

# 3·15是汽车界的洪水猛兽吗？

車界新語

张子森

每年3·15期间，各汽车厂商的心情复杂而忐忑，为了自己品牌不上黑榜也没少费劲。而3·15晚会之后大家或长舒一口气看别家笑话，或上蹿下跳忙着表态、召回、公关，然后感慨大家都一样凭什么我自己倒霉？

但这个国际消费者维权日，真的就是汽车界的洪水猛兽吗？

时间已经略微久远的三鹿毒奶粉事件应始终是所有产品生产企业的警钟：这个曾获得国家科学技术进步奖的大型企业，利益熏心地在奶粉中掺加三聚氰胺，导致全国爆发婴儿肾结石，最终于2009年2月12日宣布破产。

早在2004年的阜阳劣质奶粉事故中，三鹿奶粉就在

客观来讲，任何一个汽车产品都不可能完美，但为攫取最大化利润而恶意采用低质量配件导致恶性事件的，绝对属于自掘坟墓。同样，也不是每一个投诉都会造成成批的缺陷事件，但这些投诉日积月累肯定会影响品牌的口碑。对质量的投诉化解之道在于日常的细微和肇始。若总是投诉电话打不通，打通也是冷冰冰的“上报”、“静候”以致杳无音信，涓涓投诉总能汇成3·15晚会上的大江大河。

公布的不合格奶粉企业和伪劣奶粉中。及至2008年毒奶粉事发，三鹿不仅没有重视此前的事件，反而变本加厉。而事发后三鹿先后采用的删帖、栽赃给奶农、联合当地隐瞒实情不上报等“常规”而又背离道德的手段，最终导致企业倒闭、董事长被判无期、当地政府一系列官员受牵连。

这是典型的、民众经常见到的推卸责任、隐藏式危机应对方式。出了问题互相推诿，联合相关部门视而不见听而不闻，实在躲不过就拿钱公关、私了。对于这样的企业，3·15确实是洪水猛兽，因为他们心虚且一直在图侥幸，认为公私联手便能一手遮天，敢叫百姓不敢言。

汽车企业极少出现因质量问题而倒闭的情况，多是经营或资金问题导致破产，但这不代表没有或不会出现。近几年3·15晚会中也不乏自主、合资甚至进口汽车品牌以及轮胎等相关零部件的内容，对涉及企业无一不是沉重的打击，销量受影响立竿见影。

2011年的3·15晚会上，全球十大轮胎制造商之一的锦湖轮胎为了谋取暴利而不按照比例掺胶，使用大量的返炼胶，严重的影响了轮胎的质量。锦湖轮胎在曝光后先是“拒不认错”，导致其品牌形象大跌。当年4月15日，锦湖轮胎终于承认错误，实施了国内首次轮胎召回，涉及轮胎超过30万条。

六年后，很多汽车品牌仍旧采用锦湖轮胎，锦湖应该庆幸自己仅仅是迷糊了一个月。但想必这一个月的损失及其带来的恶劣影响一定超出了最初“决策”时的预期，并且能预估出继续“抗”下去的更大后果。锦湖的案例应该是所有汽车、相关零部件企业的前车之鉴，毕竟你们制造的产品跟人的生命息息相关，有问题不躲避，防微杜渐才是正道。

但是否所有的企业都能预估后果呢？针对某款车型现在比较普遍存在、但并未召回的问题，笔者多日来打了多个经销商和厂家的电话，但始终没有得到明确的处理意见。而本报3·15专栏

开辟以来，关于汽车的投诉比比皆是，车主均有“投诉无门”的感觉。实际上这种现象不仅在汽车行业存在，在其他行业同样存在，可见百姓之所以期待3·15，无非平日里被厂家踢来踢去受不了了。

客观来讲，任何一个产品都不可能完美，但为攫取最大化利润而恶意采用低质量配件导致恶性事件的，绝对属于自掘坟墓。同样，也不是每一个投诉都会造成成批的缺陷事件，但这些投诉日积月累肯定会影响品牌的口碑。对质量的投诉化解之道在于日常的细微和肇始。若总是投诉电话打不通，打通也是冷冰冰的“上报”、“静候”以致杳无音信，涓涓投诉总能汇成3·15晚会上的大江大河。

央视自1991年推出首个3·15晚会来，每年这一天已经成了判断企业良心的标杆，并由此推动了国家相关政策的制定、更新等。以汽车为例，2004年10月1日，中国颁布施行了《缺陷汽车产品召回管理规定》，2013年1月1日更是升级为《缺陷汽车

