

又一个“3·15”消费者维权日即将到来,尽管汽车三包、召回等政策已经落地,但汽车消费维权的形势仍然严峻

# 将汽车消费维权进行到底

■ 李永钧

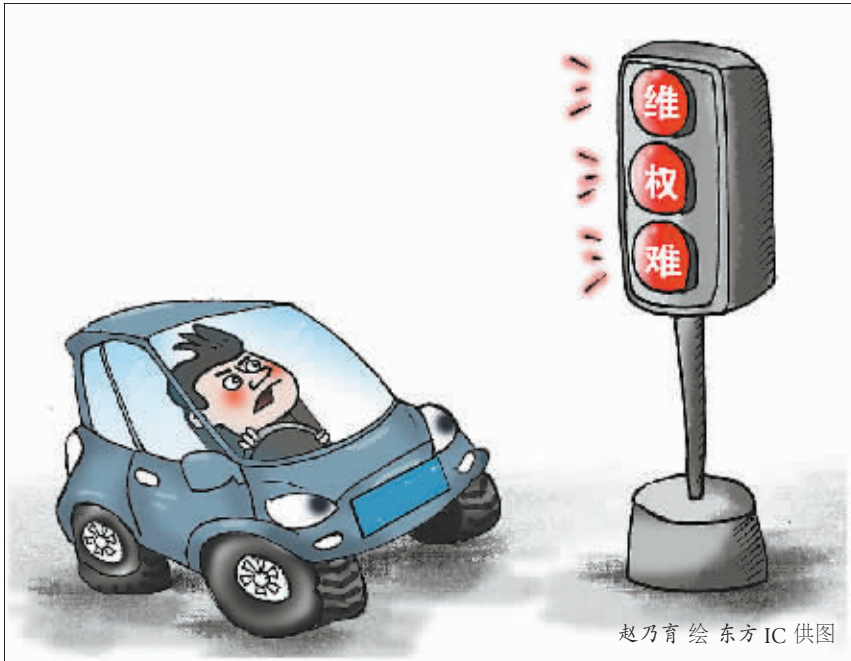
2015年3月,又一个“3·15”消费者维权日如期而至,尽管汽车三包、召回等政策已经落地,但眼下汽车消费维权的形势仍然严峻。来自汽车投诉网数据显示,2014年共接到有效投诉12957宗,同比上年增长2.26%,投诉基本涵盖国内目前所有在售乘用车型,广泛分布于全国各地省市和自治区。

投诉居高不下

在刚过去的一年中,速腾受“冷车D2档起步”、“后悬架断裂”等问题的影响,投诉居高不下,尤其是厂方针对“后悬架断裂”问题实施了所谓的“补丁”召回之后,更是激起了网友的一片哗然。而宝马发动机螺栓断裂、奥迪Q5行驶中发动机突发故障、别克行驶三个月后自燃等事件更是接二连三地被曝光。

根据统计,2014年汽车投诉网收到涉及变速箱问题投诉共2244宗,从车辆状态属性来分析,汽车变速箱在保修期内出现问题的有1294宗,占比57.66%,同比上年上升7个百分点,反映出企业在生产过程中,对质量把关有所松懈。其中涉及变速箱异响问题的投诉共有1134宗,占有变速箱投诉近四成。从车价属性分析可得出,价位在10万-15万元的车投诉量占比最高,有808宗,占比36.01%。

随着国内汽车消费者维权意识的进一步提升,在汽车投诉中涉嫌欺诈行为的投诉在年年上升。夸大宣传,配件以次充好;购车后长期拖延不给车辆合格证,导致无法上牌;惠民补贴发放不到位;保养环节利用隐瞒手段骗保等涉嫌欺诈的行为屡屡见诸报端。2014年汽车投诉网共收到涉及欺诈行为的投诉共2133宗,比2013年增长了7.5%,比2012年



赵乃育绘 东方IC供图

增长了18.6%。

2014年关于气囊的投诉屡见不鲜,汽车投诉网共接到涉及安全气囊投诉案例为155宗,同比去年增长31.36%,最常见的就是发生车祸气囊不弹出,消费者状告厂家或是拉车游行,但事件最后往往都是不了了之。另外,汽车自燃是一个十分严重的灾害,往往能造成车毁人亡,所以车主对汽车自燃也是谈虎色变。据统计,汽车投诉网2014年共接到汽车自燃投诉79宗,足以引起对自燃的重视。此外,由于缺少监管,4S店乱收费的行为越来越普遍。据统计,2014年全年,汽车投诉网共收到有关费用问题的投诉为943宗,比

