服务贴心才能暖人心

今年来,车市增速放缓,与去年相比,各地经销商们基本都感受到"冰火两重天"的洗礼,因而车市在平淡的销售中暗流涌动。车界有句名言:得中级车者得天下,在中级车市场中最能看出车商们的竞争形势。眼下,中高档车型比如君威、马6等车型的2.0版本价格下压至中级车的价格,而中级车如标致408却将尺寸扩大到中高级车尺寸,汽车厂商之间的"暗战"异常激烈。

然而,除了压低汽车销售价格,中级车市场的服务竞争升级的态势也愈演愈烈。前不久,现代起亚在华两家合资企业同时宣布,将索纳塔和K5等B级车的整车保修期延长至5年或10万公里。

截至目前,全国汽车保有量已经逼近1亿辆大关,成为全球汽车保有量第二大国。然而,中国距离"汽车强国"还很远,如在产品服务领域,我国与欧美发达国家以及日韩等国相比,保修、保养及汽车金融服务都处于起步阶段,尤其是保修时间差距最为明显,与美国普遍的4到5年的保修期相比,国内厂商大多约定俗成地执行着差不多2年(或3年)/6万公里的保修期,未能实现与国际车市的"接轨"。

国内的汽车厂商对于"价格战"一直乐此不疲,但在售后服务的竞争方面,大家却不约而同选择沉默。专家分析,原因有二:一是厂商对汽车产品的质量缺乏信心。保修期越长,厂家承担的保修责任更重。其二,售后服务往往是经销商的主要利润来源。据专业人士测算,新车的前三年是用车成本最低的,但当车辆进入4年和8万公里大保修,费用就将大涨。另外,像刹车片六七万公里需更换,轮胎五六万公里要更换,电瓶二年更换一次等,随着使用年限的延长,车身上要更换的部件日益增加,成本也就越来越大。

随着技术的日趋成熟和市场的不断发展,消费者的观念、需求也在不断进步,"要求享受全球同等的销售、售后服务"的呼声愈演愈烈。同时,对于厂商来说,在价格战日趋白热化、仅凭各种促销已经难以收到明显效果的时候,提供更长的保修期、更完善的售后服务这一深层营销策略势在必行。

(专刊记者 邵明习)

补贴标准提高或殃及自主

随着5月汽车产销数据报告的公布,汽车产销连续4月、5月两个月的同比负增长,让汽车业内都感到忧心忡忡。然而更让人担忧的是,汽车行业仅存的节能补贴政策传出将于6月底取消的消息。这对已连续好几个月下滑的1.6L及以下的车型的销售来说,无异于雪上加霜。

虽然工信部装备工业司司长张相木已经出面辟谣,节能汽车补贴门槛或将提高,目前规定的百公里平均油耗将从6.9L有望调整为6.2L,这在即将推出的《第三阶段乘用车燃料消耗量限值标准》中会有所体现。业内分析人士认为,如果政府提高节能项目的门槛,对于小车市场而言将会重新洗牌。

根据国家发改委、工信部、财政部已经公告的前五批"节能产品惠民工程"节能汽车推广目录显示,入选的十七家自主品牌车企中,有126款节能补贴车型的百公里平均油耗均超过6.2L,若节能补贴政策将门槛提至6.2L,意味着目前绝大部分的节能补贴车型不可再享受补贴优惠。

这对自主品牌小排量车型的影响是巨大的。在多项优惠政策逐渐退出、各种新政陆续出台导致国内小排量汽车销量持续下滑的情况下,"补贴3000元"的节能补贴早已被经销商视为拯救小排量汽车销量的最后一根稻草。

对于节能补贴标准的提升,业内分析人士认为,一些不具备发动机技术提升能力的企业,将被洗牌出局;一些具有优势竞争力的合资企业将成为最大受益者。

目前的节能补贴政策早已起不到鼓励"节能"的目的,只剩下"惠民"了。按照现行的百公里平均油耗6.9L的标准,对石油资源日趋紧张和环境污染日渐严重的今天,或许已不能够成为"节能"的标准了。6.9L到6.2L的转变,或许才能让节能补贴的发挥真正的"节能"作用。

(专刊记者 王文卿)

微博论车

程远(@chengyuan):连续两年400万辆的增长,中国汽车保有量具备了很大的基数,社会各项资源对汽车保有的承受能力受到了严重挑战,过去的发展速度一去不复返。此外,很多企业已经很具规模,仅百万辆级规模企业就有3家,其他六、七十万辆级的更多,市场已经不给一个白手起家的企业做强做大的机会了。

@王腾(中国汽车流通协会行业发展部业务主管):主管部门指出,《汽车产品召回监督管理条例》有望在年内出台,其召回管理范围也从过去的整车延伸至轮胎等重要零部件,届时监管范围、监管力度、威慑力也将全面提高。

@欧多瑞汽车研究机构:自2011年3月9日至5月31日,中国有19家在美国上市的公司被停牌。这些公司大多涉嫌财务、销售等各方面的造假行为。中国公司的信誉聊胜于无。汽车行业有万德汽车(WATG)。据称,这还不是结束。与汽车相关在美上市的公司,还在被调查。

@莫言清风:4月我不屑高尔夫6达到了9000辆以上的水平,5月高尔夫6以更高数字回击了我的质疑!可是这些变化只是刚刚开始,新骐达还没有发力,福克斯还没有垂直换代;讨厌朗逸的中庸,可它偏偏是第一,深谙中国消费的中庸之道,现在的大众比日系更了解中国消费者。

如有兴趣,请积极参与我们的微博互动。
http://t.qq.com/qlwbauto