

3·15

特别报道

“凯旋”频上投诉榜 厂商拒谈“召回”

◎本报记者 官璐

最近一周,本报记者接到多位消费者的投诉电话,称他们购买的东风雪铁龙凯旋存在严重的质量问题,要求召回,且非常不满厂商处理问题的态度。

临近3·15消费者权益保护日,汽车消费者的维权意识开始高涨。中国质量协会唯一指定网站——车人网的媒体总监吴女士向本报记者介绍,进入3月份以来,关于东风雪铁龙经济型轿车凯旋的投诉案例增加了好几倍。

投诉 消费者心寒

来自深圳的一位凯旋车主姜先生告诉《上海证券报》,他已经多次投诉东风雪铁龙凯旋2.0。2007年7月购车,自提车日之后,平均每隔5天就得修理一次,至今累计已经维修了21次,且问题一直解决不了。最后厂家就采取不理睬、不回应的做法处理事件。

据姜先生购车的4S店出具的证明来看,他所购买的凯旋存在“雨刮器异响,刹车盘异响,供油系统供油呆滞,导致动力输出有一冲一冲现象,车速与档位配合故障,导致制动刹车或弹抖,车子有抖动现象。”经过多次维修后,仍未解决问题。自购车以来,他已经四次向“中国质量协会汽车质量与服务跟踪”投诉。

姜先生并非个案。自从去年下半年以来,北京、徐州、济南、长春等全国各大城市都相继发生了凯旋车主投诉发动机、变速箱等汽车核心零部件出现异响的现象,且被投诉车辆的问题多出现在2年的保修期内。

来自徐州某大学的老师许先生省吃俭用,积蓄多年,于去年1月买了台凯旋。一年后的1月23日,许先生的凯旋在高速公路上出现故障,险酿惨剧。许先生当时就打电话向厂商反映情况。经过事后检查,维修师傅告诉他,是发动机活塞连杆断了,导致发动机的缸体上出现一个洞,造成发动机异响,然后缸体突然发生断裂。一辆新买一年不到的汽车,最重要的核心零部件发生如此严重的故障,令许先生非常震撼。1月25日,许先生到北京,分别找了质检总局、商务部、工商总局等国家部门进行投诉,并直接给《焦点访谈》、中央办公厅写信反映问题。在国家质检总局的建议下,他又找到武汉质检总局,该局的回复是:建议许先生要多方反映问题,如果情况属实、普遍,他们将促使厂商进行召回。曾经负责协调解决凯旋投诉事件的武汉工商总局姚处长告诉本报记者,他在2月底已责成沌口分局的人对此事进行调查,发现确实存在发动机连杆断裂以至漏水的现象。后来,厂商在换下许先生的发



动机后,马上就回了武汉,都不允许许先生看上一眼,更别提保留证据。许先生无奈地说,“看来这类问题只能用行政的办法解决了。”

来自《济南邮报》的赵先生,遇到的问题如出一辙。“我的车刚刚行驶了7000公里,就发生了气门漏气,现在4S店只同意更换发动机。”而更令他不解的是,就在昨天,4S店通知赵先生说,因为他的车还有3、4个月就出保修期了,因此新换的发动机也只有这么长时间的保修。赵先生认为这绝对是“霸王”条款!“相当于我花了18万买了辆发动机只有3、4个月保修期的车。谁心里会舒服?”

按照赵先生的经验,一辆车在行驶50000公里内,发动机都应无大修。而他那辆凯旋车的发动机不仅仅是需要修理的问题,已到了要彻底更换的地步,令他对此凯旋车的质量疑窦丛生。赵先生就此请教了一位汽车专家,对方告诉他,凯旋这款车来自雪铁龙C4,进入中国市场后,在原车的设计上进行过大量的修改,但各种路试的时间又比较短,因此质量缺陷在短时间里就暴露出来,是很明显的“水土不服”。