较常见的有加价提车、收取出库费、收取PDI检测费、办理车辆临时行驶证费、安装费、工时费、配件费等。

维权存在诸多难点

由于汽车维权的特殊性,当前汽车维权存在诸多难点。业内普遍认为,中国汽车消费者的维权实际上还有较长一段路要走,要想真正成为“上帝”,还有待时日。

首先,汽车三包对于消费者维权有着较为严格的界定,退换条件苛刻,并不是所有车都可以参与三包;汽车三包只适用于2013年10月1日之后购买,拥有购车发票和汽车三

包凭证的车辆。另外,并不是任何车型都适用于三包;汽车三包只适用于乘用车,符合退换车标准的有五种,很多车型均排除在外。

其次,新消法部分条例与汽车三包相关规定存在冲突现象。汽车三包法规是部门规章,而新消法则属于国家法律,在这种情况下,面对纠纷应采用何种规定进行处理,仍有相关部门给出权威的解答。

再次,维权鉴定依然难实施。虽然汽车三包法规针对之前汽车维权鉴定难的问题给出了“专家库”的办法,但就目前情况来看,专家库的人员组成并不透明,且多由厂商和经销商推荐人员组成。那么消费者在鉴定中能否得到较为公正的评判,仍然是消费者维权需要重点解决的问题。

另外,汽车消费维权还存在维权成本高、解决效率低下的难题。对于一些有争议的投诉,消费者不但要付出高昂的检测费、鉴定费,而且鉴定报告等关键内容往往要经过几个回合的往返才能确认。一旦遭遇经销商和厂商之间互踢皮球,那么少则一两个月,多则一年半载,如此往复,车主的维权决心也就慢慢地被消耗殆尽,最终只能无奈地接受强势的厂商并不公平的处理结果。

汽车主要配件和易损零部件维权无保障也是汽车消费维权的难点。汽车三包法规实施后,一些汽车主要易损零部件,如雨刮器、刹车片、发动机皮带和滤芯等并未纳入三包范围,目前只有厂商自行规定,缺乏统一的强制性国家标准。此外,汽车主要配件轮胎的保修,包换并没有纳入到汽车三包之中,轮胎出现质量问题,都是由生产厂家自己给自己做鉴定,让人难以信服。

警务务必长鸣

最近这些年,国产汽车产品质量明显提

高,可以满足消费者的需求。但是为什么与汽车质量、服务有关的投诉越来越多?

汽车是耐用消费品,使用周期长达十几年,从汽车设计、零部件制造、组装,直到最后的检测,每个环节都有可能出现问题,尤其是新开发的汽车技术越来越复杂,使用的电子技术越来越多,出问题的几率也在提高。另外,由于国内汽车保有量增长过快,售后服务水平跟不上,一些4S店对汽车质量问题的处理不够及时、有效,甚至推诿责任,也是汽车投诉居高不下原因之一。

每年“3·15”前后,国内相关部门和行业组织以及媒体都会开展形式多样的宣传咨询服务活动,维护消费者的合法权益,提高消费者维权意识。一年一度的央视“3·15”晚会,每年曝光的案例中几乎都涉及汽车品牌,将平时久欠得不到解决的问题,一下子推上舆论的风口浪尖,在社会与媒体的穷追猛打之下,很快就有了说法。因此,对于中国汽车消费者来说,“3·15”已成为“保护神”,但一年毕竟只有一个“3·15”,这是中国汽车消费者不得不面对的现实。

近年“3·15”,载载话维权,但维权决非一句空话。汽车作为目前最普遍的出行工具,如果对存在的质量问题处理不当,将给用户带来财产和人身安全等方面的巨大灾难,难道非要等到事故发生之后才去痛定思痛吗?

