

谁是更放心车商？什么车型更可靠？

海南日报即日起推出系列报道，为消费者寻找更放心车商、更可靠车型

■ 本报记者 周月光

随着经济社会发展，家庭轿车日益普及，汽车已经成为众多家庭的重要购买商品。到哪里买车更放心？买什么样的车型更可靠？着眼消费需求，从即日起，本报将开展为期两个月的寻找更放心车商、更可靠车型系列活动，并推出系列报道。



行业产销失衡

中国汽车工业协会日前发布了2014年中国汽车产销数据：2014年，我国汽车产销量双双突破2300万辆，已连续6年位居全球第一。2014年，我国汽车产量达2372.29万辆，同比增长7.26%；销量达2349.19万辆；同比增长6.86%。

虽然产销数据继续增长，但仔细分析，有三点值得注意：一

是增幅已从2013年的14%左右下降至7%左右，而这一增幅数据明显低于中汽协在2014年年初作出的8%到10%的增速预期；二是销量增长明显低于产量增长，这是中国车市第二年出现供大于求的现象；三是产销失衡将加剧，统计数据显示，中国汽车行业已形成和在建产能约3500万辆，远远超过去年2349万辆的销量。

市场竞争加剧

产量不断增加，市场销量有限，其结果必然是竞争进一步加剧。为了去库存、抢市场，生产商与经销商将采取种种非常手段营销，有的可能通过做精产品、提升服务水平获得市场，有的可能通过降低成本、以价格

吸引消费者，但也需防范采取违规手段如虚假宣传、以次充好等手段欺骗公众者。

近年来，汽车消费纠纷呈现高发态势，大到价格虚高、捆绑销售，小到售后服务维修保养，这些生活中常见的和买车修车有关的烦心事，让不少准车主望而却步。如何买到称心如意的家庭用车，除选择一个成熟的品牌和车型之外，更重要的是要选择一家有信誉、有保障、有实力的汽车经销商，让自己的权益得到最大程度的保护。

引导激发消费

为帮助消费者买到称心如意的车，也为了让有信誉的海南车商脱颖而出，在3·15国际消费者权益日即将到来之

际，本报特策划退出寻找放心车商和可靠车型系列活动。

本次活动将围绕海南车商的经营理念、销售业绩、售后服务等方面，通过挖掘亮点、实际体验，总结车商树立企业诚信品牌、打造消费者最放心4S店的经验和做法，如“保姆式”服务、“一对一”服务；无理由退车活动、定期电话回访制度等。同时配发2014年度汽车销量、售后消费者满意度、本年度新车上市次数及成功策划案例等内容，激发海南车市消费潜力，塑造海南车市健康形象。

对于汽车消费者普遍反映的重点问题，本报也将展开深度调查，采访汽车专业人士和汽车经销商，分析原因，探讨对策，并针对消费者投诉的典型案例，进行跟踪采访，督请相关执法部门介入，维护消费者合法权益。



2014年汽车投诉五大问题

中消协日前发布2014年全国消协组织受理投诉情况分析报告。结果显示，2014年全国共受理消费者投诉619415件，与2013年相比交通工具类投诉量仍居前列。汽车及零部件投诉量由2013年的第四位上升到2014年第三位。

报告显示，汽车销售及维修服务满意度偏低。伴随着汽车保有量的增长，有关汽车售后及维修服务的投诉也逐年攀升。2014年全国消协组织共受理汽车相关投诉26251件，其中涉及质量问题10230件，合同问题6104件，售后服务问题4111件。根据年度投诉统计结果和山东、黑龙江等部分省份消费满意度调查报告显示，消费者对汽车销售及维修服务的投诉问题主要集中在5个方面：

一是强制消费。主要集中在强制搭售保险、强制代理挂牌、加价销售、隐瞒真实信息压证交车等方面，消费者对汽车销售过程中的不正当营销方式反映强烈。

二是不公平格式合同条款。主要集中在购车不签订书面合同、合同条款过于简单或提车后购车合同收回、混用定金和订金造成双方权利不对等。

三是汽车质量问题。如2014年某汽车厂家一款汽车后悬横梁频频出现断裂，各地消协多次接到消费者反映其所购买这款汽车后悬横梁出现裂纹，存在安全隐患，而厂家提出的补救方案并未令消费者满意。

