

# 4S店质保期后 客户大量流失 电商突袭售后市场

■ 动态

## 试驾全新DS5 在细微处叩拜完美

本报讯 去年DS5上市之初，就引来一些非议。“一个国人并不熟知的品牌加上一台1.6T的发动机，凭什么卖35万？”我当时也是声讨大军的一员。

今年9月，国产全新DS5即将上市，23.5万起的预售价平易近人许多。但当你深入了解这款产品后，你会发现它物超所值。

在全新DS5的生产地，也就是深圳。我们有幸和DS5的设计师贾克先生聊了一下该款产品。他一见就问：“觉得坐进车里，有异味吗？”在场的同行们同时摇了摇头。其实这也是我一坐进驾驶舱说的第一句话：“这新车没有刺鼻的味道。”

贾克先生介绍，全新DS5使用的原材料都是环保材料，在阻尼垫的选材上使用PVC和丁基橡胶，比沥青材料成本至少高出3倍。车内的离子发生器胜过一般车载的负离子氧吧，所以新车里面只有淡淡的皮革味。

与贾克的谈话中，我们了解到DS5的选材极其考究，比如座椅由NAPPA + SEM ANLINE真皮所打造，该材料一般应用在宝马7系或是阿斯顿马丁车型上。而DS5选用NAPPA小牛皮就是为了打造驾驶舱的奢华温馨感，并且每个座椅都是由一张完整的小牛皮手工缝制而成。DS5全车的玻璃也选用了业内一流的品牌，充分保障驾驶舱内的隐私性和紫外线隔挡率。

除了软硬件细节的把握，全新DS5在驾驶感官上也做出了调整。全新DS5采用高、低两种1.6T的发动机版本，低功率版本发动机T-P160最大功率120KW，最大扭矩240 Nm / 1400-4000rpm；新增的高功率版本发动机T-P200最大功率147KW，最大扭矩275Nm/1700-4500rpm，最大输出可达200马力，堪比主流2.0T发动机的动力。重要的是功率版本的不同不是简单的通过调整ECU数据刷出的数据，而是切切实实对发动机的进排气系统做出的重新设计制造，贾克先生非常自豪地称该款发动机是现今最好的1.6T发动机。

全新DS5通过20多项改进升级，配置愈加丰富。它看似天马行空，一味追求法式风情。其实在车辆的制造工艺和选材方面极其严苛，但此类的用心消费者很难通过简单的配置参数能够了解，所以才会有“售价偏高”的误会。如果DS和其他厂商一样，通过“大尺寸”和“数据流”来包装自己，那它就不是特立独行的DS了。



## 大众汽车： 2018将成电动车市场领导者

本报讯 9月6日“大众汽车品牌体验日”登陆上海，在黄浦江边浓情上演。大众汽车展示了大众汽车品牌汽车设计的历史、现在与未来，并全方位展示了大众汽车集团现阶段环保交通出行，到未来新能源技术领域的全球范围内可持续交通解决方案。

大众汽车集团（中国）研发中心电动车项目负责人Genis Brustenga先生介绍了大众汽车集团在全球范围内，在新能源汽车技术领域的不断努力和取得的成绩。从高效的TSI、TDI发动机，创新环保的“蓝驱技术”（BlueMotion），低碳排放的混合动力，到彻底实现零排放的电驱动技术，大众汽车在继续实现技术的创新。大众汽车还计划将生产的每一代全新车型平均能效比前一代车型的提高10%至15%。

新能源汽车方面，大众汽车e-up!将于今年实现量产，之后是高尔夫电动车。此外，大众汽车集团旗下部分核心车型还将搭载插电式混合动力技术。

专访大众汽车集团（中国）研发中心电动车项目负责人丁力（Genis Brustenga）：

青年报：我们注意到大众汽车之前经常提到燃料电池技术的汽车，这次展示中没有提到，请问大众汽车在燃料电池技术的战略有变动吗？

丁力：大众汽车在推广新能源汽车方面战略没有改变，我们

在每个阶段推出相应阶段性产品，我们认为燃料电池仍然是终极技术，目前仍有一些很难处理的技术。

青年报：有汽车公司认为传统内燃机的效率已经达到99%，下一步是节能主要靠变速箱，您怎么看？

丁力：我认为传统内燃机仍然有文章可以做，大众汽车还计划将生产的每一代全新车型平均能效比前一代车型的提高10%至15%。

青年报：大众汽车提到2018年成为全球电动车市场的领导者，大众汽车要做到什么目标？

丁力：尽管现有电池技术很难突破，我认为不断有新技术出来来突破现有的技术障碍，对于全球销量目标，现在很难预计，全球消费者很难预计，我们对市场仍有信心。2013年是大众汽车集团的电驱动之年，2014年大众汽车集团旗下的核心车型将配备插电式混合动力技术，2018年成为全球电动车市场领导者。

