

《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6日 星期二(第84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. 外资险企推“零单证”赔付 保险大战升级
2. 车险“代位求偿”多成坏账 险企陷两难
3. 中质协：汽车售后服务问题呈持续增长态势
4. 时下租车行业现存问题和出路思索
5. 北京二手车卖到外地攻略
6. 上海通用西部首家零部件配送中心落户重庆
7. 投影技术实现平视显示将有望被应用在汽车上
8. 两会建议：切实提高油品质量

1. 外资险企推“零单证”赔付 保险大战升级

半个多月前，“交强险”对外资财险公司的准入限制终于放开，也意味着每年3000亿元的车险市场将迎来更多竞争者。虽然外资财险占整体市场仅1.1%的份额，令不少中资财险公司直言从未视其为对手，但记者近期却了解到，中外资公司近期都频频升级理赔服务，新政开闸前已火药味十足，有外资财险更推出“单方事故1.5万元内‘零单证’理赔”，意欲与中资险企主打的万元以下1天理赔的行业最高标准抗衡。

“零单证”赔付首现市场

日前，外资财险公司利宝保险宣布推出1.5万元以下单方事故“零单证”赔付，而这是国内首家推出这一标准的财险公司。

“这项服务从2012年3月1日起在全国实行。”利宝保险的相关负责人对记者解释称，所谓“零单证”就是公司接到客户报案后，如果查勘后认为是单方事故、赔付总额在1.5万元以下的，不需要客户提供索赔申请书、驾驶证体检回执、交通事故责任认定书、维修清单、维修发票等任何需要填写签字的文件及需要后续提交的材料，只需要客户提供行驶证、驾驶证、身份证、银行卡拍照存档后，即可向客户支付赔款。“当然，赔付前提也包括必须是纯车损，不涉及司法诉讼等，而且还要与客户就损

失金额可以达成一致意见。”

对于外资财险加入战局，重庆大学保险与社会保障研究中心主任、中国保险学会理事黄英君分析认为，市场放开后外资财险也不会无的放矢而盲目追逐市场份额，而是会注重开拓潜在市场、细分市场，实施差异化竞争，体现自身品牌优势。

中资公司送大礼维护客户

相比外资公司新推的“零单证”，中资公司的理赔服务还主要是围绕赔付时限，损失金额2000元至1万元以内的理赔案件可进行快速理赔。其中，人保财险规定“万元以内1小时通知赔款”，而中国平安则规定，事故金额1万元以下，资料齐全者可以在1天赔付。

虽然有中资财险负责人对记者坦言“从未将外资视为竞争对手”，但对理赔服务的升级却并未停下。近期，人保财险等公司也将原本在寿险市场常用的促销活动引入车险销售，其“试算抽奖”、“试算有礼”、“投保买赠”等活动也成功吸引了不少车主眼球。例如，在本月底前通过人保电话财险成功试算车险保费的客户，都可参与包括价值5000元的“淘时尚香港游”携程代金卡、三星手机或微单相机等奖品在内的抽奖活动；而成功投保的客户还可以获得和田玉枣、恒寿堂红枣茶、汉波红枣浓浆等在内的为女性车主量身定制的美丽关爱大礼包。

“以往车险是靠价格，而现在大家更需要靠服务黏住消费者，在人性化服务上，谁先走一步，谁就有更多的机会赢得客户的认可。”业内人士坦言。

[返回](#)

2. 车险“代位求偿”多成坏账 险企陷两难

近年来保险业最大的一次车险改革有望近期推出。据日前多家媒体报道，中国保监会从去年开始向社会征求意见的《关于加强机动车商业保险条款费率管理的通知》有望于3月15日之前正式出台，届时，诸如“无责不赔”这类所谓车险霸王条款都将被废除，而“代位求偿”制度则有望向全国推广。

然而，就在广大车主翘首以盼时，记者上周从全国首个试点“代位求偿”制度的北京地区获悉，截至2011年末，“代位求偿”在北京实施5个月内，北京保险行业已受理案件申请75件，涉及总赔偿金额约168万元。据了解，大多数车险“代位求偿”案件保险公司都面临着追偿不回来的现象，形成了跟银行类似的“坏账”，保险公司面临的风险不小……与此同时，2月29日中国保监会下发的《机动车辆保险理赔管理指引》上明确要求，保险公司加强代位追偿案件管理，制定制度规范以及追偿案件的业务、财务处理方式及流程……