业内专家表示,汽车消费权益的保护不应该是一个只在“3·15”才被人提起的话题,应该走出误区,警钟长鸣。对于汽车厂商而言,坦诚面对消费者投诉,切实维护消费者的权益是不容推卸的责任和义务。汽车消费者理应得到自己本该得到的权利,务必将汽车维权进行到底,让“3·15”真正成为消费者的盛大节日。

## 轮胎业“两化融合”推动产业转型升级

本报讯 顺应国家推动信息化建设的政策东风,中国轮胎业正悄无声息地拉开一场“两化融合”——信息化和智能化建设的序幕。

据悉,轮胎行业如此关注“两化融合”的导火索,是来自于五部委2011年联合发布的《关于加快推进信息化与工业化深度融合的若干意见》。按照该意见描述,信息化与工业化深度融合的目标,是到2015年取得重大突破,信息技术在企业生产经营和管理的主要领域、主要环节得到有效应用,信息技术集成应用水平成为领军企业核心竞争优势。信息化将成为新型工业化的重要特征。

“2015年,信息化系统建设是驱动我们公司在各领域快速发展的神经系统。”全国人大代表、三角轮胎董事长丁玉华日前向员工强调说。

走进三角的华茂生产基地,人们会发现,这座外表看起来很普通的建筑,却俨然是一个数字化的“智能工厂”,里面充满着现代化、自动化和信息化的气息,包括高效运行的原材料自动化立体库、自动化密炼栈道、半成品物料运输机器人、自动化分拣线等。在这里,业务流程优化再造和产业链协同能力显著增强,研发设计创新能力、生产集约化和管理现代化水平得到大幅度提升。

在丁玉华看来,轮胎企业争相“两化融合”的背后,是各企业之间正在打一场看不

见硝烟的“秘密战争”。对于轮胎这样的传统产业来说,由“生产制造”向“生产智造”转变,建设智慧工厂,发展新型生产力,是产业转型升级的现实需要,是箭在弦上、刻不容缓的大事。

对于中国轮胎业来说,“两化融合”的成效是显而易见的。以三角轮胎为例,该公司信息化与自动化融合应用后,定员减少10%,整体效率却提高30%;通过对轮胎生产全程、实时质量管控,产品质量成本降低,内部质量成本降低0.5%以上,外部质量成本降低1%以上。除此之外,信息的采集、传输、存储、分析,使企业决策层、管理层和执行层的人员都能够及时得到完整、准确的信息反馈,为有效沟通和科学决策提供了可靠的基础支持。

据介绍,自去年开始,三角集团临港区和南海新区项目建设全面展开,重点建设智能化的智能工厂。他们投入巨资引进国际先进厂商的一流制造装备,使用先进的自动化控制、数码识别和机器人技术,欲打造领先行业5年以上的先进技术优势。

随着信息化目标的推进,轮胎企业纷纷制定更长远的“两化融合”发展规划,一座座智能化绿色工厂正在各地崛起。借助国家大力推进信息化建设的东风,中国轮胎业正努力实现转型升级,以打造自身的核心竞争力。(东升)

■ 本报记者 丁军杰

“我国地域、气候、经济等方面的差异,催生了多层次的汽车市场。”全国人大代表、天能集团董事长张天任在今年全国两会上提出建议,希望国家将微型电动车纳入我国道路交通规划之中,加快微型电动车发展,以适应多元化消费需求,加快培育消费新增长点。

张天任认为,对于广大的农村和小城镇地区来说,微型电动车拥有购买及维护成本低廉、燃料获取简单、使用方便快捷和节能环保等优势。

他说,近年来,我国山东、江苏、河北、浙江等省的一些三四线城市和城乡交接处悄然兴起了与美国“邻里车”非常相似的微型电动车,其消费群体包括上班族、退休人员、商贩、村民等,主要用于上下班、接送小孩、上街买菜、进城办事等日常小范围活动。此外,在大中城市,微型电动车作为一类短途交通工具,在传统燃油车尚未涉足的细分市场也有一部分小众需求。如老年人和残疾人代步、物流最后一公里,以及环保、邮政等市政和公务专用车辆。

张天任援引山东省统计数据称,2013年该省微型电动车产量超过12.1万辆,2014年上半年售出8.2万辆,同比增长56.1%,每年还有上万辆出口到美国和部分欧盟国家。有专家估计,在未来5-10年全国村镇将有1.5亿辆微型电动车的刚性需求。

