

2016年全国消协组织受理汽车产品投诉结果公布  
你的爱车上榜了吗？隐瞒车辆真实信息  
二手车投诉多

统计数据显示，2016年度，全国消协组织共录入受理汽车产品（含零部件）投诉15247件，其中，达成调解协议12022件，未达成调解协议1156件，消费者撤回投诉472件，投诉解决率78.84%，为消费者挽回经济损失8848万元。

从投诉的车系分布来看，2016年自主品牌汽车的投诉量为2332件，占全年投诉总量的14.89%，排名第一；德系品牌汽车投诉1754件，占全年投诉总量的11.2%，排名第二；美系品牌汽车投诉1558件，占全年投诉总量的9.95%，排名第三。

从投诉热点来看，主要有以下几个方面：

1.售后服务问题：主要集中在同一质量问题多次维修、不履行三包义务等。

消费者具体投诉问题主要有：一是维修水平不高；二是无法落实售后承诺；三是维修保养价格不公示、不透明、乱收费。

2.合同问题：主要集中在合同违约行为和不平等格式条款。

具体合同类投诉问题主要有：一是购车不签订书面合同或提车后购车合同收回；二是合同不规范，对车辆交付时间、配置标准等售后服务条款轻描淡写，混用定金和订金概念造成双方权利不对等；三是签订合同不履约；四是部分汽车销售人员为了业绩和提成，口头承诺购车优惠或补贴，车辆售出后，不兑现承诺。

3.质量问题：投诉集中在产品性能、不合格商品和失效、损毁或毁灭三方面。

具体质量类投诉主要有：一是发动机、变速箱、仪表板等主要部件出现故障；二是异响、异味、异常抖动等争议大的问题；三是汽车轮胎早期磨损、爆裂等现象。此外，汽车质量问题还涉及检测鉴定问题，消费者维权比较困难。

4.二手车问题。

二手车投诉主要集中于隐瞒车辆真实信息，比如，事故车佯装零事故、修改车辆里程等消费陷阱。

中消协提示消费者：汽车4S店以及厂家授权维修站均为全国联网，每次进店保养或维修都会记录维修时的里程数，消费者可以进行核查。

5.汽车金融问题。

汽车金融类投诉主要有以下问题：一是部分经营者强制消费者在购车时必须在本店购买保险，强制贷款买车的消费者缴纳金融服务费等；二是缴纳续保押金或续保保证金，即汽车销售商规定车主在按揭还贷期间，每年必须在店内续保，否则押金不予退还；三是收取按揭手续费，现在很多经营者开展零费率车贷的优惠活动，但零费率不等于零手续费，经营者售车时往往淡化两者的区别，导致购车纠纷。

互联网汽车广告主体  
涉嫌无照经营

近日，中国消费者协会发布《2016年全国消协组织受理汽车产品投诉统计分析》和《汽车互联网广告真实性专题维权报告》。调查显示，2016年，售后服务问题、合同争议和产品质量是引发汽车产品投诉的主要原因，超过投诉总量的70%；全年自主品牌汽车的投诉量为2332件，占全年投诉总量的14.89%，排名第一。

源于爱卡汽车网，38%来源于太平洋汽车网，其他合计占比不足一成。

中消协表示，下一阶段，将综合采用约谈、委托鉴定、支持诉讼等手段，对汽车消费领域中二手车问题、互联网汽车虚假广告问题、新车PDI检测问题等推进维权工作。（人民网）

2016年，售后服务问题、合同争议和产品质量是引发汽车产品投诉的主要原因



## 汽车产品投诉五热点

售后服务问题 合同问题 质量问题 二手车问题 汽车金融问题

## 2016年 被投诉的车系分布

自主品牌汽车的投诉量为2332件，排名第1  
德系品牌汽车投诉1754件，排名第2  
美系品牌汽车投诉1558件，排名第3

制图/杨薇

全新BMW1系  
运动轿车海口上市

3月11日，备受期待的全新BMW1系运动轿车在海口上市。本次上市的全新BMW1系运动轿车共有五款车型，包括BMW 118i时尚型、运动型、设计套装型，BMW 120i设计套装型以及BMW 125i运动型，价格区间为20.48万元至31.98万元。购车金融方案同步推出，首付低至4.1万元，月供888元起。

海南宝翔行汽车销售服务有限公司销售经理龙珍表示：“全新BMW1系运动轿车，拥有纯正的BMW家族特征和操控感受以及众多创新科技配置。”

