

《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5日 星期一(第83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. 北京的二手豪车大幅降价
2. 车船税调整 至部分大排量二手车价格下滑
3. “粗放理赔”新规缓解理赔难
4. 安徽省汽车轴承专项抽查 不合格产品被曝光
5. 李盛霖：及时公布收费公路整改情况
6. 委员贾康：严打劣质轮胎 应对生产者问责
7. 新规发布 节能车平均油耗5.9升/百公里
8. 二月份有关投诉相关 整车异响投诉案例增多

1. 北京的二手豪车大幅降价

“最近，售价超过30万元以上的豪华二手车交易比例明显提高，成交价格相比前一段时间有了明显的下降。”昨天，花乡北京市旧机动车交易市场的市场总监王萌告诉记者，今年2月以来二手豪车大幅降价，以旧换旧比例提高。

记者从经销二手豪车人员处了解到，比如一辆2009年12月的宝马X5-3.0豪华款，当时完税价格100万，目前行驶3万公里左右，经销商的实际销售价格在61万至63万元，相比春节前下降了至少3万元，与同期相比的类似价格至少下降了3%至5%。并且，在豪华车的细分种类中，原本保值率较好的SUV车型价格也出现了明显下降，跑车的降幅仍旧比较明显，大品牌的主流轿车降价程度略好一点。

王萌告诉记者，豪华二手车大范围大幅度降价的主要原因是市场竞争日益激烈，单一利润率明显下降。10年前北京拥有上千万资金的二手车服务公司不超过10家，5年前达到30家，目前拥有千万以上投资在北京运营的二手车公司则超过150家，普遍竞争力增强，竞争规模和趋势明显增强。因此规模化逐渐取代了单一化，单车利润明显下降。

另外随着资本的介入，资金使用效率和库存周转率成为关键。2009年开始市场不少商户为了扩大规模，采取了银行贷

款、股份合作等方式进行融资，因此在一些时间段内，二手车公司的资本使用效率需要明显提高，库存周转率加快，近期是相对银行贷款本金结算时期，因此不少经销商降价处理为了回笼资金。

新车暗降幅度加大，殃及二手车大幅让利。特别是一些售价超过100万的豪华新车由于面临新款等问题也纷纷采取暗降措施，造成二手车压力增加，不得不降价。

因为行业变化，供需态度明显转变。3年前北京的二手车行业状况是“收购难，出售易”，而随着总量的增长，尤其是限号和北京周边区域“限环保”的双重限制下，购买高档二手车用户总群体减少，消费积极性下降，通过降价的刺激作用才能相对稳定保持发展。

此外还了解到，目前本市的豪华二手车购买群体中，超过50%用户采取的是以旧换旧的方式，主要是牌照的保留，还有就是出于使用经济性的考虑。一般置换2至3年的准新车型，然后使用6年内出手到外省市，这个期间的使用性价比最好。“比如某大学老师王先生，购买了一辆2010年底的奥迪Q5顶级二手车，车辆行驶1.2万公里，当时完税价格67万，目前购买价格50万元，节省了17万元。预计使用到2015年，按照目前的行情分析，这款车届时的收购最低价格应该在35万左右。相比较购买新车2年折旧17万元，二手车基本状况3年折旧15万元，这期间的养护成本基本一致。”销售人员告诉记者。

王萌建议，消费者目前到二手车市场“淘宝”是大好时机，但是北京地区用户建议购买2至4年的二手车，尽量不要选择6年以上车型，避免环保问题带来出售困难。价格折算方便，价值越高的二手车折旧比例越高，普遍来说50万至100万元新车，2年左右的折旧在25%至30%，4年左右在35%至50%，一些冷门车甚至更多，北京的车辆行驶里程年均1.5万公里内，如行驶里程过多，或者车辆存在一些小事故问题则价值还会贬损。

[返回](#)