召回 厂商无回应

在车人网的红黑榜上,记者看到,从去年11月到今年2月,东风雪铁龙一共4次上了“黑榜”,上榜理由都是“用户表示凯旋变速箱异响问题始终得不到解决以及凯旋用户反映低速行驶频繁熄火”等。

车主们主要投诉的是凯旋2.0L AT(自动挡),主要问题有“变速箱异响”、“发动机抖动”、“低速熄火”等,其中以“自动变速箱问题”投诉最为集中。

这是一款前年2月份上市的车型,是法国标致雪铁龙集团进入中国十多年来的首款中高级车。由于神龙汽车连续数年经营低迷,雪铁龙和标致品牌原定的新车上市计划纷纷推迟,进入中国市场已经12年的雪铁龙品牌连续三年没有推出全新产品。此外,雪铁龙2004年推出的全新车型赛纳以及2002年推出的新车毕加索均“叫好不叫座”。凯旋上市以来,2007年共计卖出了31292辆,业绩还算不俗。在国家信息中心信息资源开发部主任徐长明看来,这款车外型时尚,只是小众车型,远远还没有到主流车型的级别。

就凯旋出现的质量问题,记者联络了厂方,神龙公司总经理刘卫东以“工作正忙”为由挂掉了记者的电话。当记者又多次通过短信方式向他求证公司是否计划召回时,刘卫东先生也未给予任何答复。而据东风雪铁龙公关总监张洪汉介绍,他们确实接到一些用户投诉,目前正在积极处理。而有些网络用户反映的问题,据他们了解,已经解决了。但他并未解释在凯旋身上集中出现发动机、变速箱异响的原因,也没有就记者提及的召回问题作出回应。

应该说,厂商还是愿意解决问题,给消费者一个交待。但关键是,一旦产品普遍出现问题时,个别案例的解决已经不能解决全部的问题。

据《上海证券报》记者调查,主要出问题的车是凯旋在刚刚推出的前半年生产的。来自德尔福的汽车技术专家认为,“从现在凯旋身上出现的故障来看,应该是质量控制环节出了问题。”

从历史情况来看,东风标致雪铁龙其他车型也曾出现过一些质量问题,仅去年一年,就有两次召回:去年11月召回5609辆标致206;2007年3月召回26辆进口标致407。

中国汽车工业协会市场贸易委员会秘书长张伯顺对本报记者介绍,根据召回的相关法律,厂商在设计过程中存在严重影响安全性的产品缺陷,厂商应该召回车

辆。因为汽车召回动辄会造成上千万甚至过亿的成本,厂商实施召回,则正说明了厂商有能力有魄力。这也是厂商应该对社会对消费者应尽的责任和义务。同时,这也是对企业、品牌生命力的有力保障。

业内人士介绍,汽车召回是需要成本的,尤其当一般成本达到上千万元甚至上亿元时,汽车企业就不免会打小算盘。如果不是迫不得已,他们很难作出召回的决定,这也正是召回时间一般拖很久的原因。对于中国汽车企业来说,在竞争态势越来越激烈的背景下,若没有好的口碑和企业形象,高销量的产品只能是昙花一现。

背景

汽车消费投诉量上升明显

今年3月3日,中国质量协会用户委员会、清华汽车工程研究院和车人网联合发布《2007年度中国汽车质量及服务满意度年度投诉分析报告》。该报告指出,相比2006年,2007年投诉数量上升明显,增加34.5%。其中,汽车产品质量和汽车服务质量投诉的比例分别为63.4%和36.6%。

车人网接受投诉的相关负责人表示,作为一个新的质量问题,对核心部件的异响投诉比率在持续上升。尤其是经济型轿车,投诉集中在发动机和变速箱方面,其中以异响问题比较突出,成为2007年汽车投诉的最主要问题。记者在投诉记录上看到,由于凯使用户反映变速箱异响问题始终得不到解决,该车已经登上了质量“黑榜”。这反映出随着消费日趋理性,汽车用户对产品性能要求也越来越高。

