



本报讯 10月28日,“卓越品质·优质服务·安心消费——2011年广汽丰田汽车消费教育大讲堂”在郑州举行。此次活动由中国消费者协会、中国消费者报社与河南省消费者协会联合主办,广汽丰田作为大讲堂上唯一的车企代表为本次活动的成功举办提供了大力支持。

在大讲堂活动上,针对消费者在购车、用车时可能遇到的各种问题,尤其是售后服务方面的疑惑,中国消费者协会、

河南消费者协会和广汽丰田的工作人员为来到现场的消费者一一了解解答。同时,现场也请来了汽车流通协会副秘书长肖政三以及著名维权律师邱宝昌,针对目前的投诉焦点、市场热点,为消费者、厂家提出解决问题的建议与思路。

一直以来,广汽丰田将积极履行社会责任视为企业的基本职责,始终致力于向消费者提供高品质的产品和服务,为车主打造安心无忧的消费环境。2011广汽丰

田汽车消费教育大讲堂系列活动,正是广汽丰田积极响应中国消费者协会的号召,强化与广大用户、行业专家沟通交流的重要行动。针对专家提出的建议,广汽丰田何伟强部长在现场表示,对汽车质量尤其是汽车售后服务等问题,广汽丰田一直以来十分重视。公司成立伊始,广汽丰田就将“完善的渠道”确立为“三位一体”高品质保障体系的重要一环。

(张磊)

# 汽车“三包”条件成熟 企盼细则早日出台

本报记者 张阳

消费者苦等七年的汽车“三包”政策将进入实质性解决阶段。9月21日,国家质检总局针对新的汽车“三包”规定面向社会征集意见。在经过了1个多月的意见征集后,备受关注的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(简称汽车“三包”规定)立法听证会在国家质检总局召开。

## 质检总局“三包”将尽快实施

据了解,上周在国家质检总局举行的汽车“三包”规定立法听证会上,包括消费者、汽车厂商等16位听证代表一致欢迎或支持汽车“三包”,希望其尽快出台。为此,国家质检总局方面表示,目前国内绝大多数汽车企业对“家用汽车三包”规定表示赞成和支持,汽车“三包”出台条件已经基本成熟。目前,国家质检总局正在加紧研究制定相关配套国家标准,实施细则和操作指南,其中就包括“汽车产品质量担保责任标准”,即《家用汽车质量担保中主要零部件目录及有效期》,以保障汽车“三包”顺利实施。

## 车主“三包”规定执行难

对于新的汽车“三包”规定,不少市民和消费者也提出了异议。一位姓段的先生对记者说,按照国际上的惯例,汽车整车质保一般是5年10万公里,而我国的三包规定只有3年6万公里,这是大幅降低标准,有偏袒汽车生产厂家的意味。同时,汽车在修理期间,三包有效期及零部件保修期应顺延。“否则4S店不停维修,拖延时间,过了三包期又该怎么办?”

同时他认为,目前的“三包规定”有些脱离现实。他说,现在一些紧俏车型签订购车协议后,往往要等上几个月才能提车,有的甚至要等一年以上时间。而上三包规定的退换货时间是30天,等到消

费者提了车,三包期限也已经过了,退换货制度成了“空头支票”。

一位高先生说,他最近就因为新车经常无故熄火的问题,跟厂家和经销商交涉了多次,要求退车或者换车,厂家一直不答应,要求送往权威部门鉴定是否属于质量问题。“我不知道哪个部门才是权威鉴定机构。听说鉴定的费用很高,也不知道应该谁来出。新的‘三包’规定也没有这方面的规定,我真不知道该怎么办了!”

