



随着江苏汽车保有量的不断增加, 伴随而来的是购车、用车、修车过程中消费纠纷不断攀升。据江苏省消协汽车投诉站统计, 截至目前, 今年累计受理消费者投诉共469件, 同比去年的319件增幅达40.1%, 其中涉及质量问题83件, 约占17.7%; 销售环节中, 累计投诉共216件, 占比46.1%; 售后方面的投诉累计145件, 占比约30.9%。此外, 二手车方面以及租车打车软件方面的投诉也日益凸显。
现代快报记者 张雷 张曦 倪泳

汽车销售、售后环节成投诉重灾区

金鼎奖评选为江苏消费者“保驾护航”

销售及售后环节投诉居多

从江苏省消协汽车投诉站受理的投诉看, 汽车质量问题依然是引人关注的热点, 有关投诉覆盖了大部分汽车品牌, 问题多集中于发动机、变速箱和汽油泵等重要部件。

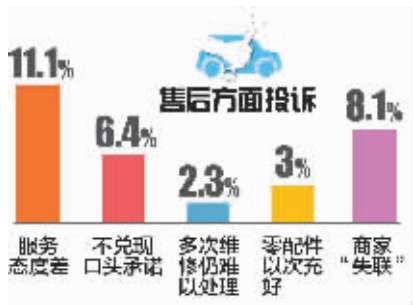
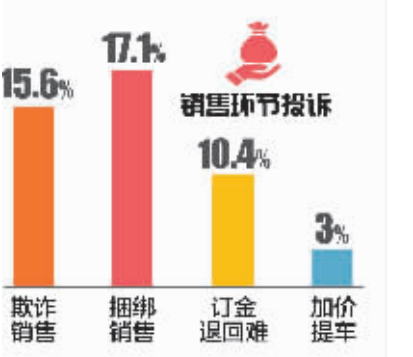
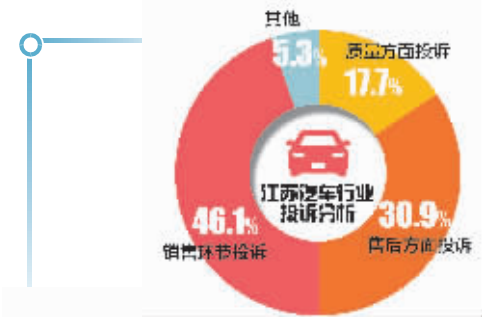
据统计数据, 今年汽车行业最值得关注的是消费者对厂商销售和售后环节的投诉。在销售环节中, 投诉多集中于欺诈销售、捆绑销售、订金退回难和加价提车, 分别占比约15.6%、17.1%、10.4%、3%; 售后方面则多以服务态度差、不兑现口头承诺、多次维修仍难以处理、零配件以次充好和商家“失联”为主, 分别占比11.1%、6.4%、2.3%、3%、8.1%。此外, 有关二手车、租车及打车软件方面的投诉也比较多, 分别占比3.2%和2.1%。

除了普通车型外, 一个不容忽视的现象是, 近年来超豪华车的投诉也大量凸显。南京的苏小姐在南京润之意4S店购买了一辆价值117万元的玛莎拉蒂总裁V6轿车, 新车总共才开了500公里, 发动机就出现了3次故障, 甚至在行驶中突然熄火, 险些造成追尾事故。此外, 超豪华车型的车身附件也屡屡出现问题。许先生花了300多万在南京宾利展厅买了一辆新车宾利飞驰, 结果没开几天就接连出现五个毛病: 一、车门关不上; 二、车子无法启动; 三、车内自动报警; 四、倒车影像时有时无; 五、音响经常突然开关。

此次现代快报第九届汽车金鼎奖评选活动, 经过前期的调查以及权威专家筛选, 并且参考江苏省消协汽车投诉站的权威投诉数据和广大读者的买车用车心声, 将评选出江苏市场上真正值得尊敬的汽车品牌。您可以关注快报车天下官方微信, 参与投票选出您心目中的最具口碑车型、最具口碑车企和最具口碑经销商, 我们将每周从微信投票用户中随机抽取幸运者, 发放奖品。