2. 车船税调整 至部分大排量二手车价格下滑

新的车船税法自今年1月1日起实施至今已两个月多了，据了解，新车船税法的实施对于大排量车型冲击较大，而二手车市场也产生了不小的影响。受此影响，部分车型价格近期有所下滑。

新车船税法对乘用车的税负，分别做了降低、不变和提高的结构性调整。按照新的税目税额表，乘用车将排量分为7个档次征收，其中，排量在1.6升以上至2.0升（含）的乘用车维持每年420元的征收标准，1.6升（含）以下的乘用车税负减轻，每年可减少60元，而排量在2.0升以上的，税负将随着排量的增加而递增，其中，4.0升以上排量的，年基准税额为4500元，差不多为现行标准420元的11倍。

新车船税法的实施，对于二手车市场的反映比较明显。车船税的大幅度调整，对大排量二手车冲击最大，尤其是3.0排量以上的二手车，二手车的交易价格都出现了不同程度的下滑。

由于二手大排量汽车的油耗和用车成本普遍较高，而作为车船税来说每年都是必须支出的一笔开销。这样使得消费者会放弃购买大排量二手车，这样也促使二手车商不愿在手中存货太久，为降低风险也会尽量压低收购价格，多重因素的影响下这类二手车的交易价格也就很自然出现了下跌。

3. “粗放理赔”新规缓解理赔难

车主们一直非常关注的《机动车辆保险理赔管理指引》终于发布了。在这个文件中，保监会明确提出要求，各保险公司不得单纯考核赔付率、变相压低赔偿金额而影响理赔服务质量、损害消费者合法权益，特别强调有车险理赔资质的险企，不得强制消费者到指定维修单位。

随着汽车消费的普及，保险理赔难和汽车保险销售误导而引发的投诉，已成为备受诟病的顽疾。保监会下发的《机动车辆保险理赔管理指引》中则对具保险理赔资质企业明确提出要求：首先，不得单纯考核赔付率、变相压低赔偿金额而影响理赔服务质量、损害消费者合法权益；其次，针对行业一直以来的重销售、轻服务的问题，《指引》指出，各财产保险公司应加强车险理赔管理制度建设，加大理赔资源配置力度；要加强信息化建设，实现车险理赔集中统一管理。

为此，保监会要求，各大财产保险公司应定期或不定期开展理赔质量现场或非现场专项检查，包括对各级机构理赔服务的规范性、理赔服务效率、理赔关键举措、赔案质量、特殊案件处理、理赔费用列支等进行专项检查或评估。同时，还应建立客户回访制度、信访投诉处理机制及争议调处机制，向社会公布理赔投诉电话，接受社会监督。对理赔中出现的争议要注重通过调解来解决。

据称，保险监管部门不但将对保险销售业务中存在的违法行为严查重处，还将拓宽投诉渠道，即设立全国统一的保险投诉热线电话，同时强化保监会官方网站的投诉功能。

此外，为减少保险销售过程中存在的违规率，今后将建立保险市场“退出”机制。即建立针对股东、业务、人员、分支机构和法人机构的多层次、多渠道退出机制。对财产保险公司总公司内部管理薄弱、理赔管理粗放、严重侵犯消费者权益的，将在依法从重处罚违法违规行为的基础上，进一步采取对总公司下发监管函、将总公司列为重点监管公司、限制批设分支机构等措施。

《指引》强调，保监会将进一步完善车险理赔服务质量评价体系，统一评价指标，规范评价口径和标准，探索建立理赔服务质量评价和信息披露的长效机制。而继《机动车辆保险理赔管理指引》出台后，《人身保险业务经营规则》等相关行业规范性文件也将陆续推出。

简化手续加快理赔进度

据了解，《指引》不但能够缓解车险理赔难题，还将对车险理赔案件等相关审核时间做出具体的规定。“今后，保险公司或将在客户提交全部索赔材料后的1个工作日内，完成对一般案件索赔资料完整性、准确性的审核，情况特别复杂的案件可能不超过3个工作日。”