青年报：我们知道特斯拉在电动汽车领域非常出色，他定位电动跑车细分市场，大众汽车如何在电动汽车打开市场？

丁力：我们前期推出保时捷panamara混合动力车型，我们推出E-UP、E-GOLF，保时捷918插电式混合动力，panamara插电式混合动力和XL1插电式混合动力车型。



网上汽车零配件销售火爆。

青年报记者 吴恺 摄

青年报 程元辉

本报讯 尽管中国汽车4S店盈利重心向后市场转移，但4S店的维修服务似乎总是抓不到消费者的心，大量4S店都存在质保期后的客户流失。

日前盖世汽车网一项调查显示，车主主要的抱怨集中在4S店渠道。其中，得票最多的是“4S店的配件与服务价格不透明，且诱导消费”，选择此项的参与者占比37%；其次有27%的参与者认为“4S店太贵”也是车主维修保养时的困惑。

4S店维修服务被诟病，电商无孔不入把视角瞄准这部分流出的车主们，要知道中国每年汽车新增接近2000万，过去7年新增加近上亿新车，庞大的市场等待挖掘。

垄断售后车主无法自由选择

汽车4S店在国外被称为授权经销商，它是全球范围内汽车销售的一种主要渠道。授权，简单说来就是汽车制造商授权给经销商销售他们的汽车。当然，在获得销售某特定厂商或品牌汽车的权利之外，经销商也需要满足汽车制造商的诸多要求。

在多数情况下，授权经销商往往是汽车制造商服务系统的一部分，而缺乏相对的独立性。也正因如此，4S店的配件来源以

及服务价格并非由4S店说了算，而往往是由汽车厂家来决定。不仅如此，汽车厂家还可以从上游控制用于维修保养的配件的流通，比如，它们可以要求其配套供应商不得向4S店以外的渠道出售相应的零配件，而一些实力不强的零部件公司往往因为担心被取消配套资格而被迫遵从。

此外，汽车厂家还可以规定车主在质保期内必须在4S店维修保养，否则质保失效，加之其对于诊断以及维修所需的技术、设备及备件的控制使得车主不得不在其所控制的授权体系里进行售后维修保养。换言之，对于车主而言，他们无法自由选择由谁来为他们的车辆进行服务、保养与维修。

电商平台为车主节省成本

在很多车主思路中，自己购买正宗的零部件，然后再找师傅帮你换上，中间可以节省至少三分之一的费用。以前苦于买不到如原厂一样的零部件，现在可以有选择了。

养车无忧网运营CEO陈文凯表示，自从去年9月份投入运营，平均每单交易金额在350元以上，这意味一年营业超过3500万元，前期成长很快，最近几个月也有翻一倍的增长速度。

以电子商务为载体的自主汽车保养服务为何风靡？这与当

前汽车售后市场的乱局有关。陈文凯指出，在整车厂、汽车经销商所代表的传统流通渠道中，配件的价格往往高得惊人，零部件公司为汽车生产企业配套加工的配件，汽车生产企业在出厂价的基础上加价供货给4S店，4S店为了利润，在厂家默许下又加价卖给车主，最终4S店卖给车主的配件，价格比出厂价可能翻了几番。

4S店零部件贵还有假货

“在独立售后渠道中，零部件公司的配件往往也是经过层层分销，到达消费者手中的价格也不菲，更关键的是独立售后市场假货泛滥，消费者很可能出了高价而并未购买到正品的配件，”陈文凯说。

由于减少了分销层级，此类电商平台可以为车主节省不少配件购买成本，而更为关键的是通过与汽车零部件公司的直接合作，可以为消费者提供质量有保障的正品配件。为了解决上述问题，记者发现在养车无忧网的养车指导，用户在输入车辆的详细信息后，即可获得保养建议，这样一来大大节约了用户选择商品的时间成本。而在用户选择购买推荐的商品之后，他们还可以选择养车无忧网的合作维修服务站。

针对这家东昌奥迪4S店的做法，央视记者联系奥迪汽车生产商，一汽大众的客户服务热线，后者表示，奥迪4S店所提供的都应该是原厂的配件，假如说4S店是以其他配件冒充原厂配件，那就是一种欺诈的行为。

目前，上海嘉定区国税局表示，已经查实东昌嘉定公司确有

从戈亮汽配购进汽车配件，并开具品名虚假的发票。上海嘉定区物价局也已经查实，东昌汽车嘉定销售服务有限公司在经营活动中，确实存在部分配件高于明码标价结算的价格违法行为。目前，工商部门正就此事进行调查中。

据央视新闻

[相关新闻]

## 4S店员工曝配件采购黑幕

4S店是一种汽车特许经营店，许多有车族都更倾向于去4S点买车、保养和维修等。近日，央视记者接到一名曾经在上海一家4S店工作过的职员举报，称上海一东昌奥迪4S店以其他配件，甚至是经过翻新的配件来冒充奥迪原厂配件，欺诈顾客获取高额利润的事情。