

服务拖住小排量车后腿

在政策的带动下,今年前4个月,1.6L及以下排量车型的市场占有率已经迅速上升至71%,成为国内细分市场当仁不让的领头羊。但与此同时,售后服务环节却远远落后于销量,根据中国汽车质量与服务投诉分析报告显示,小排量的主力——微型车和交叉型乘用车的售后服务质量成为投诉热点,微型车、小型车和紧凑型车是本赛季车型投诉的重点,三者之和占整体投诉量的70%以上,其中微型车服务投诉比例比去年同期上升了4个百分点。

小排量销量占比升至7成

来自中国汽车工业协会的统计显示,今年1至4月,我国乘用车销售282.67万辆,同比增长15.09%。其中,1.6升及以下排量乘用车销量达到200.47万辆,市场占有率高达71%。而在小排量车中,又以五菱之光、长安之星等为代表的交叉型乘用车增速最快,达到43.36%,高于行业增速28.27个百分点,而这些车在排量上普遍处于1.0L至1.3L之间。此外,由于自主品牌乘用车生产企业普遍主打小排量车,小排量

购置税优惠政策有力地提高了它们的市场占有率。今年前4个月,我国自主品牌汽车市场占有率达到46%,其中,自主品牌轿车占有率接近30%。分析指出,数据显示了目前在小排量细分市场的主体结构上的两个特点,一是微型车和交叉型乘用车占主力。二是自主品牌份额不断扩大。自主品牌企业乘着政策的东风,月销量连月攀升,上汽通用五菱、长安微型车的销量甚至超过了上海大众、一汽大众的销量。

销量上去了 服务被遗忘

然而,就在小排量车欢呼销量猛增的同时,来自市场和消费者的抱怨声也随之扩大。来自消费者的反馈显示,大量小排量车消费者家庭,但与此同时,售后服务的质量和网络并没有同步跟进,这直接造成小排量车使用中的极大不便,而其中,又以占比最大的微型车和交叉型乘用车的售后问题最为严重。

“我的长安二代微型车买了不到两个月,大小问题一直不断,只要一打火发动机就出现剧烈的抖动,而且一旦开起来发动机异响更严重,现在去找4S店修理也修不好,打厂家的

服务电话却让我直接找经销商解决。”车主姜先生接受记者采访时表示,记者在上汽通用五菱的服务站采访时也发现,这里的车主也频频抱怨服务跟不上。今年一季度的汽车服务报告就指出,小型车车主对4S店的投诉呈上升趋势,这主要集中在服务承诺不兑现、更换配件等待时间长、同一问题多次维修不能解决、服务态度差等方面,其中同一问题多次维修不能彻底解决是引发多次投诉的主要原因。

市场专家分析指出,正是小排量车排量小省油、价格便宜的特点

使得今年其销量猛增,但服务质量却没有跟上。相对于成熟的轿车4S店,微型车和交叉型乘用车的经销商售后服务质量水平本身就不高,厂家在销量猛增的情况下又“遗忘”了对售后服务的同步提高,这直接将消费者逼入“4S店服务不到位、价格贵,而路边店价格便宜却质量难以保证”的两难境地。除了长安、通用五菱外,昌河、哈飞等自主品牌二线微车生产企业的销量也在今年前4月出现大幅增长,这些品牌店网络和服务一直存在弊病,短期内的销量大增自然使这些缺陷得到放大。

“让利于民”效果打折扣

微型车及交叉型乘用车售后服务质量低下的问题也直接导致国家“让利于民”的政策效果大打折扣。

调查显示,随着小排量车税收优惠和国家扩大内需政策的推行,微型车及交叉型乘用车在二三线市场销量大增,大多数厂家也都开始忙于招募经销商,增加专营店。但由于筹建过于

仓促,很多经销商的售后服务体系并不完备。这使得尤其对农村用户来说,维修车辆成了一个难题。而且由于不够规范,一辆三、四万元的小车维修一次要价几千的情况并不少见。

记者同时了解到,目前销量仍是国内大多数自主品牌厂商的首要追求目标,而售后服务质量的提升并

未成为着力点。有调查显示,为了带动销量不佳的车型,同一品牌同一级别的不同车型竟出现热销车型保修里程短,冷门车型保修里程长的现象。业内人士呼吁,如果在服务上打折扣,那么来自二三线市场的销售动力必然不能长久。小排量车的热度也会随之下降。 晨报记者 刘晓林 沈欣

