

“汽车三包”新政将至 提前探路

专刊见习记者 原玥

10月1日,“汽车三包”重要配套标准“汽车三包标准”,即《家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证》将正式实施。在港城,汽车的销售商及买家对此又是怎么看的呢?近日,记者对此进行了采访。

卖家:积极应对

对于汽车企业来说,即将实施的新“三包”政策让他们身上的责任更重了。业内人士称,对汽车企业的售后来说,在一定程度上增加了工作量,客户的维权意识不断增强,使他们的工作变得更加细致、繁琐。

近日,记者在采访中了解到,有的汽车企业在新“三包”政策即将实施之际已经展开了积极的应对措施。为响应即将出台的“三包”政策,严格落实“三包”法规,记者采访了烟台市机场路的部分车行。

具有多年从业经验的张先生告诉记者,通常来说在新车入店时,车行都会对车辆进行严格的新车检查,尽量减少后期出现问题。销售顾问在为客户讲解时,明确“三包”法规的规定,以防后期与客户沟通时发生争执,对问题车辆进行细致的归纳分析,整理成档案以备后期的查询。有多年从业经验的李先生称,在他们车行,维修前台接待开工单时会准确无误地对快出“三包”期的车辆进行标记,对“三包”投诉客户进

行标记,并进行后期回访,来保证客户的利益。企业完善细致的服务体系严格执行汽车“三包”政策,也同时保证了客户的利益与自身的发展。记者了解到,机场路的其他车行也同样展开了积极的应对措施。

买家:持币观望

“本想现在买车,但后来决定还是等10月1日汽“三包”新政实施以后再买。”市民陈先生称。记者从车市了解到,新政实施前的这段时期,车市的观望气氛比较浓,部分消费者持币待新政落到实处,部分消费者将提车时间定为10月1日以后。

另外,汽车“三包”新规检验和鉴定条款操作性不强,也受到消费者的质疑。有专家表示,造成鉴定难的问题,一是在于车辆质量鉴定费用高昂,普通消费者难以承受。另一个原因就是现有汽车质量方面的检测机构太少、不够中立,鉴定程序繁琐,周期较长。在多数情况下,汽车出了质量问题,都是厂家自行鉴定,这种既当“运动员”又当“裁判员”的现状,让消费者无法认可



检测数据或鉴定结论。

维修费如何结算

“三包”产生的一系列售后维修费用,会不会转嫁到消费者身上呢?许多消费者产生了这样的疑惑。

数据显示,从2011年开始,汽车开始进入“微增长”年代,年增长不足10%,竞争日渐激烈,车企不得不创新出更多“讨好”消费者手段,“消费者第一”被逐步落实。在事实上,汽车企业有意无意之间已开始实施“三包”,“三包”实施只是政策上的最后明确;所以,不用担心这会带来更高的新车售价和养护成本。

相关链接

三包凭证应当包括以下内容:产品品牌、型号、车辆类型规格、车辆识别代号(VIN)、生产日期;生产者名称、地址、邮政编码、客服电话;销售者名称、地址、邮政编码、电话等销售网点资料、销售日期;修理者名称、地址、邮政编码、电话等修理网点资料或者相关查询方式;家用汽车产品三包条款、包修期和三包有效期以及按照规定要求应当明示的其他内容。

家用汽车产品包修期限不低于3年或者行驶里程60,000公

里,以先到者为准;家用汽车产品三包有效期限不低于2年或者行驶里程50,000公里,以先到者为准。家用汽车产品包修期和三包有效期自销售者开具购车发票之日起计算。

在家用汽车产品包修期内,家用汽车产品出现产品质量问题,消费者凭三包凭证由修理者免费修理(包括工时费和材料费)。

在家用汽车产品三包有效期内,符合本规定更换、退货条件的,消费者凭三包凭证、购车发票等由销售者更换、退货。

编辑:张潇匀 美编:宋晓霞

上海大众汽车 SHANGHAI VOLKSWAGEN

www.svw-volkswagen.com

走到哪,都省心
0利率、低油耗,全新桑塔纳省钱更省心!

心中无重负,才能轻松上路。全新桑塔纳搭载EA211全铝环保发动机,有效降低油耗。即日起购车更可享受礼包二选一:首付30%尊享一年零利率,首付40%尊享两年零利率;任意品牌车型置换全新桑塔纳,可获最高5000元现金好礼。全新桑塔纳让你省油、省钱更省心,畅享无忧旅程!



EA211 全铝环保发动机



全新六速自动变速箱



定速巡航

New Santana 全新桑塔纳

拥有桑塔纳 走遍天下都不怕

客户服务热线:400-820-1111

烟台明珠汽车销售服务有限公司

销售热线: 6392158 服务热线: 6392159

明珠莱山店: 6888504

烟台吉安汽车销售服务有限公司

销售热线: 4266666 服务热线: 4289999

蓬莱吉安: 5722222 栖霞吉安: 5316555

烟台华鑫汽车销售服务有限公司

销售热线: 6678888 服务热线: 6679999

华鑫莱阳店: 7803888 莱州黄金轿车: 2173201



Das Auto.