作为第一个在汽车官方投诉网站车人网投诉的车主,深圳的姜先生已经寒了心。“我想我以后不会再选择东风雪铁龙这个品牌了。我们失望了。厂商避而不见,区域总代理态度傲慢,他们根本没有任何一点诚意。”“给我个人维修、更换发动机、或者延长保修期”都与事无补。现在在相同问题的凯旋车主太多了,他们的要求非常简单:退车,还钱。

公司看点

豪华车首度出口 上海通用全系列阵营进军海外

◎本报记者 吴琼

在汽车出口浪潮中,合资汽车企业不甘落后。昨日,上海证券报

独家获悉,上海通用汽车拟将豪华商务轿车凯迪拉克SLS赛威出口至中东及中东以外的国家和地区。这也是首家中国合资汽车企业将

豪华车出口至海外。此举亦意味着上海通用已经形成了从经济型轿车、中高档轿车到豪华车的全系列出口阵营。

昨日,上海通用内部人士告诉上海证券报,凯迪拉克SLS赛威准备出口至对之有兴趣的地方。但对于具体的国家和地区,其仅透露,2008年凯迪拉克SLS赛威已确定的出口地暂时只有中东地区,但未来不排除出口至其它国家和地区。资料显示,中东地区目前是全球豪华车最集中、准入门槛最高的市场之一。

据悉,2007年底,上海通用汽车成功签订了凯迪拉克SLS赛威出口中东地区的商务合同。此前,凯迪拉克SLS赛威曾在2007年11月13日迪拜举行的中东国际车展上大开幕式,期间引来较多中东潜在用户的关注。

上海通用汽车表示,凯迪拉克SLS赛威出口中东,是上海通用汽车生产的凯迪拉克产品得到的首个海外合同。此举意义深远,意味着国产豪华车真正走出了国门。

所有凯迪拉克SLS赛威的出口车型均由上海通用汽车金桥南厂生产。有消息指出,首批出口的产品可能是凯迪拉克SLS赛威4.6L旗舰型,配有北极星V8发动机,最高动力达320马力,内饰设计豪华考究,与中东地区豪华车用户需求相匹配。但上海通用对此未予公开承认。

2006年11月,凯迪拉克SLS赛威上市。当时,上海通用汽车总经理丁磊先生表示,凯迪拉克SLS赛威是上海通用为中国市场特别打造的长轴距豪华商务轿车,将引领凯迪拉克品牌进军主流豪华商务轿车市场。来自中国乘用车联

席会的数据显示,2007年,上海通用生产的凯迪拉克SLS赛威共计销售4380辆。但未曾想到,丁磊所说的主流豪华商务轿车市场并不限于中国,而意在国内外豪华车市场。

上海证券报从上海通用获悉,上海通用已委托中东地区的代理商,由后者负责凯迪拉克SLS赛威进入中东所必须的恶劣气候和道路状况的综合测试。目前该测试已基本完成。

除豪华车凯迪拉克SLS赛威外,上海通用的中高档轿车、经济型轿车及发动机早已出口至海外。2007年,上海通用共计出口雪佛兰乐风、别克GL10等约2万余辆。早在2001年,上海通用就已经将别克GL10出口至菲律宾,之后,经济型轿车乐风、发动机均出口至乌克兰等国家和地区。

资讯

奇瑞欲购30亿在俄罗斯收购工厂

在俄罗斯出台对中国车新一轮封杀政策下,奇瑞汽车再出奇招,欲在俄罗斯站稳脚跟。3月5日,奇瑞董事长尹同耀以及留法博士袁涛飞赴俄罗斯。奇瑞准备拿出30亿元人民币,在俄罗斯迅速收购一个现成的汽车工厂——俄罗斯索克集团旗下的伊日工厂,它先前给韩国起亚代工,年产能30万台。

这是奇瑞高层在不到一个月的时间内两赴俄罗斯,前一次是大年初三尹同耀带领周必仁和孔繁龙前往俄罗斯考察建厂事宜。

东风有限任命新总裁

东风汽车有限公司(东风有限)宣布一项领导人变动,中村公泰被任命为东风有限新总裁,接替中村克己。中村克己已调到雷诺,担任一项新的职务。两项任命将获得东风有限董事会批准通过,于2008年4月1日生效。