新闻速递

大众暂停与保时捷合并谈判

晨报讯(记者 刘晓林)德国汽车巨头大众公司17日宣布,退出原定18日与豪华轿车制造商保时捷公司的合并谈判。大众公司方面称,眼下举行这一谈判气氛不对。保时捷公司员工计划18日举行示威,抗议大众公司高管对合并发表的言论。

据了解,这一消息由大众公司首席劳工代表贝恩德·奥斯特洛格公布。他说,眼下的形势“不适合开展建设性会谈”。

保时捷和大众公司本月6日宣布,两家公司将合并组建集团企业,双方举行工作组级别会谈,确定合并形式。18日双方原定展开新一轮磋商。

受金融危机影响,保时捷经营环境恶化,债务负担沉重,不得不从收购大众转为寻求合并。由于保时捷方面一直没有解释债务何以在6个月内暴涨3倍,达到90亿欧元(约合120亿美元),大众公司监事会主席费迪南德·皮耶希12日说,保时捷公司必须先公布详细债务情况,努力降低负债额,否则大众不能冒险和保时捷合并。

马自达去年亏715亿日元

晨报讯(记者 沈欣)日前,马自达汽车株式会社公布了2008财年业绩,全球销量为126.1万辆,合并销售额达到25359亿日元(约合人民币1768.41亿元),与2007财年同比减少27%;合并营业亏损284亿日元(约合人民币19.8亿元),全年合并净亏损715亿日元(约合人民币49.86亿元)。

马自达预计2009财年全球销量将下滑至110万辆,由于公司将采取削减固定经费约1000亿日元等手段,2009财年财政状况将略有改善,全年将实现正现金流,合并销售额预计为20300亿日元,全年合并净亏损500亿日元。

福特汽车声称2011年前恢复盈利

晨报讯(记者 沈欣)与相继陷入破产危机的两大“伙伴”相比,美国另一大汽车巨头福特汽车公司已成为美国汽车工业硕果仅存的代表。日前,福特汽车更是主动表示,将于2011年恢复盈利,且不需要政府贷款援助。

5月14日,福特公司首席执行官艾伦·穆拉利在股东年度大会上说:“我们拥有充足的流动资金,可以帮助公司成功度过经济危机。我们可以在不需要政府贷款援助的情况下保证完成生产计划。我们相信,我们不仅将最终摆脱这场危机,而且还将发展成为一家精简的、全球性的综合企业。”

穆拉利指出,福特之所以能够在金融危机中生存下来,且取得目前的业绩,主要原因是,在金融危机爆发之前,就大规模集中地进行了企业整改,包括削减开支、关闭工厂、推动产品更新、保证信贷规模等。

晨风车评

两个外行会变成 一个内行吗?



修宇

明天,是除了菲亚特以外其他欲购买克莱斯勒资产投标提交的最后日期,如果没有意外,菲亚特可能会是唯一的竞标人。因此,最有可能的结果是菲亚特220亿美元购买克莱斯勒的大部分资产。由菲亚特、克莱斯勒组成的新公司将成为全球第六大汽车制造商。

让人担心的是,由菲亚特、克莱斯勒组成的新公司如何在中国展开业务。因为这两家公司都是与中国合作的外行。

克莱斯勒是第一家进入中国市场,并且组建合资企业的外国汽车厂商。而北汽与菲亚特在1999年成立了南京菲亚特。但不幸的是,这两家公司在中国都没有善始善终:2008年,随着戴姆勒与克莱斯勒的分拆,克莱斯勒退出北京汽车集团;而菲亚特则在2007年12月26日宣布,以一欧元的价格退出。至于退出的原因,两家公司也有些大同小异:克莱斯勒在北京的合资工厂由于新车型跟进速度慢等因素,使切诺基逐渐失去了市场。虽然后来引进了大切诺基、三叉戟跑和欧蓝德,但是市场环境已变,最终不了了之。年产量为6万辆的南京菲亚特,历年几乎从未满产过,2006年总销量仅为30668辆。截至分手时,南京菲亚特的资产已经资不抵债,分手的关键在于南京菲亚特本身业绩较差。