四是服务费用问题。主要是维修保养价格不明示、不透明、配件只换不修、过度保养、不能一次性解决故障、维修人员技术水平低等问题。

五是售后服务态度强硬、野蛮，致使矛盾不断升级。车主因车辆质量问题向售后进行咨询或投诉，工作人员无法对故障做出正面技术解释，不能正确面对故障存在的客观事实，多以“人为造成”或提出不必要“检测”为由规避责任，加重消费者举证义务，车主无法接受售后无理野蛮、强硬处事方式，致使矛盾升级。

(周月光辑)

版面联系

原中倩 13907683226
周月光 18876677703
林莉莉 13876006886

“顾客感动”战略打动顾客

本报讯(记者周月光) 2014年，起亚汽车在海南市场年销量突破5000辆。

虽然增幅达到10%，但经销起亚汽车的海南创亿公司并不满意。该公司销售总监王海刚说，如果不是受超强台风“威马逊”和强台风“海鸥”的影响，起亚汽车去年在海南的年销量有望突破6000辆。毕竟，在海南市场，起亚汽车的发展已驶入快车道，越来越受到消费者青睐。

起亚汽车大规模进入海南不算早，但是，起亚汽车销量增长算是比较快的，特别是与同档车型相比，算是后来

居上。2001年，起亚在海南建成第一家4S店，当时只销售一个车型，而到去年底，起亚在海南的4S店已发展到6家，销售车型增加到10个，市场份额超过6%。

在众多的汽车品牌中，起亚汽车不是大品牌，为什么能在这么短的时间内取得这么大的成就？王海刚分析，主要原因是东风悦达起亚汽车性价比，特别符合中等收入家庭。在销售的10个车型中，价位从7万元至19万元不等，满足了大部分家庭的购车需要。

性价比，主要体现在东风悦达质

量可靠，如发动机和变速箱保修期，东风悦达起亚从2006年起，就推出5年或10万公里保修政策，在同档车型中保修期是最长的；从2014年起，又推出起亚4、起亚5整车免费保修期5年或10万公里。在同档车型中，整车保修期是最长的。

“推出超长的保修期政策，虽然会增加汽车厂商运营成本，但实际上成本增加很少。因为无论是生产厂家，还是经销商，我们都对自己的汽车质量有信心，相信即使在这么长的时间里，我们的产品都不会有大问题。”王海刚说，这

样就给消费者发出明确的信号——东风悦达起亚汽车质量是靠得住的，从而增加消费者购买东风悦达起亚的信心。

一种商品好不好，回头率高不高是一个重要指标。王海刚介绍，澄迈县推行车改后，2005年左右曾经一次采购东风悦达起亚100多辆，这些汽车目前都性能良好，还在路上跑着。去年有些车主升级换代购新车，大部分还是选择了悦达起亚。

汽车作为长期耐用用品，售后服务对消费者影响很大。海南创亿售后部经理单海说，东风悦达起亚汽车售后服务

推行“顾客感动”战略，把每一次售后服务都当作感动顾客的机会，总是为顾客着想。

单海举了一个例子：昌江有位消费者在2013年1月买了一辆起亚3型车，今年春节期间，车子空调压缩机坏了，他把车子开到海口起亚4S店。因为已过保修期，他准备花1000多元更换空调压缩机。技术人员现场检查发现，空调压缩机问题不严重，维修后可正常使用，就建议车主不更换只维修。最后，这位车主只花了120元维修费就解决了空调压缩机故障。

起亚全民购车“惠” 十重好礼享不停

傲跑 跃然登场
全岛火爆抢购中……



扫一扫 有惊喜



1.78万起亚开回家



不止是强劲的力量；

不止是独树一帜的风格；

不止是超越同级的卓越空间；

KX3，将会在城市、野外、沙滩……

在任何想去的地方让你体验更多。

与你的朋友、与你的家人，

一起感受KX3的“越”野。

强劲动力组合
1.6 T-GDI / 7DCT

潮流外形
HID氙气大灯/LED日间行车灯

卓越视野
全景天窗

舒适科技
通风/加热座椅



东风悦达起亚汽车有限公司 400-799-0000 www.dyk.com.cn

海口创亿5S旗舰店 电话：66801913 地址：海口市南海大道62号

创亿起亚琼山旗舰店 电话：65661955 地址：海口市琼山大道231号 起亚智晨店 地址：海榆中线与南海大道交叉口以西500米

起亚汽车好！省油更安全！



东风悦达·起亚