产品召回管理条例》。

世上本没有召回，投诉的多了自然就有了。我们很欣喜的看到越来越多汽车企业重视召回并主动召回，因为在中国汽车工业正大步前进的时代，对待产品投诉的态度才是决定企业发展潜力的根本。若大厦将倾之时再想挽回，那就请参考一下三鹿的悲剧吧。

3·15到底是不是洪水猛兽？每一个汽车企业扪心自问一下，自然得知。



国际消费者权益日  
World Consumer Rights Day

春风十里 不如有你

## 长安福特SUV家族 春季钜惠驾到

走在繁华街道，穿过车马喧嚣，你是否对诗与远方心生向往？阳春三月，草长莺飞，不负生活美景，不负四季轮回，让我们暂时抛下生活中的柴米油盐，与长安福特SUV来一场春日绿色之行。

长安福特SUV家族成员们，不仅传承了长安旗下车型高效动力、智能科技、安全舒适等卓越的车辆品质，又各自针对不同消费者的用车需求，具备鲜明的产品特点。福特翼搏是为年轻消费者量身定做的新生代都会SUV，它兼具SUV多功能性、实用性和出色燃油经济性，不到10万的入门级价格，成为对年轻消费者颇具吸引力的城市SUV首选。全新上市的新福特翼虎带着全新设计的外观和内饰，让智能科技再度升级，在设计、安全、驾驭以及绿色等方面深度融合智能科技，全面进化整车性能，刷新了消费者对中级SUV的价值期待。领衔家族的旗舰SUV——“七座中大型SUV”福特锐界，更综合呈现出长安福特的造车智慧，以其同级最优的空间表现、同级最强的动力组合、众多越级智能科技配置、卓越的整车品质和安全性能，开创了中大型SUV市场的全新格局。

作为具有纯正美国基因的品牌，福特的每一款SUV产品上都有不可磨灭的美式精神烙印。长安福特生产的翼搏，翼虎，锐界三款SUV，虽各有特色，却也息息相通。长安福特SUV所倡导的价值观：在鼓励消费者不断去发现新的体验，不断探索新的未

知，找寻心中内心向往的同时，又珍惜每一分每一秒与家人在一起的时光。挑战和探索新鲜事物，冒险并具备实践能力，自由且兼顾家庭。

开启春日浪漫之旅，从拥有一辆心仪的座驾开始！长安福特SUV家族春季钜惠驾到，免费油卡，购车基金送不停，轻松春游无压力！

**活动详情：即日起至3月31日**

1. 购新福特翼虎优惠车型，可额外享3000元购车基金，更享24期0利率和3000升油卡；

2. 购全新福特福克斯、福睿斯优惠车型，可额外享2000元购车基金，更享36期0利率；

3. 购福特翼搏、福特蒙迪欧、福特金牛座、福特锐界优惠车型可额外享2000元购车基金，更享24期0利率！  
\*2015款福特翼虎及2103款蒙迪欧不享受额外优惠；

**详情请洽长安福特特约经销商**

**山东顺骋汽车贸易有限公司**  
济南市历下区工业南路83号  
0531-88816888

**山东福特福汽车销售服务有限公司**  
济南经十西路京福高速西四公里路北润华汽车公园  
0531-87299888/87299889

**山东银座天福汽车有限公司**  
济南市经十东路2289号银座国际汽车广场福特展厅  
0531-88890777

**济南信达通福汽车销售服务有限公司**  
济南市二环西路与济齐路交界处综合楼  
0531-88285888

## SUV春天礼 省油不省游

长安福特SUV家族春季钜惠驾到！  
免费油卡、购车基金送不停，  
轻松春游无压力！

- 购新翼虎优惠车型享3000元购车基金、24期0利率和3000升油卡；
- 购全新福克斯、福睿斯优惠车型享2000元购车基金、36期0利率！
- 其余优惠车型享2000元购车基金、24期0利率！

活动时间：3月1日至31日 \*详情请洽长安福特特约经销商。



Ford

进无止境

www.ford.com.cn

800-810-8168

400-887-7766

长安福特 荣誉出品

山东顺骋汽车贸易有限公司  
山东省济南市工业南路83号 0531-88816888

山东福特福汽车销售服务有限公司  
济南市槐荫区经十西路润华汽车公园 0531-87299888/87299889

山东银座天福汽车有限公司  
山东省济南市经十东路2289号 0531-88890777

济南信达通福汽车销售服务有限公司  
济南市二环西路与济齐路交界处综合楼 0531-88285888