

# 《全国乘用车市场信息联席会》·售后服务简讯

## 综合信息

2012年3月1日 星期四(第81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. 车险代位求偿试点 最快上半年在渝推出
2. 北京车险费率市场化改革将在年内出台
3. (乘用车内空气质量评价指南)3月1日起正式实施
4. 中国新车质量满意度指数公布
5. 京 排放标准 配套供应标准燃油
6. 汽配挺进网络销售 应以诚信为切入点
7. 汽车零部件企业面对的形势及对策分析
8. 广汽丰田春季服务月即将温暖开展

---

#### 1. 车险代位求偿试点 最快上半年在渝推出

别人把你的车撞了，你得等着对方保险公司赔钱。昨日，重庆晚报记者了解到，中国保险行业协会已将重庆作为车险代位求偿工作首批试点地区，最快今年上半年在渝推出，届时无责车主可由己方保险公司先赔钱。

所谓车险代位求偿，就是指保险公司协助车主向责任对方进行索赔。如果责任对方不理不睬，车主可以直接向责任对方保险公司索赔，也可以选择直接向己方保险公司索赔，并将向责任对方请求赔偿的权利转让给己方保险公司。这里所说的责任对方，是指在事故中对被保险人负有赔偿责任的当事人。

市内保险行业有关人士称，中国保险行业协会在充分考察后，选择了厦门、辽宁、北京及重庆地区作为代位求偿工作首批试点地区，目前张在进行试点准备工作，预计将在今年上半年完成，并正式启动车险代位求偿制度。

意见稿对车险代位求偿的索赔流程作了规定。第一步：及时报案。事故发生后，被保险人应向保险公司及时报案；第二步协助查勘；第三步：协助定损；第四步：提交索赔材料。被保险人应及时提交索赔材料，签署权益转让书。保险公司依据保险合同约定先行赔付后，在赔偿金额范围内获得代位求偿的权利；第五步：协助追偿。

## 保险合同出现纠纷 专家免费调解

重庆晚报讯 市民如遇到保险纠纷，可能选择仲裁或者诉讼，现在不用那样麻烦了，日前，我市成立“重庆市保险合同纠纷调解工作委员会”，专业人士将专门为市民调解保险合同纠纷。

市保险合同纠纷调解工作委员会成立以后，将免费接受市民的保险合同纠纷调解，将维护保险消费者的合法权益，有效减少和化解保险合同法律纠纷，降低保险消费者的维权成本。

保险合同纠纷调解工作委员会将建立调解员名册供当事人选择。在聘任调解员的时候，规定行业外调解员须具有10年以上法律或相关行业工作经验，具有律师、法官等相关专业资格或副教授以上职称。

[返回](#)

---

## 2. 北京车险费率市场化改革将在年内出台

昨天，北京保监局财险处处长马骥在车险理赔服务工作会议上介绍了北京保险业车险理赔服务工作情况，他表示2011年北京地区各财产险公司累计承保435万辆机动车，保费收入158.7亿元，处理赔案317.6万件，支付赔款94.8亿元。此外，车险费率市场化改革将在年内出台。

据介绍，至2012年初，北京地区机动车保有量近500万辆，共有31家保险公司经营车险业务。截至2011年底，北京地区各财产险公司累计承保435万辆机动车，其中商业车险占比约76%。2011年，平均结案周期为25.7天，结案率为84.4%，较2008年之前分别缩短了21.7天，提高了14.7个百分点。

马骥表示，北京保监局正在研究制定《北京地区机动车辆保险理赔管理指引》，尽快制定出台适合北京地区市场实际的车险理赔服务标准，从制度建设、内控机制、资源配置、人员培训、数据真实性等方面，明确公司在车险理赔管理中应达到的基本要求。此外，北京保监局将加强对产险公司理赔管理的查处力度；建立理赔服务质量评价和信息披露制度；推动车险定损人员分级管理制度稳步实施。

