是劣质油品看得见的损害；看不见的损害，则是尾气污染下的公众健康。去年，灰霾

污染引发全民关注，而改善PM2.5现状的一个关键，正是要提高油品质量。联合国环境署一项研究显示，对炼油设备每投资30亿美元改善油品质量，可以带来250亿美元的健康效益。为此，北京正准备将现行车用汽油国家标准升级为国V，车用汽油进一步降低硫含量5倍。

从颜色迥异的93号汽油里，人们不得不怀疑，问题汽油是几次偶然还是一种常态？每当油价高企，人们总禁不住要对比中美油价。其实，考虑油品质量因素，两者根本没法比。公众一直疑惑的正是，我们的燃油品质为什么提高不上去？

我国《产品质量法》明确规定，在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额百分之五十以上三倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。那么，油品质量事故频发之下，“两桶油”应否承担责任？为什么同样的93号汽油，颜色竟然差异很大，权威部门应该出面检测，并向公众解释说明。毕竟，给广大车主造成重大损失的油品质量事故，不是“两桶油”自家私事，不能由“两桶油”自说自话。

[返回](#)

---

#### 4. 车载导航音响成辐射元凶 汽车改装需慎重

对于目前越来越普及的车载导航系统，其实是车厢里的电磁辐射大户。作为具有良好电磁屏蔽的原厂导航仪来说，就已经是车厢里电磁辐射最突出的设备，而对于更多车主加装的导航系统，其中不乏忽略电磁屏蔽设计的“山寨”产品，那电磁辐射便有可能大大超出有关限定值，对人体造成严重的危害。

车载导航仪过量辐射的主要原因有以下几点：1.车载GPS必须通过接收卫星信号才能实现机体定位从而实现用户的导航需求，所以作为汽车消费电子产品的车载GPS在正常使用中机体必然存在电磁辐射。2.和普通家用电器相比，导航DVD产品所处的工作环境非常恶劣，密闭、环境小、震荡大，散热很困难，如果在产品前期设计重点考虑了辐射的问题，就可减少能量反射和过冲，把一部分能量通过热量方式耗散，减少向空间辐射的能量。3.交叉辐射，在汽车内，导航DVD产品、手机等产品离车主非常近，不同电子产品之间的电磁波会相互干扰，电器集中摆放在一起，将会造成超剂量辐射，在密闭车内更容易引发危险。

专家表示，与尚不确定的汽车电磁辐射对人体的伤害相比，电磁兼容其实更应当引起公众的注意。电磁兼容简单说来，就是设备或系统在其电磁环境中能正常工作，且不对该环境中其他事物构成不能承受的电磁骚扰的能力。

不过消费者倒也不必过于忧心，在汽车的上市之前需要通过国家的强制性认证，其中一项便是电磁兼容，只要是4S店卖出来的车，都必须通过该项检测。不过如果自行改装或增添设备，比如安装倒车雷达、导航仪等，则将有可能使得原厂出来的合格汽车，在电磁兼容这一项不合格了。气囊与音响、车灯改装与音响的干扰，在改装界相当频发。

对车内电磁辐射的防范,从根源上看，降低车内的电磁辐射显得更加有效且可行。最好的办法自然是尽量避免车内的电气化改装，尤其是加装大功率的电子设备。如果一定要改装，也必须挑选设计先进、经过电磁辐射认证的合格产品，并且在安装

时还要进行到位的电磁屏蔽工作。

[返回](#)

---

## 5. 说说二手车置换的那些事

随着国内换车潮的到来，另外再加上汽车产品更新换代的加快，二手车市场也变得热闹起来了。所以经销商又纷纷把目光转向了二手车置换业务。那二手车置换怎么才能让您的利益最大化，很多消费者应该都不是很明白。

所谓二手车置换，就是不消费者用二手车的评估价值加上另行支付的车款从品牌经销商处购买新车的业务。由于参加置换的厂商有良好的信誉和优质的服务，其品牌经销商也能够给参与置换业务的消费者带来信任感和更加透明、安全、便利的服务，所以现在越来越多想换新车的消费者希望尝试这一新兴的业务。