事实上,这两家公司在中国并非没有赶上好时机。因为就在这两家公司在中国苦苦挣扎时,中国汽车市场却在经历着增长最快速的几年。其他大部分合资汽车公司都在这几年取得了巨大的进步,国外汽车巨头也在中国赚了个盆满钵盈。就在今年上海车展前,通用高调宣布,5年后在华

年销量达到200万辆的目标。通用汽车中国总裁甘文维说:“中国市场有着非常良好的发展条件,通用汽车在沈阳新建了一个工厂,上汽通用五菱也在扩大产能,通用还投产了一个新的发动机产品,通用在中国的产能也在不断扩大。”而经过这些年的发展,中国也成为大众全球的第二大市场。

要说这两家公司不重视中国市场是不可能的。克莱斯勒高层承认,希望目前只有进口车在销售的公司回归中国汽车主流的汽车制造商行列。克莱斯勒亚太业务首席执行官柯安哲表示,“当新产品、新技术都准备好了,我们希望在有进一步的发展。我们还要成为一个全面提供汽车设计、生产、销售以及服务的主流企业。”而中国车企一直是菲亚特中国车企合资合作的传闻不断传出,在今年两会期间,广汽集团副董事长兼总经理曾庆洪曾对媒体表示:“不排除今后与菲亚特在资本层面上合作的可能。”

当然,虽然在中国市场表现不佳,克莱斯勒和菲亚特都是响当当的汽车巨头。菲亚特是全球两家掌握1.4T小排量涡轮增压技术的汽车企业之一,性能可媲美许多自然吸气之2.0排量发动机。克莱斯勒与菲亚特结盟的消息对于克莱斯勒的海外业务来说,应该是一个利好的消息,尤其是那些中、小型、节能型车占主流的市场,例如中国。真不应该戴着有色眼镜来看这两家公司以及他们组合后的新公司。但是可以说,这是两家没有与中国有成功合作经验的公司。此前他们在中国的经历,毕竟给今后在中国的发展蒙上了阴影。他们能不能走出呢?

通用将大规模削减经销商

晨报讯(记者 沈欣)美国通用汽车公司本月15日宣布,作为实施联邦政府要求的在6月1日前完成重组计划的一个重要步骤,该公司将在2010年10月前关闭其在美国国内的1100家汽车经销商。

5月15日,美国通用汽车公司(GM)向其1100家经销商发出取消经销网点通知。这些经销商被告知,在2010年10月他们与通用合约期满时,通用将不再与其续签特许经营权的协议。这是通用汽车公司实施在明年底前将美国经销商数量削减40%左右的计划的第一步。

通用汽车公司同时还宣布,将关闭500家经销商悍马、萨博、土星等旗下品牌的经销商,也有可能关闭400至500家经营其他用品

牌的经销商。

通用汽车公司计划在2010年将其5969家汽车经销商削减至约3600家,据美国汽车经销商协会估计,通用汽车公司裁撤经销商计划将会导致13.7万人失业,联邦及地方政府将失去17亿美元税收。同时,通用汽车公司自身将会损失350亿美元经销收入。通用汽车预计将于本月底正式申请破产保护。

克莱斯勒公司稍早也发表过类似声明,因此,预计将有逾2300家美国经销商收到这两大汽车巨头的“分手”通知。其中,已经申请破产保护的美国第三大汽车制造商克莱斯勒公司宣布裁撤旗下789家汽车经销商。