车险理赔服务难题被保监会定位为今年行业整顿的重中之重，此外，备受关注的车险费率市场化改革也将在年内正式完成。目前，车险费率市场化改革第一轮的征求意见稿已经收到企业反馈信息，修改后监管部门将发布第二轮征求意见，未来符合条件的保险公司将自行拟订商业车险费率标准，具体方案则有望在年底前正式实施。

[返回](#)

### 3. 《乘用车内空气质量评价指南》3月1日起正式实施

乘用车内空气质量评价指南（以下称《指南》）于3月1日起正式实施。之前我国一直没有针对车内环境中的污染控制标准，此标准一出，立刻引发厂商和消费者的高度关注。

观点一：宗旨是保证车内乘坐人员的身体健康

《指南》是中国第一次就乘用车内空气质量发布相关标准，“之前没有这个标准，车内空气质量的好坏无从说起，也没有一个准确的说法。”葛蕴珊如是说。

记者了解到，消费者在购买新车时，常常会遇到车内有异味的情况；实际上，新车的异味中含有不少有毒气体，不少品牌的车型都存在车内空气质量问题。但是，车内空气污染问题始终没有得到足够重视。

观点二：将对车企提高车内空气质量起指导作用

由于之前一直没有统一的规范，所以汽车生产厂家在车内空气质量方面的重视程度可谓参差不齐。《指南》的发布，将有利于敦促汽车厂商努力提高生产标准，改善车内空气质量。

葛蕴珊坦言，企业之前知道车内空气质量的问题，但是，因为一直没有一个可以遵照的规范，重视的程度不同。现在有了这个规范后，厂家将会重视这个事情。《指南》对于企业来说，将会起到指导作用。

观点三：将对消费者购车起指导作用

随着我国汽车保有量的不断增长，汽车与人们的日常生活关系更加密切，同时，车内空气质量受到消费者的关注越来越多。根据国家质检总局网站的统计数据显示，近年来，由车内空气污染引发的纠纷、诉讼日渐增多。但是，由于没有相关标准作为依据，有关部门无法对消费者权益实施有效的保护。

[返回](#)

---

### 4. 中国新车质量满意度指数公布

数据还显示，整个行业的质量改善主要由自主汽车品牌所推动。中国的自主品牌质量提升了14%，大大高于合资品牌的提升幅度。其新车质量满意度的改善主要得益于新车型，其平均满意度都高于老车型。在全球汽车市场低迷、中国市场独树一帜的情况下，自主品牌唯有在质量、可靠性和耐用性方面赶超合资品牌，才会有发展机会。

其次调研还发现，新车质量满意度对维系客户口碑有直接的关联。在那些新车质量靠前的品牌中，21%的人说他们“肯定会”再次购买同一品牌的汽车。相反，在满意度较低的品牌中，消费者有17%表示“肯定不会”再次购买，11%表示“也许会”再次购买。几乎没人表示遇到数次问题后还会再次购买该品牌汽车。

## 新车小问题增多

据本次调研分析显示，很多消费者在使用新车过程中发现小问题较多：“行驶过程中噪音较大”“塑料件质量不好，气味偏大”“内饰做工太粗糙”“离合器有异响”“钣金缝隙较大”……消费者在新车使用过程中，层出不穷的“问题”，体现了汽车厂商的社会责任。汽车产品投诉不断增加已拉响了汽车设计、零部件质量安全的红色警报，相关厂家确实应该对此高度关注。

调研机构的相关负责人表示：目前汽车市场处于胶着状态，消费者越来越理性。如果汽车产品的质量得不到厂商的关注，汽车的品牌将受到伤害，销量也就难以长远和持续”。

## 品牌满意度情况

### 雷克萨斯

最新的调查中，雷克萨斯以860分成为进口品牌中百姓最信赖的品牌。排名第二的是进口大众品牌855分，奔驰以851分位列第三。调查显示，汽车厂家的品牌形象和留住买主的能力，与车辆的可靠性有很大关系。此次调查的品牌中超过半数比上年度有提高。