## 厂家 有利于产业发展

作为汽车厂商,对“三包”政策的出台怎么看?一位不愿意透露姓名的自主品牌大区服务公司总经理对此进行了客观的剖析。汽车投诉的内容大概分为两块:一半是质量问题投诉,一半是服务和收费问题的投诉。汽车的质量把关通常有数个关卡,从分检到总检、到库房、到大板车、到4S店再到消费者手里,都必须有个严格的检验,所以对于到消费者手里出现的问题就更难界定,“比如发动机异响、外观痕迹等问题,都是无法判定的问题,因为汽车还可能有些非显性和偶发性的故障,这些都是很难鉴定的,”他说,“我们希望新政策在这一方面能有好的鉴定办法。”

同时,他承认汽车“三包”一旦顺利实施,车企在生产时必须将提高工艺水准。对消费者而言,由于

能够进行自由退换,买车时也会更加大胆地尝试各种品牌。这对企业而言,也是一个开拓市场的机遇,有利于产业的良性发展。

## 专家“三包”有比没有好

“经常碰到因为质量问题发生扯皮的纠纷,厂家要么不予理睬,要么就让经销商承担责任,我们作为中间环节的销售商,两头受‘夹板气’。”我市一家不愿透露姓名的汽车经销商也告诉记者,国家有关部门应该指定第三方独立权威鉴定机构,如果是厂家质量问题,就让厂家承担鉴定费用,负责退换汽车;如果不是厂家责任,就由消费者承担鉴定费用。

对此,国内资深汽车行业分析师、资深评论员贾新光认为:“目前中国私家车保有量超过7000万辆,7000多万汽车用户遇到纠纷后投诉无门。汽车‘三包’应尽快出台,尽管存在缺陷或者不完善的地方,也可以在执行中逐步完善和补充。确立车主可退换货的权利,不能久议不决,有总比没有好。”

据悉,根据中消协日前公布的三季度消费者投诉情况来看,针对汽车的投诉同比上升14.7%,位列投诉榜前十。有统计数据显示,中国汽车消费纠纷在2010上半年为6220件,2011年上半年为8235件,同比增长比例为32.4%。



## 梅赛德斯-奔驰发布中国售后服务品牌承诺



本报讯 10月26日,梅赛德斯-奔驰在中国正式发布其全新全球售后服务品牌承诺——“修养之道 一脉相承 My Service”。该品牌承诺的发布进一步展示了梅赛德斯-奔驰在售后服务领域的核心价值,即传承、实力和用心。中国是梅赛德斯-奔驰继德国总部在9月发布最新售后服务品牌承诺“My Service”后,全球第一个针对本地客户发布售后服务品牌承诺的区域市场。

“修养之道 一脉相承 My Service”是梅赛德斯-奔驰对全球最新售后服务品牌承诺本地化的诠释和延伸,是中国文化对梅赛德斯-奔驰售后服务品牌承诺做出的集大成的融括。在发布会现场还专门围绕售后服务接待、原厂配件、钣金喷漆、预检四个不同主题进行了演示,生动直观地展示了中国市场与全球标准同步的技术实力与服务水准。

梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公司总裁兼首席执行官麦尔表示,为了进一步加强售后服务工作,他们提出了总投资额1.5亿人民币的培训投资计划,用于中国市场的培训项目和培训设施建设。与此同时,他们对中国大陆地区零配件中心的投资总额将超过人民币20亿元。“梅赛德斯-奔驰在中国汽车行业已经树立了售后服务领域的典范,并将继续通过全球领先的硬件设施配备、专业的培训及认证体系、强大的物流配送网络以及不断提升的客户服务水平引领中国汽车售后服务行业的发展。”梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公司售后服务执行副总裁韦达利说。(耀文)

## 广汽传祺骏海店开业

本报讯 10月30日,广汽传祺河南旗舰店——广汽传祺骏海店开业盛典暨传祺1.8L市发布会圆满落幕,这是广汽传祺进入河南市场后,授权的河南地区规模最大的广汽传祺4S店。

活动当天,广汽乘用车厂方高层、相关部门领导、嘉宾及媒体近百人亲临现场,在他们的共同见证下,广汽传祺骏海店盛大开业,与此同时,广汽传祺1.8L也焕新上市,这标志着广汽传祺1.8L正式入驻河南市场并引领中原高端商务轿车市场的前行。

