

# 《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28日 星期二(第79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. 瑞卡急剧扩张增数千新车 租车业格局或变
2. 奔驰车主受困马牌轮胎"质量门" 企业回应
3. 中欧轮胎圆桌会议研讨七大热点问题
4. 保时捷拟全球召回10万辆卡宴 中国涉及2万
5. 汽车零部件出口产品缺乏核心技术
6. 值得肯定 锦湖轮胎的保障政策
7. 市场增长快 外资纷纷盯上中国二手车市场
8. 尊享BMW售后服务春季关怀 体验顶级运动

---

#### 1. 瑞卡急剧扩张增数千新车 租车业格局或变

租车业，这是一个被认为“钱途”无限的行业，同时也是一个“烧钱”行业。

今年初，国内最大的租车公司神州租车宣布启动赴美上市，开启国内租车业IPO元年。而这背后，是长期被看好的租车业获各方资本追捧，持续升温，神州租车、一嗨租车近年来一直在上演争融资、争市场的故事。

瑞卡的“野蛮扩张”将启于今年。

该公司将在今年启动大规模扩张。其CEO李春田告诉记者，瑞卡租车2012年内将增投5000辆~8000辆车，其中仅下个月就将在广州地区集中投放1000辆新车运营，新增营业门店将超过30个。总部位于广州，赢得华南市场认同成为瑞卡扩张的首要目标。

相较此前的500台车队规模，瑞卡今年的扩张令人咂舌。

关于神州租车的数据显示，截至去年12月，神州租车在全国拥有车队规模是同业中第二名的4倍。但规模背后却是不断增

长的亏损。2009年、2010年和2011年前九个月，神州净亏损分别为320万元、4330万元和1.176亿元人民币。

租车行业具有资金密集型的特点，前期的购车成本较大，为此进行大规模的扩张，需要雄厚的资金作为支撑。

据透露，瑞卡租车有意在今年进行第二轮融资。瑞卡今年内会占据华南市场领先地位。在华南区域做大做强后，瑞卡将迅速渗透全国其他主要城市。

不可否认的是，目前国内租车行业整体仍处在初级阶段。李宇恒告诉记者，国内租车行业的市场集中度非常低，行业进入门槛比较低。前10大租车企业所占的市场份额不过11%就很能说明问题。此外，国内租车企业绝大多数分布在北京、上海、广州等一线大城市，其他地区较少，这客观上限制了租车行业市场需求的挖掘。

据了解，目前市场排名第一的神州租车市场占有率不足4%。

而罗兰贝格咨询机构的一份汽车租赁行业分析报告则认为，中国汽车租赁的市场需求、汽车政策(限购和车改等)、重资产、寡头竞争等特征，令国内租车市场潜力无限，近三年国内将出现10家~20家全国连锁汽车租赁公司，各自规模都将从千辆级别上升到万辆级别。

眼下，一旦瑞卡顺利完成华南布局，全国车辆规模超过5000辆，将搅起国内租车业竞争。

瑞卡租车企图从华南率先发力，未来和北京神州租车、上海一嗨租车形成三足鼎立之势。

[返回](#)

---

## 2. 奔驰车主受困马牌轮胎"质量门" 企业回应

浙江广播电台针对200位奔驰车主对马牌轮胎鼓包现象投诉事件，一连15期新闻报道连续曝光此事。截止到节目录制结束，关于马牌轮胎鼓包问题，该厂家仍旧没有给出令车主满意的解决方案。

马牌质量四种说：1、厂家说：奔驰（中国）厂家400客服人员，在接到电话询问马牌轮胎鼓包问题时表示——奔驰厂家目前没有相关人员就马牌轮胎鼓包问题进行解答，并建议车主到当时购买车辆的经销商处咨询其工作人员。

2、经销商说：由于此前多家4S店被反映马牌轮胎鼓包问题，其都以厂家的鉴定报告等为挡箭牌否认其存在质量缺陷，拒绝负责。

3、业内人说：质量合格轮胎在行驶不到一万公里时发生轮胎鼓包的概率非常小，基本在0.3%到0.5%之间。从事轮胎行业十余载的陈先生认为，最有可能造成此次事件的原因为“翻新轮胎”所致。同时表示，之前自己的老板就曾雇佣其干过翻新轮胎的勾当。同时，陈先生在接受电话采访时透露了翻新轮胎的基本流程——首先，将废旧轮胎表面磨平，之后在轮胎表面裹上一层胶，最后打上品牌轮胎标识。