中村公泰目前担任日产高级副总裁,负责日产乘用车商品开发一部和轻型商用车商品开发部的工作。中村公泰于1980年加盟日产,从事产品开发。2003年,随着东风有限的成立,他被任命为东风有限董事会董事。履新后,他将在东风有限总部所在地武汉工作。

塔塔 NANO 将现身北京车展

印度汽车制造商塔塔汽车公司已经确定将参加下月举行的北京国际车展。

该公司打造的超低价小车NANO售价为2500美元,折合人民币不到2万元,是目前世界上定价最低的车型。据悉,已与奇瑞建立合资公司的美国阿文美驰公司,为塔塔的NANO小车提供一半的汽车零部件。

英菲尼迪成功进军欧洲市场

20年来一直专攻北美市场的日产豪华车品牌英菲尼迪(Infiniti)开始走向全球市场。继前两年进军中东、韩国、中国和俄罗斯市场后,Infiniti昨天宣布,与欧洲9个国家的顶级汽车零售商达成合作,将在年内共建英菲尼迪中心。该中心将于今年10月亮相,初期将销售4款车型——EX37 coupé crossover,FX crossover,G37 双门跑车及轿车。(官璐)

世界

日内瓦车展的“绿色”影像

◎本报记者 官璐

每年的3月,瑞士日内瓦都是万众瞩目的焦点。今年的3月6日至16日,在第78届日内瓦国际车展上,各跨国巨头展出了近130款新车。研制和发展新型节能、环保型汽车,成为本届日内瓦国际车展的最大主题。

比亚迪:F1



中国比亚迪汽车(BYD AUTO)在车展上展出了该公司产品系列中最小的车型F1,这是其首次在海外亮相。F1预计今年第二季度在国内发布,2至3年后在欧洲上市。

尽管是4门车型,但后车窗不是升降式的,而是像2门车一样,车窗后侧可利用前铰链向外打开,因此,窗下的内侧采用了凹陷设计,形成了可安装扶手的空间,加大了车内宽度。发动机为自主研发的BYD371QA,3缸12阀SOHC机型,排量0.998L。

萨博:9-X BioHybrid

瑞典萨博(Saab)展出的概念车“9-X BioHybrid”,配备了可使用乙醇燃料的E85发动机和混合动力系统。新一代混合动力系统采用日立车辆能源公司生产的锂离子充电电池,以及替代交流发电机的、利用发电机曲轴皮带驱动的马达兼发电机。此外还可用太阳能电池充电。

Morgan:LIFECar



英国Morgan公司展出了结合使用燃料电池和电容的概念车LIFECar。在采用与该公司长期生产的跑车接近的古典外观的同时,其内部采用了燃料电池混合动力设计。在能源前景日趋严峻的情况下,该车为受到“浪费燃料”指责的跑车专业厂商提供了继续生存的一项选择。

马自达:Mazda2三门款

马自达展出的Mazda2(日本用名:Demio,德米欧)三门款,与五门掀背车一样,包括了1.3L、1.5L排量的汽油发动机和1.4L排量的涡轮增压柴油发动机。它与Mazda2的五门车和轿车一起,完成了Mazda2系列的扩充。开发技术总监山野成夫表示,“三门款是以比五门车更年轻的用户群为目标开发的,预计价格也会比5门款的1.2万欧元稍便宜。”

现代:i10 blue CNG

韩国现代汽车(Hyundai Motor)展示了CO2排放量仅为65g/km的“i10 blue CNG”。

在此次日内瓦车展上,可以看到很多在车体上标明CO2排放量的汽车,而“65”是其中最低的。i10 blue CNG以该公司的最小款“i10”为原型,使用CNG燃料,也可使用汽油。CNG罐容量为92L(15kg),汽油油箱容量为10L。