一方面是监管部门的明确要求和广大车主的殷切期望，一方面是“大概率”的坏账风险。一些业内人士对此表示，由于我国目前车险投保率较低，导致保险公司代位后实际难以追偿，“之前曾有报道，2010年某财产保险公司行使代位求偿权的案件有125笔，追偿成功的只有1笔。”鉴于此，未来“代位求偿”制度的完善和顺畅运行还需要相当一段时间的磨合。

“代位求偿”好的初衷

“无责不赔”是在2011年被曝光的所谓车险霸王条款之一，曾引发社会的强烈关注。为了解决这个问题，去年起保监会及中保协开始探索在车险领域实施“代位求偿”机制，2011年8月份北京成为全国首个试点该机制的地区。

所谓“代位求偿”是指发生事故，一方无责，一方全责，在全责方不履行赔偿责任的情况下，无责方可以先要求无责方承保的保险公司先赔偿，保险公司向无责方支付赔款后，就取代无责方向全责方追偿。

据北京保险行业协会上周发布的数据显示，截至2011年末，车损险“代位求偿”制度实施仅5个月，行业已受理申请75件，涉及赔偿金额约168万元。

保险公司为“坏账”头疼

“代位求偿”，对于车主来说无疑是非常好的一个制度，然而记者上周在北京地区采访时发现，在保险公司看来这却是个颇为头疼的问题。

某大型财险企业北京分公司的田先生与记者交流时表示，车险“代位求偿”的案件一般有两种情况，一种是全责方没有这个经济能力，另一种情况是全责方不愿意赔偿。在这两种情况下，保险公司才会先赔偿无责方，然后再取代无责方向全责方追偿。他表示，实质上保险公司的大多数代位求偿的案件都是追偿不回来的。同时，他举例称，有几个案件是法院都已经判决了，但是全责方就是不赔，“赖”上了，这时候无责方没有办法拿着法院的判决书来找保险公司理赔。此外，他还坦言，发生车险代位追偿的案件，其涉案金额一般比较大。

这一点在北京保险行业协会的数据中，也可以看出一些端倪，车险代位追偿实施5个月以来，北京地区共受理此类案件75件，涉及理赔金额168万元，平均每个案件涉及的理赔金额达2.24万元。

北京保险行业协会相关负责人表示，代位求偿的案件很多都是追偿不回来的，保险公司会形成和银行相类似的“坏账”。

当然，168万元的“坏账”不会影响到北京地区的车险整体情况，但这种机制如果在全国推广之后，所带来的影响如何？会否因此而推高车险的保费呢？对此，业内人士表示，现在来说费率影响还为时过早。因为现在还不知道全面实施代位求偿的损失有多大，但如果“坏账”过多的话，肯定会影响到车险费率水平。

[返回](#)

3. 中质协：汽车售后服务问题呈持续增长态势

中国质量协会用户委员会昨天发布2011年度中国汽车产品质量与服务质量投诉分析报告，显示在汽车用户投诉的部件问题中，发动机故障问题上升至首位；汽车售后服务问题呈持续增长态势，“屡修不好”令汽车用户在维修过程中最不满意。

与2010年相比，在汽车用户投诉的部件问题中，发动机故障问题上升至第一位，其中“异响”问题占比近3成。其次是车身附件及电器投诉，如车身密封性差、有异响、漏风漏水情况，内饰质量差、车窗升降器等小部件的开关失灵等。此外，锦湖轮胎的曝光引发关注，导致轮胎问题投诉量上升。

中质协同时指出，由于SUV车型市场销售越加活跃，保有量快速增长，对应其售后维修中出现的问题和纠纷也迅速上升，投诉的问题如发动机怠速不稳、无故熄火、部件异响以及售前售后的各类服务问题。

服务方面的数据显示，“服务态度”和“配件争议”的投诉量超过了40%；“屡修不好”是汽车用户在维修过程中最不满意的方面。中质协认为，同一问题的多次维修，会导致用户认为车辆本身存在质量缺陷，要求退车或换车。

[返回](#)

4. 时下租车行业现存问题和出路思索

租车行业的运营成本高，一是折旧，二是日常运营，三是市场推广的费用。光汽车折旧就占运营成本一半以上。毛利率很低。随租车公司规模扩大而来的是不断增长的亏损。或许未来，等国内消费者的租车习惯培养起来，租车价格能在一个合适区间时，中国的租车业才能走出亏损。