4、国家相关质量监督部门和浙江省内权威鉴定机构责任人说：对于马牌轮胎技术服务工程师刘斌就轮胎鼓包问题的解释，国家质检总局特聘缺陷汽车产品召回鉴定专家王慧中表示：马牌厂家说法过于绝对。小范围内轮胎鼓包因帘线断掉的可能

性较大。然而，是否是由于轮胎本身质量问题或因车主本身造成轮胎鼓包现象，要通过质量鉴定，而非一概而论。

其实，车主之所以投诉，本因就在于向厂家讨个说法，对自家轿车突发问题有个明白的认识。归结到马牌轮胎的鼓包事件，单凭厂家“一言堂”很难让众车主信服。无独有偶，中国汽车质量网自2011年至今也收到了来自不同品牌汽车车主关于马牌轮胎鼓包现象的投诉。从去年年末，中国汽车质量网工作人员，分别接到了雷诺科雷傲道奇酷博以及凯迪拉克SRX[综述 图片论坛]等车主相继对马牌轮胎鼓包问题进行投诉。由此可见，“买了豪车用了坏胎”，并不仅是浙江奔驰车主的“专利”。经过我网站工作人员对车主投诉案例进行整理发现，经销商对于马牌轮胎鼓包的说法惊人一致并拒绝车主免费换胎等要求。如此“大一统”的服务态度，不免让车主寒心！

## 二、投诉有门，说理有方

作为遭到马牌轮胎鼓包问题困扰的车主而言，《缺陷汽车产品召回管理规定》（征求意见稿）的出现无疑是雪中送炭。这表明，国家相关部门对汽车产品质量问题相当关注，并准备为进一步加大对汽车消费市场的监管作出努力。针对马牌轮胎鼓包事件，车主可以借此次征求意见稿的发布为契机，通过有效渠道对马牌轮胎所存在的安全隐患和质量问题等进行投诉，为下月3.15的到来提供有力召回依据。同时给相关厂家施压，迫使其积极主动与车主就轮胎质量等问题进行沟通，从而给出令您满意的解决方案。

[返回](#)

---

## 3. 中欧轮胎圆桌会议研讨七大热点问题

2012年2月20日，由中国工业和信息化部与欧洲联盟委员会企业和工业总司共同主办的中国-欧盟轮胎工业圆桌会议在北京市亮马河饭店会议中心成功举行，共有近50名国内外代表出席了此次专业会议。

会议共分七大部分，涵盖了轮胎工业概况、中国进出口轮胎检验监管法规、欧盟轮胎政策与法规、中国轮胎产品强制性认证介绍、欧洲轮胎标签法规及其实施、中国轮胎产业政策等内容。会议期间，双方还对彼此关注的问题进行了深入的了解和交流。

中国橡胶工业协会范仁德会长在发言中重点谈到：由于2012年11月1日起，欧盟就将正式生效轮胎标签指令，届时所有出口至欧盟的轮胎，滚动阻力、噪音和湿地抓着力等3个性能指标都必须加注在轮胎胎侧，并满足欧盟的最低标准。中方最关心的是：中国与欧盟能否建立双方相互确认的轮胎试验室机制，以降低试验成本；目前轮胎滚动阻力测量程序有何具体规定；欧盟如何看待和考虑其技术法规与美国等其他国家技术法规上的差异；另外欧盟在轮胎、汽车等产品方面的技术法规发展思路是什么，近期有什么新的考虑；欧盟各国对绿色产品及生产有何政策鼓励和支持。

欧洲联盟委员会企业和工业总司汽车处负责人Mr.Philippe Jean、欧洲轮胎和橡胶制造商协会秘书长Ms.Fazilet Cinaralp和欧洲轮胎轮辋标准化技术组织专家组成员Mr.Macro Spinetto分别对上述问题进行了解答。他们提到大家关心的轮胎滚动阻力参考实验室的名单将于近几周内欧盟官方公告上发布；关于对绿色轮胎的政策扶持，目前欧盟对购买节能汽车已有补贴，但