## 车身颜色多达10种

全新BMW1系运动轿车的车身颜色多达10种。全球数千万宝马车主中，只有中国的1系运动轿车车主独享曙光金这一靓色。

全新BMW1系运动轿车的外

观设计时尚动感。大灯、日间行车灯、转向灯和尾灯全部为LED，科技感十足，除入门级车型外，其他四款车型标配LED灯组。全系车型标配三分式运动型前包围，灵感源自于M车型，动感十足。车辆尾部沿袭宝马独特的L型尾灯设计，设计风格年轻时尚。

## 提升驾乘舒适体验

舒适进入系统是1系运动轿车的一大亮点，全系标配发动机一键启动功能。

在舒适性配置方面，全新BMW1系运动轿车全系标配的BMW高效微尘滤清器能够过滤有害颗粒。工程师对车辆的轮胎、空调、前风挡玻璃，甚至刹车噪音等都进行了全面优化，进一步提升驾乘舒适体验。

全新BMW1系运动轿车拥有融

聚宝马核心高效动力技术的最新B系列发动机，与发动机匹配的是新型6速/8速手自一体变速箱。两款变速箱经过优化后，能量损耗降低，运行效率提升。

## 智能互联，探索数字世界

全新BMW1系运动轿车全系标配BMW互联驾驶服务，其中的互联驾驶基础服务十年免费，高配车型可享受增强型互联驾驶服务。

数字时代，宝马将智能互联的触角延伸至更多的移动终端。2016年12月，BMW云端互联正式在中国市场上线，全新BMW1系运动轿车的客户可以通过手机等智能设备的APP玩转数字生活。BMW云端互联是基于前沿的云技术平台打造的，具有多重扩展性，未来可以持续不断纳入更多、更精彩、更丰富的应用和功能。

## H·车·资讯

四部委：

加快汽车动力电池  
产业发展

工业和信息化部、发展改革委、科技部、财政部日前联合印发《促进汽车动力电池产业发展行动方案》，提出加快提升我国汽车动力电池产业发展能力和水平，推动新能源汽车产业健康可持续发展。到2020年，动力电池行业总产能超过1000亿瓦时，形成产销规模在400亿瓦时以上、具有国际竞争力的龙头企业。

动力电池是电动汽车的心脏，是新能源汽车产业发展的关键。经过十多年的发 展，我国动力电池产业取得长足进步，但目前我国动力电池产品性能、质量和成本仍然难以满足新能源汽车推广普及需求，尤其在基础关键材料、系统集成技术、制造装备和工艺等方面与国际先进水平仍有较大差距。

方案提出，按照《中国制造2025》总体部署，落实新能源汽车发展战略目标，将发挥企业主体作用，加大政策扶持力度，完善协同创新体系，突破关键核心技术，加快形成具有国际竞争力的动力电池产业体系。

在动力电池领域，持续提升现有产品性能质量和安全性：进一步降低成本，2018年前保障高品质动力电池供应；大力推进新型锂离子动力电池研发和产业化，2020年实现大规模应用；着力加强新体系动力电池基础研究，2025年实现技术变革和开发测试。

据了解，工信部还将推动企业、高校、科研院所等搭建协同攻关、开放共享的动力电池创新平台，引导支持优势资源组建市场化运作的创新中心，为加快行业发展提供技术开发、标准制定、人才培养等方面的支撑。

（新华）

车用得少  
也要及时做保养

随着汽车走进更多寻常百姓家，汽车养护的小问题容易被众多车主忽视。记者近日就汽车养护等问题采访了有关专家。

新车也需及时保养

有些车主买车只是上下班代步用，所以就算是车开了七八个月，公里数也没有达到5000公里。因此，有些车主便认为不需要开车去做汽车保养。

其实这样是不恰当的。因为新车经过磨合以后，机油本身存在着一个自然的变质过程。时间到了里程还没到，也应该去做保养，以免变质的机油影响发动机健康状况。

喷油嘴要定期清洗

现在很多车主的车基本上是在市区里使用，汽车的喷油嘴很容易脏，因此，建议长期在市区里行驶的车型，里程到20000公里时清洗一次喷油器；如果行驶路况较好，经常跑高速，那么这个清洗的周期就可以延长到30000公里。

车身沾沥青要用专用清洁剂清除

行驶在柏油路上，车身可能会沾染沥青，这个时候，千万不要用东西去大力拭擦，而是应到汽车美容店使用专用的沥青清洁剂进行清除。这些清洁剂不会对车漆造成任何不良影响。

汽车螺丝不要拧太紧

有些车主喜欢自己拧汽车配件的螺丝，因为不太懂，总是会拧得过紧，这样其实是不对的。若拧得过紧，一方面将使连接件在外力的作用下永久变形；另一方面将使螺栓产生拉伸永久变形，预紧力反而下降，甚至造成滑扣或折断现象。