### 广汽丰田

调研数据显示广汽丰田在合资品牌中以869分排名第一。其旗下调研车型凯美瑞在大部分问题因子中都表现良好，其中“噪音”一项则获得了该级别车中消费者给予的最高评分。位列广汽丰田之后分别是上海大众和北京现代。广汽丰田的用户在驾驶、操控及刹车和配置方面遇到的问题最少。上海大众则主要是在车子地盘和车子发动机上表现突出。

### 吉利帝豪

本年度调研中首次入选的帝豪品牌在自主品牌中以841分名列第一，这是吉利汽车公司旗下品牌首次在中国汽车品牌满意度调查中获此荣誉。EC7在座椅、内饰、变速系统和发动机方面尤其出色。位列帝豪品牌之后的是上汽荣威和奇瑞。

国内大部分消费者都属于初次购车者，在汽车消费过程中，除了对汽车价格行情方面的重视之外，对汽车质量的考量占到很大权重。如果能够事先全面衡量、了解汽车在其新车质量方面的满意度口碑，就能最大限度的实现消费的理性，避免盲目和从众的消费行为。

[返回](#)

## 5. 京 排放标准 配套供应标准燃油

京 机动车排放标准将在今年实施，并配套供应京 标准的车用燃油。据知情人士透露，京 标准类似于国 排放标准，但有些方面提出了更高的要求。北京一旦全面实施京 排放标准，意味着达不到此排放标准的车型不得进京销售。

环保部相关负责人表示，国 标准将在今年发布实施，在此之前，北京将先行实施一种类似于欧 标准的京 排放标准。据悉，石化部门已成功生产出配套供应的京 标准汽油。国 标准要求，汽柴油硫含量从国 的50ppm进一步下降到15ppm。知情人士透露，京 标准汽油硫含量将从50ppm降到10ppm，环保等指标上升一个很高的台阶。更为重要的是，由于油品质量的提高，燃烧更加充分，可以直接减少尾气中PM2.5的排放。

北京市一直提前执行国家相关标准，1999年执行国 标准，2002年执行国 标准，均比全国其他地方提前两年左右。目前，北京市对机动车污染物排放实行国 标准。消息人士透露，京 标准对氮氧化物以及碳氢化合物等机动车排放物的排放限制提出了更高的要求，“甚至有些标准将高于国 ”。

资深汽车分析师贾新光（微博）指出，对于汽车行业而言，新标准将考验发动机制造等方面的技术，对于排放的检测还需要新设备、技术和人员，这些因素在一定程度上都会增加车企的成本。据车企内部人士透露，一款新车的排放检测费达200万元。

调查发现，针对即将实施的国 标准，大多数汽车厂商已经做好技术升级准备。而对于京 标准，大多数经销商还不知情，但他们表示，按历史经验看，新政策或者提前通知实行时间，或者推出后给经销商一定时间调整。“希望时间能充裕一些，毕竟经销商消化库存车辆需要一个过程。

[返回](#)

---

## 6. 汽配挺进网络销售 应以诚信为切入点

购配件，找网络，也许还不是当前每个人的第一想法。然而，在这个网络力量改变世界的时代，汽配销售与网络越走越近，却正在成为不争的事实。去年，包括德尔福、马勒、金麒麟在内的多家汽配厂商以网络作为载体，推出首家正品汽车配件在线直销平台；另一些网站也正着力打造实体商铺与网络平台双运营的全新商业模式。这些勇于尝试者正是看到了网销的巨大潜力：2011年上半年，中国电子商务整体交易规模达到3.2万亿元，其中网络消费总量达4,734亿元，相当于2010年全年的网络消费量。相比之下，以往4S店的场地成本、高额管理成本、经销人力成本都较高昂，网络销售不能不说是激烈竞争下的一个低成本便捷渠道。

