

中国汽车质量问题为何频现

成本节约惹的祸？自主品牌投诉明显上升

日前，中国质量协会用户委员会发布了《2010年上半年中国汽车产品质量及服务质量投诉报告》，报告显示，随着气温的升高，车辆配件及细节质量的问题开始暴露，相应的，针对小排量低价格自主品牌车型的投诉也开始明显上升。从价格上看，2010年二季度10万元以下汽车的投诉量比一季度上升了10%。具体到车型，与2009年同期相比，微型车、小型车及紧凑型车投诉增长了8%；自主品牌汽车投诉同比上升超过20%。其中，小排量低价格的自主品牌投诉上升最为明显，投诉的问题多集中在一些细节方面，如：车身密封性差、漏水、暴漆等。同时出炉的上半年投诉报告分析也显示，自主品牌汽车投诉上升较快，主要体现在车身附件方面。进入夏季，投诉开始呈现明显的季节性差异，轮胎、空调方面的投诉增长迅速。

低价位曾是自主品牌扩大市场份额的良方，在解释其“超高性价比”的原因时，几乎所有自主品牌企业都会举出“控制成本能力强”、“本地化优势突出”等理由。针对自主品牌的投诉增多，并不是消费者变苛刻了，而是在同样的价位区间，有些自主品牌的产品品质并没有提高，甚至有粗制滥造的趋势。

销量高速增长 汽车质量监管放松

长期监测汽车质量的有关人士透露，中国汽车的质量逐年提升，有目共睹，但是，超常规、超计划的加速生产，会使人们放松对质量的监管，投诉显示，令人喜悦的数字下，汽车质量和售后服务出现了令人担忧的问题。

统计数据显示，消费者对汽车产品服务质量的投诉主要体现在两方面：汽车企业和服务站(4S店和经销商等)。对汽车企业的不满多集中在管理机械、推脱，缺乏正常询问和解释。对服务站投诉多与4S店或经销商自身管理欠规范有关，如维修水平低、态度不好、收费问题等。

服务质量投诉主要集中在工作人员的服务态度方面，矛盾集中在保修期内车辆出现故障，因各种原因无法解决彻底，以致拖到保修期后，需自费维修；在维修的过程中，汽车企业和服务站相互推卸责任，引起车主的不满。

“我要求把车修好。”“我希望能合理赔偿往返维修的交通费、误工费。”“我要求能在15天内予以解决或答复。”……又到“3·15”，消费者对在汽车消费过程中的维权投诉又开始回升。作为全球第一大汽车市场，汽车质量问题已经引发越来越多的关注与质疑。 **记者 谈正民/文**

3.15国际消费者权益日

汽车



新民生时代

企业管理跟不上行业发展速度

尽管国家相关部门没有足够的证据显示汽车质量问题增多，是与各厂家超产能生产有直接的关系，但质量问题主要集中在新车，通常会出现发生质量问题的部件，主要集中在发动机、变速器、仪表盘、制动系统、转向系统等。用户反映多数异响查不出原因，一些异响虽然不影响安全，但大大降低了车辆的舒适性。

业内专家表示，厂家采用价格更低的材料取代原本在海外生产时采用的材料，减少原本在海外市场上就有的配置。这样的方法确实可以做到很好地控制成本，但却使得汽车质量安全问题不断涌现，也导致召回事件不断发生。

汽车分析师贾新光认为，质量问题的增多，还与企业的管理密切相关。“中国车市的快速发展，让中国车企快速生产新车型来满足市场需求，由于技术的不成熟，新车的产品质量保证能力不够稳定。这些问题只有新车上市后，才能被消费者发现。”