沉重的债务，连年的亏损，尚未成熟的租车市场，新鲜出炉就遭质疑的财务报告，使中国最大租车公司的美国之路布满荆棘。但中国租车3G门户(www.zgzcmmh.com)负责人表示，业内坚信中国租车业可以勇破混沌，渐入佳境。

动用各种促销方式

随着国内各大汽车租赁公司的崛起，他们为了将这种时尚环保的出行方式推广到全国各地，让更多的消费者体验到租车的益处，很多租车公司纷纷推出各种优惠活动以吸引更多民众前来体验。

低价的促销很快扩大了市场占有率，在培养个人消费者租车习惯上，也的确起到了很好的效果，代价则是亏损。在一些投资界人士看来，价格战的副作用是易打难收。

上市避资金链风险，打开融资窗口

国内租车公司们近年来一直在上演争融资、争市场、争上市的故事。中国租车行业“重资本、拼规模、融资难”的性质，也决定了谁先上市谁就在融资问题上打开了窗口，更有机会成为行业巨头。

美国排名前几位的汽车租赁上市公司，由于有完善的汽车保险、银行金融和信用担保体系，都已陆续完成从亏损到盈亏平衡或盈利的转型。

但中国租车业极为分散，中国租车市场尚未成熟，市场排名第一的租车企业市场占有率不足4%。这样的业绩无法满足国内上市的盈利要求，赴海外上市因此成为国内某租车公司惟一的选择，希望成为中国汽车租赁业的“第一股”。但沉重的债务，扑朔迷离的财务报告，都让其上市之路布满荆棘。甚至有行业人士在经过调查后对国内租车行业的前景都发生了怀疑。按租车公司公布的折旧率和降价促销力度来看，其毛利率将变成负数。此外，行业人士还认为其直接经营成本过低，管理成本过高。租车业有分析师认为，如果不促销，租车公司实际出租率应在50%以下。

在资本市场未有明确回暖迹象的情况下，租车公司赴美上市无疑冒了很大风险，它既将测试出美国资本市场对中概股的真实温度，也会成为中国租车业——这个尚未成熟起来的“烧钱”行业在资本市场的一个大考。

但亏损并不是企业能否在美上市的决定性因素。汽车租赁属于重资产行业，负债率高，前期因投入大将带来较长时间的亏损，属正常现象，关键是在可预期的商业模式下，能否形成规模扩张与滚动融资的良性循环，最终实现盈利。

走出价格战，找出对租车业更重要的

商业和盈利模式任何时候都是投资者们最关注的问题。业内人士们坚定着自己的判断，“汽车分享绝对是趋势，关键是看你从哪个点切入。”切入点，便是各自的商业模式。中美租车公司的模式和规模都相去很远，但即使是在国外成熟的租车市场，一般净利润也不超过5%。相比之下，中国租车行业目前还在依靠价格战和投资扩张的“处级阶段”，市场分散，缺乏行业标准和服务创新，缺少差异化空间，尚未看到盈利模式和生长周期。

据中国租车3G门户长期的行业调查显示，在重资产模式下，如果只利用资本杠杆，租车行业的毛利可能会上去，但上升幅度也不会太快，对整个租车的业态不会产生革命性影响。有评论指出，资金虽然重要，但长期来看，租车行业归根结底是服务业，用户体验第一，管理非常繁琐。但不可能长时间坚持烧钱，租车在商业和盈利模式、差异化、集中度、管理、服务上更为重要。并且不要忘记，汽车租赁公司其实是将汽车制造商、汽车经销商、保险公司、汽车用户有机的紧密结合在一起的。

最后，与中国租车3G门户(www.zgzcmh.com)此类国内大型租车行业网站合作是不错选择，网站包括资讯行情供求信息，车讯车型车企信息，价格和优惠信息，租车须知汽车保养知识等。中国租车3G门户应用互联网和移动互联网的思维，整合闲散繁微的租车资源并将之纳入系统，为有租车需求的人士提供汽车共享信息，为租车业内提供展示和交易交流的平台。

[返回](#)