如果说把网络销售纳入自己的发展战略，对于各大汽配企业来说只是迟早的事情，那么，网销能否做出色、做成功，这将决定着企业未来的赢面能够有多大。行业分析师罗小君认为，汽配网销面临的首当其冲的问题，不是资金，不是技术，而是国人最熟悉而又感觉最遥远的两个字：诚信。随着“3 1 5”的临近，对网销诚信度的关注也空前高涨。事实上，眼下汽配实体

销售中存在太多以次充好、以假乱真的坑人现象，而消费者对于有着一定专业知识要求的零部件又往往缺少“火眼金睛”，正是在此背景下，才促成了4S店汽配销售的趋势。然而，令人担忧的是，就算4S店也开始面临“诚信”危机，渐渐流出部分假货。这对于网销来说，是教训，也是机会。面对如此乱象，网销的“诚信”责任极为重大。

破解诚信难题，汽配网销考虑到行业的特殊性，应多在“品牌”二字上下功夫。比如说，要寻求具有卓越公信力的网站作为平台，展开品牌形象宣传。成立网销平台，要考虑大品牌之间的强强联手，共享共赢。对于4S店之所以会流入假货的根源进行查找和反思，堵塞漏洞，避免同样的问题在网销领域再次上演。总之，汽配诚信网销绝不是“315”来临之际的一时噱头，而应作为汽配品牌企业做大做开电子商务渠道的长久立足之本。

[返回](#)

---

## 7.汽车零部件企业面对的形势及对策分析

中国车市的“七年之痒”在2011年如约而至，在46%增幅的基础上进行了一个急刹车，官方数字显示，2011年车市增幅不到3%，这样巨大的变化让很多人措手不及，同时，也为今年的车市带来了更多的不确定性。纵观今年汽车市场，谨慎的声音不绝于耳，根据对车市走势的调查显示，一季度车市的走势在业界看来并不乐观，高达53%的人士认为一季度国内车市整体增幅基本在0~5%这一区间，另有37%的人士甚至判定一季度车市将会出现负增长。而从各大车企纷纷调低销售预期来看，业内人士也普遍对今年的形势持悲观谨慎的态度。

萧条的车市让蓬勃发展了数年的零部件行业受到了重创，再加上国内宏观经济的影响，货币升值的压力，劳动力、原材料成本的上升，这种上游压价、下游涨价的趋势使得根基相对薄弱的零部件行业生产更加艰难。在这种外部环境的压力下，零部件企业将暴露越来越多的自身硬件问题，例如管理不当、产品质量不过关等。而零部件企业的困惑就在于，是要大手笔投入进行科技创新，还是要保守的继续靠加工代工生存？是要与上游整车厂进行价格利润博弈，还是要整零合作开创新型合作模式？整个行业也将面临生产企业众多、质量良莠不齐所带来的一系列问题，可谓牵一发而动全身。因而，如何在上游车市疲软、宏观经济萧条的情况下，谋取自身发展，已成为零部件企业今年首要解决的问题。

而国家政策也在这个时候向零部件倾斜。国家发改委、商务部日前公布了《外商投资产业指导目录（2011年修订）》。该《目录》自2012年1月30日起施行。新《目录》中，将鼓励重点由“整车制造”转变为“关键部件的制造和研发”。但调查显示，业界普遍认为该政策的实施将很可能导致本土汽车零部件行业迎来新一轮的洗牌。面对这种内忧外患的局面，国内零部件企业也在不断谋求新的发展。一方面在内部进行改革发展，加大对于研发投入；另一方面，努力缓解外部环境所带来的冲击，积极拓展销售渠道，也就是与整车厂建立良好的合作的关系。目前，越来越多的企业逐渐开始重视与主机厂的对话沟通，试图以此来解决成本上升所带来的压力，但效果并不乐观。究其原因，更多的是在于没有找到一个整零互利共赢的合作模式。

[返回](#)