而对保险责任的核定，新规还将明确仅涉及财产损失的一般案件，保险公司应当自收到索赔资料之日起1日内，对是否属

于保险责任做出核定；涉及人身伤亡的，自收到报案资料之日起3日内，对是否属于保险责任做出核定；不属于保险责任的，自做出核定之日起3日内向被保险人或者受益人发出拒赔通知书，保险公司还要说明理由。

通过广州多家主流财产险企业了解到，目前，由于各家公司的规定不同，各保险公司往往会根据理赔款的金额，设置不同的赔付时间规定。但整体上，汽车保险方面都将简化管理理赔手续，今后理赔案件有望在10天内签赔付协议。

对于超过规定的赔付时间，消费者既可向保监会等各级保险监管部门投诉，也可以要求保险公司给予合理的违约赔偿。不过，对赔偿数额未能确定的案件，保险公司将启动预先赔付制度。保险公司可根据已有证明和资料可以确定的数额，如交强险自收到客户索赔资料之日起20个工作日，商业险自收到客户索赔资料之日起60个工作日内先行支付。

[返回](#)

4. 安徽省汽车轴承专项抽查 不合格产品被曝光

安徽省工商行政管理局近日通报汽车轴承质量专项抽查结果，12批次商品因装配高、残磁、工作面烧伤等项目检验结果不符合相关标准的要求被曝光。

根据通报，不合格商品其标称生产企业涉及湖北亿德赛襄轴承有限公司、龙口市昊天轴承有限公司、公主岭解放商用汽车配套轴承有限公司、乐山大洋轴承有限公司、哈尔滨锐达轴承有限公司、襄樊万联汽车轴承有限公司、襄樊襄江华美汽车轴承有限公司、宁波市光阳三亚轴承有限公司、宁波日鑫轴承有限公司、襄樊大鹰车用轴承有限公司、佳木斯丰润轴承有限公司、襄樊胜嘉轴承有限公司。

[返回](#)

5. 李盛霖：及时公布收费公路整改情况

据中国之声《央广新闻》报道，根据规划，到2020年，我们国家要基本建成国家高速公路网，到那个时候，我国的高速公路通车总的里程将会达到10万公里。对于备受争议的收费公路政策，交通运输部部长李盛霖如何回应？

8年后上高速时间要比现在缩短很多

我国的高速公路通车总的里程将会在2020年达到10万公里，这个数字相当于绕地球两圈半。李盛霖说，10万公里的高速路全部通车，全国所有的省会城市将会顺利连通。

李盛霖介绍说，8年之后，无论是东部、中部还是西部地区的老百姓，开车上高速公路的时间要比现在缩短很多。

李盛霖表示，“贷款修路、收费还贷”政策自1984年实施以来，有效缓解了公路建设资金不足的矛盾，加快了公路建设步伐。

收费公路政策执行中确碰到很多问题

李盛霖说，收费公路政策在执行过程当中确实也碰到了很多问题，群众的要求也越来越高，要求解决的愿望也越来越迫切。经过国务院批准，我们从去年6月份开始，由发展改革委、财政部、监察部、国务院新闻办和我们交通运输部五个部门，联合组织开展了全国收费公路的专项清理工作。前一阶段各地已经基本摸清了现有收费公路的有关情况，各个省区市已经在去年年底之前相继向社会公布了他们摸底的结果。

[返回](#)