消费者维权艰难

从年初开始, 快报《车天下》联合江苏省消协汽车投诉站, 受理了很多有关汽车消费方面的投诉, 为消费者解决了很多实际问题。从统计数据看, 许多消费者维权更加趋于理性, 一般来说, 如果汽车厂商能够积极采取措施, 为消费者切实解决问题, 很多人也能够接受。不过, 也有个别“牛皮癣”汽车厂商, 或相互推诿, 或拖延时间, 从而推高了投诉率。例如南京某美系汽车4S店就受到消费者多次投诉, 仍旧“我行我素”, 每个季度其被投诉率都居高不下, 常常利用“订金”陷阱套住消费者, 并强制上牌、上保险, 以及对顾客采取能拖就拖、能糊就糊的态度等。



制图 李荣荣

另据统计, 因商家消失引发的投诉共38起, 占8.1%, 主要是因汽车4S店、汽车养护店和洗车店的“失联”造成的。在今年南京十一车展上, 有车主从会场一家叫做“辰众”的汽车销售服务有限公司订购了汽车, 并交纳了数万元的定金。然而, 临近提车时却发现, 辰众公司突然“失联”了。实际上, 除了4S店“失联”, 4S店倒闭也成了南京市热议的话题, 就在前不久, 南京多家一汽马自达4S店也陆续关门。而这些当下多发的案件都为消费者享受合法权益和维权增加了难度。

金鼎奖打造权威榜单

至今, 现代快报汽车金鼎奖评选已经连续举办了八届, 为了保证评选过程中“公正、透明、专业”, 快报车天下在评选标准的制定、流程的实施、以及评选结果的出台等方面都做了充分考虑, 力求使入围品牌得到全方位的展现, 也为广大消费者打造了一份权威的汽车消费参考榜单。

南京仲裁委汽车消费争议仲裁中心副主任任克非分析, 南京的汽车销售量和保有量都比较高, 汽车消费投诉量相应攀升, 也与车主的维权意识较强有关, 但主要原因还是在于经销商为增加销量, 在汽

车销售服务中存在各种各样的问题, 导致销售端投诉增多。而随着汽车保有量的增长, 售后服务纠纷还会有所增加。

任克非认为, 服务是个长期的工作, 一方面厂商需要持之以恒地坚持提供优质的产品和服务, 主机厂须严把质量关, 销售终端在服务上狠下工夫, 厂商双管齐下才能使品牌立于不败之地。另一方面, 行业的有效监督非常必要, 且仍需加强, 对好的厂商张红榜, 对差的贴黑榜, 引导行业向健康、有序的方向发展。

投票办法

扫描二维码, 关注“快报车天下”微信公众平台, 回复“金鼎奖”, 打开现代快报2015汽车金鼎奖投票页面, 将每题一一勾选后, 点击投票即可。



长安汽车 CHANGAN
长安金融车贷通

购车优惠

最高优惠 40000元

服务热线: 4008886677

车市快报

试驾广汽丰田雷凌双擎

作为一辆“13万元双擎家轿”, 雷凌双擎不仅价格区间与雷凌保持一致, 而且在造型、性能、配置各方面, 都青出于蓝而胜于蓝。它显然不是简单的“雷凌+混动”, 而是极具个性和科技含量的“混动+”潮流座驾。这款百公里油耗只有4.2L的车子动力很弱。恰恰相反, 雷凌双擎的动力总成最大输出功率达到了100kW。由于电动机能够在极低的转速下就输出最大扭矩, 所以雷凌双擎在路口起步的加速表现非常凌厉, 完全能够打败我开过的绝大部分1.4T或者1.8L车型; 中段加速的力道足以让我在汹涌的车流中随心所欲地变线

超车。当车辆跑起来以后, 我发现这款车不但发动机噪音控制得很好, 风噪和胎噪抑制表现也很不错, 喧嚣的街道也没有多少声音能够传到车里。雷凌双擎风阻系数只有0.29, 大幅降低了风噪; 而在雷凌双擎上面, 虽然悬挂的整体设定比较运动化, 但无论是面对突如其来下的水道盖还是连续的减速带, 它都能及时化解冲击, 并且把大大小小的震动都过滤得十分干净, 沉着的声音透露底盘的厚实感。身体能够感觉到路面的反馈, 却不会被干扰。以普通的悬挂结构实现出众的舒适性和操控性, 调校功力非常独到。