5. 北京二手车卖到外地攻略

北京二手车卖到外地现状

随着北京市加大了对城市交通拥堵状况治理的力度，北京二手车卖到外地这种方式现在已经越来越受到无论是车主还是二手车经销商的认可。

而诸多政策因素的影响，也进一步促进了北京二手车卖到外地。除了2012年北京市小客车限购政策继续实施，还有北京市将全面实施国V排放标准，此外2011年8月1日开始实施的《老旧机动车淘汰更新补贴办法》这些都有效的将促进北京二手车卖到外地。

据中国汽车流通协会的数据显示，2011年全国二手车外迁比率从2010年10%猛增到2011年56%；2012年元月份北京二手车交易总量为47300辆，其中卖到外地的二手车共有24600多辆，占北京全部二手车交易量的52%。随着国内汽车市场的逐步

发展，二手车跨地域流转将逐步成为二手车行业未来发展的一个方向。

北京二手车卖到外地流程

那么一辆北京二手车卖到外地的流程又是怎样的呢？总的来说，可以分为车辆过户和外迁两个部分，其中：过户：车辆先办理过户，去当地的二手车交易市场大厅内办理车辆的过户手续，要填写《北京市旧机动车买卖合同》、《客户须知及保证》。过户时需要验车，主要是对车辆的外观等进行简单的查验。

过户需要准备的材料包括双方身份证原件及复印件、购置税完税证明、登记证原件及复印件各一张、行驶证原件及复印件各一张、购车发票。

外迁：在二手车交易市场的过户验车、拓号区排队，在工作人员完成对车辆的检查、拓号、拆牌和照相工作后，就可以进入过户大厅开始办理手续。此时需提供机动车所有人身份证明原件及三张复印件，委托他人办理的还需提供办理人的身份证明原件及两张复印件，并填写授权委托书。还需提供机动车行驶证、机动车登记证、机动车查验记录表，并提交旧机动车交易发票、外迁证明。

需要准备的全部材料包括过户市场开具的外迁证明、购车发票、车牌、买方身份证、机动车登记受理凭证、购置税完税证明。在3个工作日后持号牌、买方身份证原件（个人持身份证、公户持组织机构代码证）及受理凭证到北京市公安局公安交通管理局车辆管理所（十八里店南桥）牌证发放窗口领取大档案(大档案包括验车单、申请表、车架号、原车照片、原车主行驶证)；2日后，在车辆购置税上缴所在地领取小档案(小档案包括报税联、购置税表、车辆信息表)。

至此，一辆北京二手车卖到外地就算完成了，当然，北京的朋友们别忘了在过户外迁完成后可以按照《老旧机动车淘汰更新补贴办法》领取相应的补贴。

[返回](#)

6. 上海通用西部首家零部件配送中心落户重庆

日前，上海通用（西部）零部件配送中心落户重庆九龙坡区。这是上海通用继上海、广州、烟台和天津后，在全国兴建的第5个零部件配送中心，上海通用副总经理王永清出席签约仪式。

王永清表示：“重庆作为西部唯一直辖市，除了辐射西部的区位优势，重庆的交通也实现了水路、陆路和海路的同步传输。”重庆将担负起西部10个省、自治区和直辖市的配送重任。

签约之后，西部零部件配送中心将即时动工，预计2013年底可投入使用。此配件中心囊括了别克、雪佛兰和凯迪拉克三大品牌，将服务于上海通用在西部的经销商网络。

建成后，上海通用在西部的维修体系也将实现质的飞跃。不仅缩短了零配件的维修等待时间，也会相应降低维修成本。对于保有量非常大的别克和雪佛兰品牌，以及快速增长的凯迪拉克而言，都是重大利好。

7. 投影技术实现平视显示将有望被应用在汽车上

在今年的国际消费电子展(CES)中，德州仪器(TI)通过其数字光学处理器(DLP)Pico技术为个人和企业消费者带来了当前最引人入胜的移动技术和移动多媒体体验，开创了除传统投影之外的多个全新应用领域，涉及工业、医疗、汽车和科学仪器。TIDLDP亚洲区技术销售经理王洋昔表示，DLP嵌入式投影技术可以帮助开发人员轻而易举的创建、储存和投射连贯的高速图形，从而将有助于小尺寸、低成本和智能化高速图形显示成品设备的开发与应用。这其中，又以TI携手世界顶尖汽车制造商，展示DLP技术在汽车领域的全新应用最具代表性。