“但是,当前我国微型电动车发展还存在许多困难。”张天任说,虽然部分地方针对微型电动车制定了相关政策法规,但由于没有统一性、强制性和约束力,很难有效落实。当前亟须从国家层面厘清微型电动车的属性,明确其在我国交通体系中的地位,包括

“亟须从国家层面厘清微型电动车的属性,明确其在我国交通体系中的地位”,全国人大代表张天任建议

## 加快微型电动车发展 更好满足多元化消费需求

产品标准、市场准入、路权管理、车辆注册登记、牌照管理、驾驶证及保险等六个方面。

张天任认为,由于缺乏国家强制性标准,导致产品良莠不齐,一些产品存在配置简陋、制造工艺粗糙、安全性差等问题。目前微型电动车没有列入法定交通工具,也就没有纳入工信部《车辆生产企业及产品公告》管理。在地方政府默许下大量生产企业以“电动观光车”、“老年代步车”、“电动助力车”等名义销售,上路行驶造成了安全隐患,成为行业和交通管理的难题。

张天任说,目前,美、欧、日等发达国家针对短途代步机动化需求,及时调整管理体系,制定了相应的法规制度,以满足微型电动车上路的需求。上世纪90年代末,美国很多经改装的高尔夫球车在一些老年人社区出现,这些车目前在封闭社区行驶的微型电动车开始上路。到目前已有46个州允许微型电动车在限速35英里/小时的公路上行驶。欧盟按四轮摩托车给以路权和监管,并对微型电动车采取与新能源汽车相同的鼓励政策。日本制定了超小型交通工具普及发展规划,允许上路行驶的临时认证制度,放宽了部分标准要求,旨在应对人口老龄化和推进低碳城

市建设。张天任说,我国微型电动车是在政府计划之外由需求导向,市场推动发展起来的,因此建议国家适当放开政策,实行“产品准入从严、企业准入从宽”的管理原则,鼓励和支持多种电池路线、不同电池搭配的新能源电动汽车兼容发展,积极开发面向老百姓能够消费得起的微型电动车。

张天任在建议中提出,根据我国的实际情况和市场需求,明确产品定义,包括纯电动驱动、车辆外廓尺寸、整备质量、最高车速、加速性能和续航里程等参数,保障安全的最低限度配置,特别是将碰撞安全要求列入标准体系之中。建议国家将微型电动车纳入我国道路交通规划之中,列入法定交通工具,符合标准的微型电动车上路,并对其进行规范和管理,可在国家统一规划下,由各个城市决定微型电动车的准行、禁行或部分准行,根据各自实际情况权衡利弊,选择部分基础较好、积极性高的地区,开展微型电动车规范管理试点,及时总结和推广成功的经验和案例,为标准和法规的修订提供最直接的依据。

■ 肖捷

在2015年的全国两会上,环保等民生问题成为头号核心,作为“零污染、零排放”的新能源汽车也成为今年两会汽车界代表委员关注的重中之重。

在今年两会的政府工作报告中明确指出,要“推广新能源汽车,治理机动车尾气,提高油品标准和质量”。作为战略性新兴产业,新能源汽车发展受到了政府的高度重视,这无疑给新能源汽车的发展插上了翅膀。业内普遍认为,大力发展新能源汽车,后续政策利好可期,新能源汽车市场有望在2015年持续增长并全面爆发。

2014年被认为是中国新能源汽车产业普及的元年。去年以来,政府不遗余力地出台了包括购置税减免、免费牌照以及政府公车采购支持等一揽子计划,并从政策层面做出要求,呼吁打破新能源汽车的地方保护,并加快基础设施建设。在国家一系列政策的大力支持下,新能源汽车在2014年得到了大力发展,并实现近8万辆的年产量。

尽管2014年新能源车市场火爆,但对于行业自身的发展,业界仍然不乏担忧。全国人大代表、海马集团董事长景柱认为,新能源汽车商业化推广存在五大症结:一是以电池为灵魂的四大大技术障碍,即功率密度、转化效率、充电时间、系统安全。电池存储与释放的能量多少、充电时间长短等难题,在技术上目前尚未全面解决。二是难以克服的两大社会障碍:使用习惯、使用环境。日常上下班,电动汽车日行车里程50公里就够了,但大家都希望它能够跑500公里。目前也没有随时充电的使用环境。三是非规模生产造成的高成本、高故障。四是以高成本为