在这里要提醒大家的是，二手车置换中要注意的一些地方，让您对您的爱车到底现在还能值多少钱，做到心中有数。

### 1. 要了解该车型的新车价格

要了解该车型的新车价格，这是很大的一个影响因素。二手车价格再高，也不可能高过新车的。一般都是二手车的价格会随着新车的价格波动。

### 2. 要看二手车品牌的市场大环境和品牌小环境

市场的大环境说白了就是二手车的销售淡季和旺季。一般情况下，年终岁末是二手车的销售和收购的黄金季节，天气炎热的五六月份是销售和收购的淡季。而品牌小环境是二手车所属的品牌之间的竞争。另外市场保有量也是决定汽车的价值，一般情况下，保有量大的汽车都是客户所喜爱的，也是卖的比较好的，同时这样的车也是很保值的。此外，车辆的外观、颜色等也是决定性的因素。

### 3. 均衡一下多方的评估价格

在置换前不妨多参考一些评估价格，既不能过低估计自己车辆的价格，更不能过高估计，最好直接将车开到有一定品牌知名度和实力的二手车经纪公司或4S店实际评估一下，以便得出一个比较合理的参考。

[返回](#)

## 6. 后市场风云变幻 零部件企业及终端经营者如何立足

国家宏观调控和鼓励政策的退出是影响2011年汽车增长的主要因素。2012年，通胀压力仍存，宏观调控基调不变，车市已经告别以往的“井喷”式高速增长，今后保持一位数的增长率或成定局。

尽管如此，汽车后市场的情况却比较乐观，截止2011年8月，中国汽车保有量首次突破1亿辆，保有量的大幅增长给汽车后市场带来巨大商机，预计到2016年我国汽车后市场规模将突破7000亿元，增速惊人。因而，众多企业纷纷转型，将目光转向后市场。汽车后市场目前在成熟的汽车大国如美国、日本等国家在整个汽车产业链上占据举足轻重的地位，据统计，在这些国家或地区，按照收益比例来计算，整车销售利润通常不足20%，而在汽车零配件、维修保养等汽车后市场中产生的利润超过70%。后市场规模、水平、收益将决定汽车行业的发展，这是必然的阶段，国际上各汽车产销大国，各汽车消费大国的发展历史，可以说明这一点。

无论从市场前景、规模还是利润来分析，无一不显示汽配后市场发展尚存无限发展空间，但是当企业进入中国汽车后市场以后，却发现中国后市场也并不好做。

众所周知，尽管各大汽车厂商在整车销售上争夺的异常激烈，但在汽车零配件供应等后市场服务上，面对巨大的经济利益驱使，各大整车厂商在对于汽车配件销售这一块作法很是一致，以汽配分销为例，原厂件分销经营是由汽车制造商来主导的，大多是通过汽车4S店来直接销售给终端客户，从而获取高额的零配件销售利润。可随着汽车保有量的加大、车主对后市场认知度的提高，单靠4S店垄断售后市场已经远远不能满足市场的需求。除4S店之外，汽配城也是国内的汽车配件重要的分销渠道。汽配城，它本身是一种非常有效的汽车零配件及用品的销售渠道，据不完全统计，目前国内大约有20多万个汽车配件销售商店在销售各种汽车零配件，而且他们大都集中在各地的汽配城中。但是由于目前汽配市场普遍缺乏行业管理标准，管理制度上存在很大的缺失，政策上也缺乏进行必要的引导，其现状是经销商的数量大，规模小，后市场渠道混乱，产品质量良莠不齐，假冒伪劣配件充斥市场，这样的结果使消费者去汽配城购买配件存在顾虑。

行业越来越混乱，产品越来越假，极大的损害了消费者的利益，也剥夺了消费者使用正品的权利，消费者对汽配后市场的信赖已经越来越低了。

根据调研，分析得出解决这些问题的最好方法是通过面对面的直接宣传引导让终端经销商了解正品，帮助零部件企业正品直达终端。为此，盖世汽车网充分整合资源，开展了“汽配正品百城巡演”的活动，让更多经销商、修理厂对汽配正品的鉴别有更多了解，并有更多接触正品渠道的机会，把握更多商机。

[返回](#)

## 7.车租赁市场乱象调查 侵权诈骗等不断涌现

近几年，汽车租赁行业快速发展，为人们的出行提供了很大的便利。然而，记者在调查采访中发现，目前西安市汽车租赁行业还存在骗租、违规挂靠车辆、消费陷阱等诸多乱象和弊端，在一定程度上影响着这个行业的健康发展，损害着消费者的合法权益。