海外传真



一汽奔腾 B50 正式上市 售价 9.88 万-12.58 万元

晨报讯(记者 刘晓林)上周六,一汽轿车的全新力作奔腾B50以“全面越级”之气势正式登陆中国车市,带来五款极富魅力的车型,销售价格从9.88万元到12.58万元。

中高级车市场出现回暖趋势

晨报讯(记者 石玮)继3月汽车销量创新高后,4月汽车产销最高纪录再次刷新,累计增幅进一步扩大。在看到我国乘用车4个月连续增长时,商用车、MPV和大排量车型销量却并未出现增长。不过值得注意的是,虽然比同期还呈现下降状况,但环比来看,中高级车从去年底开始就属于持续增长的趋势。中国汽车工业协会助理秘书长朱一平表示,中高档轿车已经开始出现回暖迹象。

从整体数据上来看,4月份1.6L至2.0L排量轿车销量已由年初的10.6万辆上升到12万辆,比上月增长2.2%;2.0L至2.5L轿车由1月份的3.7万辆提高至4.9万辆,比上月增长5.2%。从1.8升排量以上的车型来看,虽然同比仍然

是负增长,但是从去年12月至今年的连续五个月环比都是增长的趋势。单从车型上来看,雅阁和凯美瑞在2月双双跌出轿车销售排行榜的前10名后,3月便再次挤进前十,虽然凯美瑞在4月遭遇“召回”事件,但是销量仍然小幅增长,雅阁虽然在4月的销量出现下滑,仍夺得中高级轿车月度销量冠军,双双位居前十。

对此,朱一平表示,今年前两个月,由于低排量车购置税优惠政策的冲击,大排量车型的轿车市场比较低迷。从近两个月情况看,尽管中高档轿车销量同比仍旧呈现下降,但环比有所增长,这表明中高档轿车开始出现回暖迹象。

业内人士分析认为,中高档排

车的销售回暖主要是受到新车型集中上市的影响。4月中高级车市除了睿翼、新君越、新领驭、锐锐等新车型外,凯美瑞和致胜也分别推出G-Book版车型和09款蒙迪欧致胜,这些车型对中高级车市起到了一定的冲击作用。同时,由于新车的集中上市和进入销售旺季的促销手段,使得中高级车市场上的终端售价都出现了不同程度的波动,价格都稳中有降,也刺激了消费者购买。

由于中级车是企业利润的重要来源,所以中级车带动的全行业逐步回暖也对行业利润降幅发挥了止跌的作用,目前行业经济效益也略显好转,从1季度重点企业集团主要经济效益指标看,下降幅度比1至2月有明显缩小。

国家发改委预计——

新车价格温和走低

晨报讯(记者 石玮)日前,国家发改委对全国36个大中城市的监测数据显示,4月份国产汽车价格稳中有降。同时,发改委还预计,后期汽车价格将随着新款车型逐渐到货继续温和走低。

发改委统计数据显示,4月份国产汽车价格比上月下降0.09%,比去年同期价格下降0.70%。不同品种价格略有差异。乘用车价格以降为主,月环比下降0.82%,比去年同期下降4.08%。其中,基本型、运动型乘用车价格分别比上月下降0.60%、1.57%,同比分别下降3.35%和4.74%;微型客车受需求拉动,价格比上月上涨0.74%,同比下降3.97%。进口汽车价格小幅上升,环比上涨0.33%,同比上涨4.11%。

对于4月国内整体乘用车价格下降幅度加大的原因,网上车市的总经理张文娟表示,“一方面国内经济形势趋于稳定,购车需求仍然旺盛,另一方面,销售旺季到来,经销商加大降价促销的力度,使得价格坚挺的状况有所缓解。”

发改委预计,本月以后,汽车价格将随着新款车型逐渐到货继续温和走低。有分析指出,一方面后期汽车市场在国家扶持汽车消费政策拉动下,消费热情有望得到延续。另一方面,今年以来多数汽车生产企业通过集团整合、资产重组等方式,压低汽车产品生产成本,再加上自去年下半年钢材价格持续走低,为汽车产品降价提供了空间。