6. 委员贾康：严打劣质轮胎 应对生产者问责

经历了一次死里逃生的高速公路爆胎事故，全国政协委员贾康今年两会带来了《关于加强汽车轮胎安全防范风险改善民生的提案》。

贾康委员介绍，我国目前一年因道路机动车辆交通事故引起的死亡人数超过6万人。在发生人员死亡的机动车交通事故中，以高速公路车辆轮胎爆胎引发的占有相当比例。

“一个劣质轮胎，往往带来若干条鲜活生命的伤残或断送，带来一个乃至几个家庭的悲剧。”贾康委员说。

贾康委员建议，轮胎使用过程中质量监控、强制更换（或强制胎压监测）的明确标准与施行机制亟待设立与落实。

贾康委员同时建议，从产品质检、企业竞争制度和司法制度的源头抓起，形成对劣质轮胎生产者的问责、劣汰机制，防止正常行驶的车辆因轮胎质量问题变成“杀人机器”。

[返回](#)

7. 新规发布 节能车平均油耗5.9升/百公里

近日，工信部正式发布了《工业节能“十二五”规划》。根据规划，“十二五”期间我国汽车行业将大力推广节能汽车，加快培育新能源汽车，因地制宜发展替代燃料汽车，促进汽车能源使用多元化发展。同时要逐步降低汽车燃油消耗率，至2015年，节能型乘用车新车平均油耗要达5.9升/百公里。

据悉，上述节能型乘用车新车平均油耗标准，是今年以来第二次在“官方”行业发展规划中提及的未来我国节能型乘用车平均油耗标准。此前不久国务院发布的《工业转型升级规划(2011—2015年)》中，也明确提出2015年我国节能型乘用车新车平均油耗降至5.9升/百公里，届时我国新能源汽车的累计产销要达50万辆规模。

[返回](#)

8. 二月份有关投诉相关 整车异响投诉案例增多

2012年2月的投诉总共68件。其中合资品牌51件，自主品牌16件，原装进口品牌1件。从质量问题的分布来看，发动机故障为10件，电气部分为4件，传动及机械故障为8件。

3月1日报道 2012年2月的投诉总共68件。其中合资品牌51件，自主品牌16件，原装进口品牌1件。从质量问题的分布来看，发动机故障为10件，电气部分为4件，传动及机械故障为8件，主要问题集中表现在车身各部位的不明异响和整车噪音上。估计这一问题的成因，与自主品牌相对忽略装配质量有关。同时，还有部分投诉实则是因服务不到位和服务态度引发，详细分析如下：

1.案例下降，问题充分。从去年的投诉案例数量看，二月份是高发期。原因在于去年春节比较靠前，节日出行中的许多问题都在节后的投诉中反映出来。今年春节相对滞后，有些问题还没有暴露出来，估计在三月投诉量会有增长。

2.种类均衡，异响突出。从投诉品牌来看：结合市场保有量分析，进口、合资与自主三种品牌类别的投诉案例，在数量上配搭均衡，在正常比例之内。微观分析发现，合资品牌仍存在制造质量故障，如江西朱女士遭遇的变速箱渗油和广东邓先生碰到的新车不能点火等问题，都是针对合资品牌的投诉。而车体异响仍是自主品牌的老毛病，在整个自主品牌投诉中占绝大多数，它再次为国产车企的装配质量敲响警钟。

3.服务是关键，态度第一位。尽管维权者的声调很高，但诉求不高，仍存在嫌麻烦，怕纠缠的思想。息事宁人者，大有人在。相对来说，相当一部分纠纷与车企直营店或4S服务站的服务质量和服务态度有关。零配件供应不足，维修中形成拖拉，在自主品牌里表现突出。

4.售后是保障，环节不可缺。品牌服务与配件滞后，一直是汽车售后工作中最突出的问题，也是诱发投诉或维权事件的导火索。个别车企的售后服务单位，有意在“拖、推、踢”的过程中，迫使用户接受正常渠道以外的解决方式，从中牟利，也是目前市场上普遍存在现象。我们要看到，一个品牌形象的打造，离不开制造，营销和服务一整套运作体系的完整，缺少某一环节

都将前功尽弃，事倍功半。最后，特别强调的是，车企在联营创办4S店时，一定不能只把经济性放在第一位，忽略对合作者服务意识和职业道德的考量。

[返回](#)