点火线要及时更换

有不少车主的意识里，保养无非是更换三滤、机油等消耗品。其实，在车辆的运行过程中，很多部件都在不断地磨损，在例行保养之外仍要注意按时更换。如发动机运转时就需要点火线，点火线上经常有数万伏的高压脉冲电流，它长时间工作在高温、多尘、振动的环境中，不可避免地要发生老化甚至破损。因此，点火线和火花塞一样，也是需要经常更换的消耗品。

（广日）

限迁解禁  
二手车电商争食“蛋糕”

在瓜子、优信拍、人人车等二手车电商纷纷完成巨额融资后，二手车电商开始争夺二手车“限迁”政策解禁后带来的巨大商机。业内人士认为，二手车“限迁”放开后，为二手车电商带来更多机会，但二手车认证环节的标准缺失，仍是二手车电商需要补齐的核心竞争力短板。

“限迁”解禁  
二手车市场将更火

业内普遍认为，随着二手车“限迁”政策的解禁，更多车源的加入，为二手车电商提供了更多机会。

目前，我国汽车保有量已经达到1.94亿辆，二手车市场消费潜力巨大。2016年政府工作报告提出，要活跃二手车市场。此后，国务院办公厅印发《关于促进二手车便利交易的若干意见》，其中最重要的措施就是要取消二手车限迁政策。

近期，环保部和商务部两部门办公厅联合下发《关于促进二手车便利交易的若干意见》，明确了除国家要求淘汰的车辆外，京津冀、长三角、珠三角以外地区都应全面取消二手车限迁政策。

据介绍，随着这些政策逐步落实到位，可以预见，车源的增加使二手车市场规模进一步增加，二手车市场将越来越活跃。

中国汽车流通协会副秘书长沈荣曾表示，预计在2020年，我国二手车交易量将赶上新车交易量，并达到1:1的状态，届时每年将有至少3000万辆二手车完成流通，按照每辆车5万元计算，交易金额将达1.5万亿元。

评估标准待出台

目前，二手车电商已经涉足从

个人到经销商之间二手车交易的各个领域。二手车电商为个人和经销商搭建的车源平台，为国内二手车交易提供了便利，但信用体系不完善、价格混乱、流通体系不健全和购车支持缺失等问题也随之显现。

据介绍，由于信用体系不完善以及价格混乱，消费者购买二手车时经常出现评估人员隐瞒车辆真实车况，以及车辆行驶里程被“动手脚”的现象。同时，由于车辆评估人员多由二手车电商平台提供，评估人员的专业水平参差不齐，没有专门机构对评估人员进行资格认证，二手车的评估体系也未正式建立。

业内人士建议，二手车电商平台应该尽快引入第三方评估机构，行业也要尽快建立二手车评估体系，出台具有公信力的二手车评估标准，以消除二手车电商在发展中可能遇到的诚信危机。（综合）

二手车交易平台

## 车身颜色多达10种

全新BMW1系运动轿车的车身颜色多达10种。全球数千万宝马车主中，只有中国的1系运动轿车车主独享曙光金这一靓色。

全新BMW1系运动轿车的外

观设计时尚动感。大灯、日间行车灯、转向灯和尾灯全部为LED，科技感十足，除入门级车型外，其他四款车型标配LED灯组。全系车型标配三分式运动型前包围，灵感源自于M车型，动感十足。车辆尾部沿袭宝马独特的L型尾灯设计，设计风格年轻时尚。

## 提升驾乘舒适体验

舒适进入系统是1系运动轿车的一大亮点，全系标配发动机一键启动功能。

在舒适性配置方面，全新BMW1系运动轿车全系标配的BMW高效微尘滤清器能够过滤有害颗粒。工程师对车辆的轮胎、空调、前风挡玻璃，甚至刹车噪音等都进行了全面优化，进一步提升驾乘舒适体验。

全新BMW1系运动轿车拥有融

聚宝马核心高效动力技术的最新B系列发动机，与发动机匹配的是新型6速/8速手自一体变速箱。两款变速箱经过优化后，能量损耗降低，运行效率提升。

## 智能互联，探索数字世界

全新BMW1系运动轿车全系标配BMW互联驾驶服务，其中的互联驾驶基础服务十年免费，高配车型可享受增强型互联驾驶服务。

数字时代，宝马将智能互联的触角延伸至更多的移动终端。2016年12月，BMW云端互联正式在中国市场上线，全新BMW1系运动轿车的客户可以通过手机等智能设备的APP玩转数字生活。BMW云端互联是基于前沿的云技术平台打造的，具有多重扩展性，未来可以持续不断纳入更多、更精彩、更丰富的应用和功能。

广告  
联系

林明岳 15109805678