## 8. 广汽丰田春季服务月即将温暖开展

经历了“全球最冷冬天”的煎熬，万物复苏的春天正悄悄来临，您的爱车是否也已经调整到春季状态，与您一样准备迈进温暖的“春天里”？近日，为了让广大车主的爱车在冬春交替时能够保持健康的状态，广汽丰田将从3月1日到4月30日长达61天的时间里，在全国332家销售店全面开展以“专业呵护悦享春天”为主题的春季服务月活动。

据了解，活动期间，广汽TOYOTA销售店将陆续为顾客奉上以下专业的服务项目：到店顾客不仅可以享受免费的专业车辆检测服务，还能选择广汽丰田专业养护品特惠套装（养心套餐、动力套餐、健康套餐），为爱车进行及时、贴心的季节呵护。同时，在“三八妇女节”当天，到店女性顾客还将获得销售店精心准备的惊喜礼品一份。

春节返乡归来，长途跋涉的爱车经过严寒气候的洗礼和崎岖路况的考验，早已不堪负荷。而淅淅沥沥的春雨也为车内霉斑、病菌的滋生提供了温床，使得爱车的日常保养更添烦恼。为解决车主春季养护的各类问题，广汽丰田贴心地推出长达61天，包括基础检查和季节检查在内的专业车辆检测服务。

基础检查涵盖了发动机舱、空调系统、制动系统和车内环境四大方面的24项免费项目。而购车2年以上的老客户还可额外享受8项免费针对性检查。

此外，针对我国南北春季降雨量与多发天气各自不同，春季南北气候存在较大差异的情况，广汽丰田专门为南北两地车主分别提供了别具特色的“季节检查”服务。

在北方地区，由于春季风沙较多，并有柳絮、沙粒等杂质漂浮于空气中，所以广汽TOYOTA销售店将会为车辆清洁发动机舱，清理散热器风扇中柳絮等杂物，同时也会全面检查空调和空滤等部件，以防杂物堵塞造成空调制冷效率降低甚至发动机温度过高的状况。

而在阴雨连绵、潮湿灰霾的南方，销售店则会彻底排查空调系统和制动系统，并对车内进行全面的消毒除菌，不仅可以有效预防车内霉菌滋生，还可检查是否有水进入制动液，而导致制动失灵、失效的情况。

除了以上的车辆检查项目之外，车主如果对车辆春季养护有任何疑问，都可以咨询广汽TOYOTA销售店内的资深讲师，他们将每天定时为来店车主提供讲解，并会与入库车主交流春季养车经验。此外，如果您的爱车有难以解决的疑难杂症，销售店里的“专家坐诊”服务一定能够帮到您。

### 节日缤纷活动置换新车有礼

除了常规检查和养护项目，2012年春季服务月期间，广汽TOYOTA销售店还将陆续为车主奉上精彩纷呈的节日活动。在“三八妇女节”当天，到店女车主都能获得销售店精心准备的一份节日礼品。而在消费者权益保护日前后两周，江苏省的广汽TOYOTA销售店将举办一场集养护学堂、作业参观、车主联谊于一体的大型“纯牌零件宣传双周”活动，活动上也将送出各类奖品和惊喜。

此外，各销售店还将一如既往地为消费者提供二手车的置换、评估等“心悦二手车”服务。只要您成功置换，或者介绍朋友前来购买广汽丰田的产品，都将获得工时券、代金券或精美礼品。

## 践行五大“心悦”承诺2012售后服务开启新篇章

此次“春季服务月”活动，作为龙年以来的首次售后服务项目，将开启广汽丰田客户服务新的篇章。2012年，广汽丰田将继续践行“专业、便利、安心、尊贵、信赖”五大心悦承诺，在追求常规服务精益求精的同时，及时与顾客沟通，把握顾客需求，为顾客提供更高层次的个性化用车关怀，以行业最高水准打造卓越的“心悦服务”品牌，赢取更广大车主的支持和信赖。

[返回](#)

---