对购买绿色轮胎还没有明确的补贴，不过正在考虑范围内，但欧盟各国对研发生产绿色轮胎的企业和研发机构都会提供资金支持。

通过交流，中方加深了对新的欧盟轮胎法规框架的认识，在2012-2020年的过渡期内，轮胎(c1,c2,c3)应逐步符合湿抓地、滚动阻力和噪音方面新出台的最低要求，对于2012年6月30日后生产并在欧盟销售的轮胎，必须在轮胎标签内包含湿抓地、燃料效能和外部滚动噪声性能(C1，C2，C3)的有关信息。

最后，欧盟代表们呼吁中国政府、中国橡胶工业协会和相关轮胎企业更多地参与到全球轮胎技术法规(GLOBAL TIRE REGULATION)的制定过程中来，以尽快形成一个全球共同认可的轮胎法规，降低各个国家轮胎生产企业的认证成本。

[返回](#)

---

#### 4. 保时捷拟全球召回10万辆卡宴 中国涉及2万

保时捷拟在全球范围内召回近10.2万辆卡宴SUV，召回原因是车辆前大灯可能会出现松动甚至脱落，给车辆驾驶带来不安全因素。保时捷公司表示，此次被召回车辆有大约五分之一是在北美市场出售的，中国大陆地区涉及20826辆。

北京日报2月28日报道 记者昨天了解到，保时捷拟在全球范围内召回近10.2万辆卡宴SUV，召回原因是车辆前大灯可能会出现松动甚至脱落，给车辆驾驶带来不安全因素。保时捷公司表示，此次被召回车辆有大约五分之一是在北美市场出售的，中国大陆地区涉及20826辆。

保时捷公司的发言人史蒂夫贾尼西透露，召回的车型涉及2011至2012年款卡宴、卡宴S、混合动力版卡宴S、涡轮增压版卡宴等，上述问题车辆生产时间为2010年3月至2012年1月。这些车辆被召回的原因主要是用来固定前大灯的扭锁出现故障，导致前大灯松动，在车辆突然加速或者急刹车时甚至会出现脱落的现象。

按照保时捷公司的说法，目前，该故障尚未引起人员伤亡，保时捷将在近期通知车辆存在上述问题的车主，并为其进行免费维修。

[返回](#)

## 5. 汽车零部件出口产品缺乏核心技术

据金华海关统计，今年1月份，金华出口汽车零部件2967万美元，比去年同期增长6.3%。

这其中，美国为最大出口市场，1月份，金华对美国出口汽车零部件701万美元，增长8.8%，占同期金华汽车零部件出口总额的23.6%。

出口企业中，私营企业出口占主导地位。1月份，金华私营出口汽车零部件1728万美元，增长20.1%，占同期金华汽车零部件出口总额的58.2%。三资企业出口1183万美元，增长3.8%，占39.9%。

金华海关分析，金华的汽车零部件行业存在一些问题，其中之一是金华汽车零部件企业缺乏自主研发能力和核心技术，只能用资源、廉价劳动力来争取市场。

“但是现在，在成本方面，来自越南和印度等东南亚、南亚国家的低价竞争压力也越来越大。”金华海关相关工作人员说，“政府部门最好能加强对汽车零部件出口的监测，积极披露相关信息，帮助行业协会和企业应对贸易摩擦，同时出台相关的配套措施，鼓励企业自主创新。”

纵观国内，目前工程机械零部件制造商们仍然只是各自忙于跑马圈地，鹤蚌相争。虽说在传统机种，如装载机、推土机等关键零部件配套上，利用自身规模和营销手段，有着绝对的竞争优势;但是在诸如摊铺机、混凝土机械上惯用进口关键零部件，加之多年来在引进技术基础上的消化吸收和创新。产生了路径依赖;在一些大型产品、高智能化档次产品和新兴专业产品上，如220马力以上推土机、工程钻机等方面，则没有竞争力;特别是在典型土方设备 挖掘机上，由于控制技术及相关零部件制造技术的匮乏，市场份额几乎拱手相让。

放眼全球，业内企业兼并重组加剧，生产集中度和专业化生产程度的不断提高，使得越来越多的企业成为组装厂，发动机、传动系统、液压系统、控制系统基本上包给专业厂生产。如生产发动机的美国CUMMINS公司、德国DEULTS公司，生产传动件的德国ZF公司、美国ALLISON公司，生产液压件的德国REXROTH公司、美国SAUER公司等发展日益迅猛;就是在巨头企业内部也在进行整合。

[返回](#)