## 新能源汽车后续政策可期

前提的两大市场因素:特定环境和特定用户。五是政策导向的四个误区。

对于未来如何进一步推动新能源汽车的应用,汽车界代表委员也纷纷建言献策。全国人大代表、郑州宇通集团总裁汤玉祥认为,去年一系列新能源汽车推广补贴示范政策的出台,必将对我国新能源汽车产业的发展、节能环保、改善民生方面产生重要的推动作用。他建议,在政策层面给予新能源汽车更为有力的支持。

全国人大代表、启阳(成都)投资管理有限公司董事长王麒认为,推广新能源汽车是汽车行业对治理雾霾做出贡献的重要途径之一,新能源汽车的使用推广环节应当与生产研发的进度相匹配,要加快新能源汽车的推广力度,完善新能源汽车相关配套设施建设。针对新能源汽车的发展受动力电池技术制约,充电设施网络不完善、充电不方便等问题,上海市人大代表吴凡表示,发展新能源汽车要解决充电设施建设滞后以及电动汽车和充电桩不兼容的问题,需让标准先行。

全国政协委员、中国汽车工程学会副理事长柳春禧则建议,加大充换电基础设施建设,推动新能源汽车市场应用,包括支持国家电网、南方电网等传统电力供应企业加大充换电基础设施建设,鼓励中石化、中石油等传统汽车能源供应企业参与充换电基础设施建设。同时,还应鼓励民营资本进入基础设施建设,制定法规保障其权益,加

大充换电基础设施建设财政补贴力度,减免税收。

全国政协常委、民盟中央副主席、中国科学院院士郑兰荪认为,“发展新能源汽车的关键在于电池。郑兰荪表示,新能源汽车的电池主要有锂离子电池和燃料电池。我国在锂离子电池领域投入很大,但是进展并不理想,某些领域尚需突破。燃料电池技术开发则比锂离子电池进展得更慢一些。

针对汽车电池领域研发能力不足的问题,柳春禧建议,由国家出面,组织科研机构、高校、企业联合起来进行科技攻关,用2-3年时间来实现电池技术与世界一流水平同步。

为推动电池研发步伐加快,政协委员们还建议国家适当调整政策补贴的重点,柳春禧表示,目前新能源汽车的补贴方向在于整车制造企业,而忽视了电池制造企业。针对目前新能源汽车发展的关键症结,国家应该多拿出资金鼓励这些电池制造企业去进行科技研发。工业和信息化部副部长苗圩也表示,从今年开始,工信部以及相关部门将会加大对试点、示范城市充电基础设施建设的支持力度,同时也支持各试点、示范城市地方政府能够加大支持力度,“使用户能够买得到车,充得上电”。苗圩指出,新能源汽车的发展,现在仅仅是处于起步阶段,“希望能够放几条鲶鱼进来把这池水搅活”,起点能够高一点,能够不同于现有的这些车型的技术水准。

日内瓦车展凸显汽车业智能化新趋势

据新华社电(记者刘美辰 晁晓阳)第85届日内瓦国际车展日前举行,来自全球220家主要汽车制造商携900余款车型参加。琳琅满目、各有所长的诸多车型在融合先进技术的同时,也凸显出汽车行业智能化的新趋势。

继搭载美国苹果公司的CarPlay车载操作系统的法拉利、奔驰和沃尔沃等车型去年亮相日内瓦车展后,现代汽车也在今年车展上展示了该公司对车人交互系统未来发展的一个设想:连接未来系统。

在配有该系统的模拟驾驶室中,车主可以选择带上智能手表等可穿戴设备,这些设备下载了与车载系统相匹配的软件,在监测司机心率等身体状况的同时,还会提醒司机注意视觉盲区、保持合理车距和车速等。

此外,该系统能够生成行车日志,记录车主开车习惯和喜好,还可以通过微型摄像头查看后座孩子等乘客的状况。另外,该系统能够通过红外和相机传感器感知手部动作,操作者无须触摸车载屏幕,仅凭手势即可操作。