“调租”陷阱多，这是汽车租赁行业的的乱象之一。此外，记者在调查采访中还发现，私家车违规挂靠也是汽车租赁行业的另一个乱象，私家车主往往会因为一点利益而忽略了潜在的风险。

《西安市汽车租赁行业管理办法》中明确规定，“汽车租赁公司进行租赁的车辆必须是自有车辆，禁止吸纳私人车辆违规挂靠。”但记者在调查中发现，一些汽车租赁公司在自身没有经济能力购买车辆的情况下，通过“车友会”、租赁他人车辆等形式，拉拢私家车主将车辆挂靠在出租。

2011年，烟台一些私家车主本着“以车养车”的想法，将爱车交给一家汽车租赁公司代租，结果80余辆汽车被这家公司低价质押，赃款用于支付赌债。

2012年，铁岭警方连续接到多起私家车主报案，均称自己放到一家汽车租赁公司的私家车被公司给倒卖了。

那么，私人把车辆挂靠在租赁公司，除了可能被租赁公司质押、倒卖之外，还隐藏着哪些风险呢？

如果这个车辆出去以后涉嫌刑事案件，那么这个车辆就是犯罪工具，它会被我们公安机关或者监察机关进行查扣，那么在这段时间你肯定是没有经济收益的，那么你作为车辆所有权人，还要接受刑事机关的调查，都是得不偿失的表现，还要就是出现车辆被撞这种情况，因为你私自将自用车辆在使用用途上改变为营运车辆，这有可能成为保险公司拒赔的一个重大理由。

我们知道，开私家车发生了交通事故，如果事先买了保险的话，可以申请理赔。那么，如果开着租来的车辆发生了事故，该如何处理呢？在采访中，记者发现，问到这个问题时，一些租赁公司的工作人员选择了回避，一些则表示这不是什么大问题。

记者了解到，目前西安市场的汽车租赁企业已近500家，面对汽车租赁行业的快速发展以及不断涌现出的侵权、诈骗等种种问题，怎样加强有效监督和管理，规范好汽车租赁企业的行为成为一个现实的课题；作为私家车主和消费者，也要遵守国家相关法律法规，注意通过法律武器来维护自己的合法权益。

[返回](#)

## 8. 汽车“三包”二次意见稿发布 争议仍较大

近期，国家质检总局公布《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二次征求意见稿，再度向社会公开征求意见。相比一稿，二稿多项条款的修改明确向消费者靠拢，但被认为力度不够。

本月初，汽车之家联合《华西都市报》、《汽车商业评论》、《南方都市报》、《新京报》等，面向消费者、厂商、经销商展开了大范围调查。在为期5天的调查时间内，线上共收到11412份问卷。调查结果显示，消费者及厂商对于“三包”的多项条款存有争议，酝酿7年之久的汽车“三包”政策并不被广泛看好。

第二次意见稿将经营者和生产者的责任进一步明确，可以说进一步把车辆“三包”的责任推给了厂商。但调查结果显示，78%的消费者依旧认为经营者也需要承担质量问题引起的“三包”责任，而48%的厂家和经销商认为，经营者不承担“三包”责任合理。

对此分歧，业内认为，主要原因是消费者与经销商的沟通速度和各方面成本要比与厂商沟通低，所以消费者更看重经营者对于车辆三包的责任。

在汽车折旧费的问题上，有86%的消费者认为，汽车在按“三包”政策更换或退货时不应该支付折旧费用；而62%的厂商和经销商认为，消费者应当支付合理的折旧费用，消费者与厂家、经销商呈现出利益博弈下的针锋相对。另外，消费者对于三包期限只延长公里数的态度，表现为完全不买单和难以接受。

对于汽车“三包”政策实施中产生的问题，消费者最为担心的是政策执行力低，维权周期过长；其次，有62%的消费者担心政策所产生的成本会进一步转嫁到消费者头上。此外，对于第三方机构的公正性，消费者、厂商和经销商都表示质疑，仅有15%的消费者和11%的厂商、经销商相信第三方鉴定可以解决公正性的问题。绝大多数消费者和厂商对第三方鉴定机构的公正性持否定态度。

[返回](#)