## 6. 值得肯定 锦湖轮胎的保障政策

随着生活水平的不断提高，老百姓的驾车出行越来越多，轮胎作为最重要的汽车零部件之一受到的关注度也与日俱增。在这种情况下，不少轮胎企业采用了明确保修范围，实则和消费者划清界限的方式来规避风险。但锦湖轮胎却采用了另类的做法：在保证原有质保期限和范围的同时，对不属于质量问题导致的损伤也正式推出免费更换政策。

锦湖轮胎的VIP保障政策目前针对旗下两款高端产品KU28和KL61，包括以下3点内容：1.在购买这两款产品一年内因道路问题发生的轮胎刺穿、扎伤、胎面划伤等问题可免费更换新轮胎；2.在轮胎磨损超过50%之前、无论何种原因导致的轮胎撞击鼓包均免费更换新轮胎；3.锦湖的产品三包政策从3年延长至5年，在轮胎花纹磨损超出报废标准（1.6mm）之前因制造缺陷导致的轮胎问题均可免费更换新轮胎。

这一政策的推出让业内大为不解：作为最易磨损的汽车部件之一，轮胎使用不当及质量问题，都会引起损伤或鼓包，而两者背后的权利及责任归属则完全不同，引起纠纷就在所难免。本就让轮胎企业大伤脑筋的问题，锦湖不仅实实在在地摆在了明面上，还明确提出自己来替消费者来承担其中的费用。

事实上，锦湖轮胎完全明白其中的利害关系：既靠这一招吸引消费者，同时增加锦湖轮胎的客户忠诚度，所以锦湖轮胎正为了创造更严格更精致的管理和工艺，提升产品的可信可靠度而努力。

毫无疑问的是，锦湖轮胎做出这样的判断，需要足够的勇气。熟悉驾驶技巧的人都知道，如果车辆长时间在砂石路面或者恶劣的路况下行驶，极易造成胎温急剧上升，胎内气压增加，从而加速橡胶老化，降低帘线与橡胶的粘合力，致使帘布层脱空或爆破损坏。而鼓包原因的产生则是由于轮胎在冲击物和轮辋凸缘之间产生严重的挤压变形，造成胎侧帘纱受剪切而断裂，这时轮胎内部的空气就会从断纱处顶起所致。

汽车产品的售后服务越来越受到消费者的重视，但不可否认的是其核心并不会改变，那就是产品质量。对消费者而言，最好的产品保障，就是产品质量足够好，根本无需保障。锦湖轮胎此举，或许正是在向消费者传达这一概念。

[返回](#)

---

## 7. 市场增长快 外资纷纷盯上中国二手车市场

发达国家新车和二手车高峰的间隔一般为6~7年，但是中国是一个快速发展的市场，这个周期将会缩短。

目前在上海投资一个4S店的成本在1000万元~1200万元，投资二手车交易市场仅需约500万元。很多外资现在更愿意投资在中国的二手车市场。

根据戴姆勒集团梅塞德斯-奔驰公司的估计，今年中国二手车销量可能比去年增长7%，达到410万辆。面对这样的“大蛋糕”，包括戴姆勒、日产、大众等众多汽车厂商，竞相在中国建立二手车业务，推出以旧换新服务，同时向经销商提供旧车担保和维修服务，并逐步向这块业务倾斜。

其中，日产公司已经开始自行举办回购二手车的拍卖会，并且开始对经销商展开培训，帮助他们准确评估旧车价值。

其实早在几年前，外资车企就已经在中国二手车市场“跑马圈地”。全球最大的二手车巨头美翰集团已经在上海、深圳成立了拍卖公司；与日本双日株式会社、苹果汽车网络株式会社合作的艾普二手车也在全国开了50多家二手车加盟店。

日本第一、全球第二的二手车交易商，概誉集团日前公开表示，公司正在为进入中国二手车市场做积极的准备。“虽然在日本我们主要利用拍卖的手段来维持二手车价格，但在中国将主要依靠市场的手段。价格透明化、流程简单化很重要。”