据了解,河南骏海作为广州汽车集团乘用车有限公司授权的河南地区5A级形象店,严格按照广汽传祺全球统一标准打造河南地区旗舰店形象店。公司坐落于航海东路与第八大街交叉口,占地面积约20000平方米。

作为河南地区的旗舰店,河南骏海不仅仅提供广汽传祺的销售和服务,同时也兼具传祺品牌文化传播功能。在此,可以品鉴广汽传祺的品质和精神,也可以感受到广汽精湛造车技术。业内人士认为,广汽传祺骏海店的建成不仅进一步拓宽了广汽传祺品牌在河南的服务网络体系,而且河南骏海凭借先进技术和集团的多年经验,更将令广大广汽传祺车主享受到实实在在的五星“加分服务”。(海龙)



## 海马骑士 硬汉中的绅士

近日,记者走访郑州天了解到,海马骑士2012款上市一个月以来,销售火爆,可见骑士的绅士魅力势不可挡。海马骑士2012款定位为都市SUV中的“硬派绅士”,其外形也体现了硬朗气质与商务品位的完美统一。海马骑士2012款沿用大气典雅的设计语言,弧度圆润的车身腰线延伸至车尾,为整车轮廓增添了一份优雅气息;新增C-SPORT套件包括全新设计的波浪进气格栅、饱满扎实的前后包围、车身一体化尾翼以及金属脚踏板,为整车形象注入动感元素。

内饰在承袭了原有简洁风格的同时也引进了多项新配置:中控台GPS+倒车影像+蓝牙系统;真皮多功能方向盘集成定速巡航控制按钮;自动空调以及前排座椅加热系统;而前排双杯架取代了现款的烟灰缸,USB接口也从扶手箱调整至中控台上,细节营造更加人性化。

安全方面,海马骑士2012款保留了原有的博世8.1版本ABS+EBD+BAS安全系统,新增基本只见于豪华车型上的ESP+TCS系统,以及胎压监测系统、刹车优先系统、前排侧安全气囊等,主被动安全保障更周全、更可靠。宋新



## 汉兰达体验之旅郑州站收官



10月29日,广汽丰田汉兰达“行无界 多元驾乘体验之旅”第七站在郑州举行。活动设置了道路节油大赛、场地试驾等趣味十足的项目,还精心设计了富有特色的道路试驾路线,将试驾终点设置在登封少林寺,为整个试驾活动增添了不少历史文化体验的味道。

汉兰达多元体验活动已持续两个月,相继为青岛、北京、沈阳、昆明、成都、西安及郑州等全国7个城市的广大顾客展现了它的“无界限”理念,并获得了当地消费者的普遍赞誉。

“平时也经常自驾出游,却不知道汉兰达有这么大的潜力,尤其是场地试驾应对非常从容,以后可以考虑驾驶汉兰达去更加艰险的风景区了。”虽然已经与汉兰达朝夕相处了两年,但这次体验还是给李先生带来了不一样的感觉。

广汽丰田执行副总经理冯兴亚表示,希望通过本次活动为广大消费者提供一个深入认知和体验汉兰达的平台,让全国更多消费者领略汉兰达“无界限”的产品价值以及倡导的多元生活方式。魏瑞娟

## 海马王子古都“选美”进行时



日前,“寻找最美古都——海马王子‘选美’大行动”正在火爆进行中,每站活动将有6名参与者在3天活动时间内,驾驶着海马王子尽览古今风貌,探寻古都最美的风景。目前开封站、洛阳站、西安站、南京站、安阳站活动已圆满收官。据悉,本次活动将招募选手分别前往七座古都进行实地采风,采风内容将通过官网、微博、论坛等平台进行传播、评比,并由网友最终评选出“最美古都”。随后,杭州站、北京站将陆续举行。

只要您向往杭州、北京的古都魅力,均可登陆官方网站报名参与,并有机会获得家庭旅游基金大奖。网友可以参与官网投票以及新浪微博互动活动。薛冰



## 别克君威GS

10月31日,上海通用汽车正式推出全新别克君威GS智驭性能轿跑,售价为28.39万元。作为君威家族特别呈献的全新力作,君威GS以超凡魄力将时尚动感与智驭性能相结合,通过随处可见的运动元素激发驾驶者的极速欲望,满足消费者对于突破性驾驶体验的更高要求,堪称30万元以内高性能轿跑的巅峰之作。