据现代汽车的技术人员介绍,这是目前人车互动的一个理念,何时成为现实取决于市场需求、技术发展和研发意愿。

无人驾驶技术周边产业受青睐

本报讯 据相关媒体报道,随着无人驾驶技术的发展,汽车制造商甚至科技巨头都开始憧憬,未来高新技术的人工智能将取代司机驾驶。现在,无人驾驶技术周边产业慢慢受到投资者重视。

目前,拥有无人驾驶技术(其中包括智能导航控制系统、车道保持辅助系统以及行人检测和跟踪)的汽车已经上路进行试验行驶。汽车行业专家、车企高管以及分析人士都认为无人驾驶技术的时代即将到来,车辆间通信以及车路间通信技术将减少交通事故的发生,并同时加快运输速度。

但是全面实现这项技术需要一定的基础条件——汽车制造商或者科技巨头打算研发并生产无人驾驶汽车,必须得到汽车零部件供应商以及软件制造商的支持。

许多看好该技术的投资者已经开始大力投资这类公司,比如专门生产无人驾驶汽车软件的MobileyeNV公司。飞思卡尔半导体公司日前公布了其研发的一款微型处理器与MobileyeNV公司竞争,这样的竞争有助于无人驾驶汽车领域的发展。据悉,MobileyeNV公司目前已经研发了一款在专有系统中使用的芯片,用于提醒司机避让行人或者返回预定行驶车道。该公司的IPO招股说明书显示,这类产品以及正在研发的其它技术将在2016年前应用于无人驾驶汽车。(千拜)

铃木2月在华销量同比降20.9%

本报讯 公开数据显示,日本汽车制造商铃木2月在中国市场销量为13759辆,同比下降20.9%。

据悉,铃木今年1月份在中国市场销量为27039辆同比下滑11.1%至24021辆。今年前两个月,铃木累计在中国销售了37784辆汽车,而去去年同期累计销量为44421辆,同比下滑14.9%。

专业人士分析,铃木在中国市场主力车型奥拓销量锐减,2月份因春节假期工作日减少,导致销量低于去年同期。

2014年,铃木从3月至12月曾连续10个月在中国市场销量同比增长。2014年全年,铃木在中国市场销量为267762辆,2013年则为234468辆,同比增长14.2%。(千拜)

再遇点火开关门 克莱斯勒召回70万辆车

本报讯 据外国媒体报道,来自美国国家公路交通安全管理局消息,菲亚特克莱斯勒汽车公司正在美国召回702578辆SUV和MPV,以解决点火开关可能导致发动机意外关闭的故障。

据悉,这些车辆点火开关存在缺陷,在路况不佳的情况下,点火钥匙可能发生转动,进入关闭或附件位置,导致发动机意外熄火,存在安全隐患。

美国国家公路交通安全管理局消息称,菲亚特克莱斯勒建议消费者将钥匙环上所有其他装饰物件都取,只保留钥匙本身。该公司计划今年4月起对上述SUV排除故障,而在8月份解决召回的MPV隐患。

点火开关门于2014年曾在美国引发特大规模召回,当时包括通用在内的多家车企因点火开关故障累计召回数千万辆车。(肖捷)

发动机罩锁扣存故障

日产追加召回64万辆北美版天籁

本报讯 据外国媒体报道,因车辆发动机罩锁扣存在故障,日产汽车正在北美追加召回64万辆Altima(美洲版天籁)中级轿车,加上去年相同问题导致的召回,总计涉及87.8万辆车。

根据美国国家公路交通安全管理局日前发布的文件,日产在北美再度召回64万辆发动机罩锁扣故障Altima,涵盖2013款至2015款车型,生产日期为2012年3月6日至2014年12月31日。至此,日产已经因为相同的问题召回87.8万辆Altima,去年10月份,日产曾因相同问题在全球召回了23.8万辆Altima轿车。

据悉,故障车辆的发动机罩内部面板和次级发动机罩锁扣的杠杆机构存在互相干涉的现象,同时伴随锈蚀情况,可能导致锁扣无法正常工作,在发动机罩闭合后仍保持未关闭状态,在车辆行驶过程中发动机罩可能被掀起,增加撞车风险。(肖捷)