玩过飞行游戏的人都应该熟悉屏幕上的平视显示功能。来自TI的最新消息表明，在不久的将来，这种平视显示功能将有望被应用在汽车上：也就是说，汽车驾驶员无须转移视线就能从挡风玻璃上看到相关行驶数据，从而提供了更高的安全性。王洋昔介绍说，通过投影技术来实现平视显示在奥迪和奔驰的概念车上都有应用，并已特别在2012年的CES上展示。此举表示汽车厂商已认可DLP技术，并开始尝试将其应用于车中，但其上市时间则要看各汽车厂商的规划而定。

据称，这种技术的原理，是通过镜面的反射，将画面中的内容反射到人的眼中。例如，奔驰的概念车F125，在驾驶员位置的仪表盘上方，挡风玻璃的位置，采用了投影技术，并且加入了微软的交互式功能，可以实现触摸屏幕的效果。有着这项功能，驾驶者在驾车过程中，不用在低头看着汽车中控台上的按钮，只要看着前方的屏幕就可以进行操作；在东京车展上，丰田、三菱等推出的概念车，应用了背投展示技术，通过互动技术来操控汽车，而DLP技术可以为这类产品提供在凹凸不平的表面进行投影显示的最佳解决方案。

8. 两会建议：切实提高油品质量

从国 油到国 油，汽车制造商和消费者等到花儿也谢了。

而油企的不作为，让汽车蒙冤。

去年全国出现的大范围的大雾阴霾天气，被指传统内燃机汽车排放的尾气是PM2.5的主要来源之一（此外，还包括燃煤排放、城市扬尘等）。这些漂浮在大气中直径小于或等于2.5微米、直径还不到头发1/20粗细的颗粒物，可以被人吸入肺部并因为附有病毒和细菌而引发哮喘、咳嗽、喉炎、鼻炎、支气管炎和心血管病等诸多疾病。

而高效的柴油机不能在乘用车上推广，因为我国的油酋们还远远未能生产出品质卓越的清洁柴油，高品质清洁柴油的及

时供应依然是“水中月，镜中花”。美国却早在2006年就已经对车辆尾气排放和柴油中硫的含量制定了严格的规定，对柴油燃油中硫的含量限制在百万分之十五ppm以下。在政策方面，美国《清洁空气法》还授权国家环保总署针对各种污染物制定具有法律约束力的可强制执行的标准，如果不达标，将会进行严惩。

但是我国油品质量堪忧。据香港媒体公开报道，目前内地汽油二氧化硫含量要比香港的高35到50倍，容易造成空气污染。

近来“熄火门”在多地频现，其元凶均也被怀疑源于质次价高的油品。前一段时间的云贵汽车集体熄火，被指是用了每吨成本低千元的调和汽油。不法企业为了赚取差价，在汽油中添加甲醇、甲缩醛和N-甲基苯胺等非法添加物，且有些非法添加物并未在国标检测指标之内。

在我国正迈入汽车社会的今天，油品不给力，无疑是在增添了车主的烦恼的同时，加重了城市空气的污染。

环境保护部发布的2011年《中国机动车污染防治年报》显示，“十一五”期间，我国机动车保有量呈快速增长态势，由1.18亿辆增加到1.9亿辆，平均每年增长10%。其中，汽车保有量由3088万辆增加到7721.7万辆，保有量增加了150%。在我国已经连续两年成为世界汽车产销第一大国的背景下，机动车污染日益严重，大气环境质量成为最突出、最紧迫的问题之一。2011年我国机动车排放颗粒物(PM)近60万吨。

然不幸的是，在“涨价接轨，质量断轨”的油企的游说之下，油品标准实施的时间常常晚于汽车排放标准计划实施的时间，扰乱了车企正常的研发计划，也增大了我国节能环保方面的压力。

2011年底，国家环境保护部发布公告，无奈地指出：鉴于目前满足国四标准需求的车用柴油供应仍不到位，严重制约国四标准实施进度。为保证标准实施效果，根据车用燃料供应实际，决定分车型、分区域实施国四标准。本于今年实施的国四排放标准，被一再延后。

国资委称石油石化电网通信将向公益型国企改革。这类企业的社会效益应当高于经济效益，并应经常承受政策性的亏损。

石油企业应该“兵马未动，粮草先行”，承担起应有的社会责任，切实提高油品质量。

[返回](#)