据悉,别克君威GS首度在国内中高级车市场引入FlexRide自适应驾驶系统:基于通用汽车全球中高级平台全新机械



式底盘的电子控制系统,在四路CANBUS车身集成总线系统为全车带来更精确、灵敏的信息传导情况下,通过对6速手自一体变速箱、油门踏板控制逻辑、CDC全时主动式稳定系统、Magnasteer磁力随速可变助力转向系统以及ESC/TCS的控制,能清晰识别11种不同行驶路况,相应做出最合适的整车调校。

在FlexRide自适应驾驶系统之外,君威GS配备的2.0T SIDI智能直喷涡轮增压发动机的高性能也不可忽视:缸内直喷和双流道涡轮增压技

术强强联手,以涡轮增压提升进气效率,缸内直喷精确控制燃油供给。其中双流道设计则是最大的亮点,通过使用两条独立的流道精确控制一、四号与二、三号汽缸的排气气流,使进入涡轮的气流更平顺,显著降低传统发动机低转速下低排气气压导致的涡轮迟滞现象,进一步增强涡轮的工作可靠性,提升涡轮的工作极限。该发动机可输出高达162kW的最大功率和350Nm的最大扭矩。

天玺

## 斯柯达新Fabia晶锐

10月28日,上海大众斯柯达新Fabia晶锐在河南区域正式上市,价格区间为7.89万至11.46万。近日从上海大众斯柯达河南裕华上捷店了解到,新Fabia晶锐主打1.4L和1.6L排量,配备5挡手动变速箱和Tiptronic 6速手自一体变速箱,提供四种不同配置共7款车型。凭借硬朗时尚的欧风造型、宽裕自在的舒适空间、高效灵动的驾驶体验、丰富舒适的跨界配置以及五星级的安全品质,新Fabia晶锐在高端A0小车市场的竞争优势更加明显。

外观上,新Fabia晶锐硬朗

欧风造型更加突出,扬眉式大灯和全新的雾灯体现斯柯达品牌最新的“四叶草”造型理念,侧面腰线充满动感与活力,尾部的镀铬饰条、LED高位刹车灯和高位扰流板更加动感大气,再加上独特的欧式平直车顶,让新Fabia晶锐更加个性时尚。颜色上,新Fabia晶锐新增了壁画绿,加上法蓝红、激光蓝等共有八种色彩绚丽的车身颜色供消费者选择。内饰方面,新Fabia晶锐提供简洁温馨的车内内饰、大气时尚的灰色内饰以及动感激情的黑色内饰等三种风格,充分满足消费者的多元化需求。刘清

## 风行菱智 1.6L

10月29日,“有智者事竟成 菱智1.6L河南上市会”在郑州举行。该车为有多重用车需求的个体老板及私营业主量身打造,具有体面空间、黄金排量、商务外观、客货兼用等多重特性,价格或将在6万-8万元区间。

菱智1.6L在设计上充分彰显了菱智MPV的商务血统:气派的外观,宽适的内部空间,舒适的乘坐环境,而价格却与高端微客和新生代车型CDV不相上下,甚或更低。

据了解,菱智1.6L搭载血统纯正的三菱4G18S1发动机。这款1.6升发动机具有高

可靠性、低油耗、低噪音等优势,最大功率79kw/6000rpm,最高时速超过150km/h,动力强悍,而且转速在3000rpm时即可输出138N·m的最大扭矩,这种低速高扭的特征非常适合在国内道路上使用。

菱智1.6L将发动机前置,提高操控便利性的同时,也最大程度地保障了驾乘人员的安全。另外,其拥有高强度车身骨架,同时装备了ABS+EBD等安全性配置,在主动和被动安全方面,都远远优于高端微客或新兴的CDV车型。

明扬