中国民众心态的变化，也成为二手车市场即将繁荣的重要前提。在中国，汽车的角色已经从身份的象征越来越向代步工具或者“玩具”靠拢。

## 二手车如何能被中国人待见

随着中国二手车市场逐渐火热，最近一段时间，二手车经销公司、连锁经营、连锁超市不断诞生；简化交易流程的新技术不断应用，为提高诚信的企业联盟也不断建立。

不过，火热的市场，掩盖不了中国二手车市场的种种“短板”：售后服务力量薄弱、缺少鉴定评估科学标准等。业内人士认为，二手车市场即便面临“井喷”，也仍处在幼年期。

中国二手车市场一直缺少完整、严谨、科学的二手车鉴定评估标准。有些地方为了抢二手车生意，故意低估价格，竞相压价。

按交易流程，一些买车者要与二手车中介签订《二手车交易合同》，但是对于售后服务，却没有合同规定。因此“出了问题尽管来找”的口头保证，不知不觉中也就成了一句空话。

而在堪称二手车市场世界老大的美国，二手车实行规范化售后服务标准。在一些州，如果消费者对已经购买的旧车表示不满，那么确保旧车未遭损坏并且行车未滿300英里(1英里约1.6公里)或购车不足3天，购车款可全额退还给消费者。

归根结底，美、英、德、日等发达国家的二手车市场，汽车融资租赁和汽车拍卖的广泛应用是该市场一直活跃的另一因素。比如日本，有大大小小不同的150家拍卖场，以会员制形式组成。哪家有拍卖会，遍布全国的上万家会员经销商会赶往那里进行交易。相较而言，国内二手车交易模式功能单一、缺乏现代营销手段。二手车的买卖双方，大多数是在如体育场般大小的露天市场碰面交易。不过，由于外资车企的介入，《华尔街日报》认为，中国二手车业务，企业、大型经销商极少参与的状况，即将得到改变。

[返回](#)

## 8. 尊享BMW售后服务春季关怀 体验顶级运动

冬去春来，大地回暖，BMW售后服务将于3月1日-4月25日在全国范围内开展一项大型春季车主关怀活动，包括为车主提供21项免费检测以及部分服务项目的优惠等内容，车主还有机会尊享多重好礼。活动将在全国所有BMW授权经销商中进行。

多年来，BMW免费换季检查得到了广大车主的欢迎，今春的活动内容更加丰富。2012年恰逢伦敦奥运会，以及波兰、乌克兰两国共同举行的欧洲足球锦标赛，因此，BMW将运动健身定为今年春季车主关怀活动的主题，号召车主在生机盎然的春季，积极投入体育锻炼，尽享健康生活。

与往年不同的是，今年的活动分两个阶段进行：第一阶段聚焦2012伦敦奥运会，活动时间为3月1日到3月25日。活动期间，车主不仅可以参与免费检测活动，使用BMW汽车消毒液进行空调清洗服务还可以享受8.8折优惠。选择保养套餐中的任意一项保养并现场参与奥运问卷活动的车主，均有机会赢得伦敦奥运会吉祥物一个，共1000个。

第二阶段聚焦2012欧锦赛，活动时间为3月26日至4月25日。活动期间车主不仅可以参与车辆免费检测活动，同样也可以以优惠价格享受空调清洗服务。凡进行保养并现场参与欧锦赛问卷活动的车主，均可获赠欧锦赛冠军孔明球一个（先到先得），亲自感受欧洲豪门巅峰对决！此外，两阶段活动期间，BMW 1系和3系车主都可享受雨刮片保养7折优惠，消费满1500元还可获赠运动用品套装。

时值奥运年，宝马公司以此为契机，号召车主积极锻炼，强身健体，深刻体现了宝马以人为本的客户服务理念。BMW贴心的售后服务不仅关注车辆的状况，也关怀车主的身体健康，突出体现了“悦常在，驾无忧”的关爱理念。本次春季车主回馈活动是宝马公司旨在不断提高客户满意度和品牌忠诚度的最新举措。

2011年是BMW品牌进入中国市场以来最成功的一年，在大陆市场的全年总销量达到232,586辆，同比增长37.6%。与此同时，BMW在中国的销售和服务网络也持续扩张，已建成经销商及服务网点290多家，其中4S经销商超过210家。2012年1月，业内首家“全新5S经销商”——北京星德宝首次面向媒体开放，“Sustainability-可持续性”成为宝马经销商管理体系的重要指标。目前已有5家4S经销商升级成为5S经销商。2012年，BMW将继续致力于将最先进的产品和技术引进中国，不断提高客户满意度。随着宝马新工厂的投产和本地化战略的全面深化，宝马集团对未来在中国市场获得可持续增长充满信心。

[返回](#)