

# 经销商暗藏“黑名单” 分级待客 车主怒告宝马

一起意外的维修经历让刘先生上了宝马的黑名单。黑名单指的是宝马经销商区别对客户进行分级,挑剔”的顾客被列入黑名单,在名单内的客户,可能会被经销商“特殊对待”。曾在某宝马4S点工作过的小李向本报透露,宝马经销商对客户进行区别对待并列有“黑名单”。宝马中国公关人士则对本报表示,“黑名单”一词使用不恰当,售后服务人员在接待顾客时,都会在备注栏里填写客户基本情况,可能会被曲解为“黑名单”。

青年报 蔡东方 孙臣

车主莫名上了“黑名单”

“小姐我说话声音太小了,您听不见是吗?请问小姐,您好?小姐您好?我是透明的吗?小姐您能帮我问一下您董事长行吗?我都已经预约了,昨天就开始了,等了8小时,今天又是一上午,到现在了。跟您说话呢,耽误您一会儿时间行吗?是因为我上了黑名单,您不接受还是怎么回事……”车主刘先生向记者公布了一段去年11月1日拍摄长达3分多钟的视频。画面中,刘先生女友不断重复询问经销商客服,但无一人应答,完全把她当作透明。

事件起因于去年9月下旬,刘先生将爱车华晨宝马320i在星德宝宝马5S店喷漆维修,因维修质量问题总维修四次。10月15日,第四次维修完工之后,刘先生提车后发现车辆驾驶室地毯被人为损坏,后与经销商协商处理事宜时,对方无意间向其女友提及“他那车差不多没人接了,他车已经在宝马中国的黑名单了”。

这让他联想到购车时,一位陈姓销售对他说的话,“千万不要再招惹宝马中国和宝马经销商了,否则你的车这辈子就完了,宝马中国会将你的车拉入宝马黑名单,而且是全国4S店联网的,以后你再去找正规的宝马经销商处做维修保养,会有人给你的车里使坏,让你的车不停地出现问题,修完还得修,不停地花钱!”

至于如何上了“黑名单”,刘先生回忆当初购车时因购置税等纠纷与经销商有过小摩擦。刘先生只得寻求第三方机构对地毯损坏原因作出鉴定。修理豪华车品牌的中鑫之宝鉴定刘先生的车辆地毯是人为损坏,但星德宝宝马5S店认为该维修站不够资质,不予以认可。双方经过长时间的拉锯协调,最后由宝马中国总部出面对地毯损坏进行鉴定。

就地毯损坏赔偿处理一事,双方协调无法达成一致。刘先生只得寻求第三方机构对地毯损坏原因作出鉴定。修理豪华车品牌的中鑫之宝鉴定刘先生的车辆地毯是人为损坏,但星德宝宝马5S店认为该维修站不够资质,不予以认可。双方经过长时间的拉锯协调,最后由宝马中国总部出面对地毯损坏进行鉴定。

纠纷上演成闹剧

之后,刘先生与其女友不断上访宝马中国总部进行投诉。刘

先生辞去了工作,不停奔波于宝马中国总部。

为见当时的宝马集团大中华区总裁兼首席执行官史登科一面,刘先生先是坐在大厅的沙发上等,不久沙发被内部人员撤走,然后是坐在地上等,接着是在坐在楼道里等,并且坚持写投诉信交给前台的工作小姐,希望能将该信件递交到史登科手上。不久之后,史登科卸任的消息传来,宝马中国高层出面与刘先生协调,但其结果并未达成一致。

经过数月的持久战,刘先生成为宝马中国总部的常客,每次前往几乎都被保安拦下或者民警劝回。

刘先生气愤地表示,在上访期间,宝马中国安保人员限制其人身自由,期间还发生两次身体冲突,更滑稽的是,华晨宝马企业事务副总裁孟庆如居然与自己互吐口水。

刘先生更是称宝马中国谎话连篇,他们居然在警方笔录里称星德宝宝马5S店之前与我协商,愿意原价收回3系轿车,并给予少许补偿。这样的好事我怎么从没听他们对我说过。”

现今刘先生为维护自己的权益,已经向法院提起诉讼,希望通过法律途径要求宝马中国向自己作出道歉和补偿。

宝马中国否认列“黑名单”

除了地毯损坏纠纷以外,本案例中一个潜在的因素是经销商“黑名单”,它多少影响到事件的进展。

从公布的两段音频来看,刘先生与星德宝5S店就“黑名单”一事在宝马中国总部展开了激烈的辩论。最终,星德宝行政经理耿诺解释说,是星德宝内部有个“宝马黑名单”,如果这客户有过投诉和不满,再次处理时他们会小心谨慎地接待。但其实这个“黑名单”用词不当,他表示道歉。他们只是把很多投诉过的客户,都统到一个系统里。

这究竟是经销商的个别行为,还是宝马中国对客户管理的要求呢?本报联系了一位曾在上海德宝担任接待服务的离职员工,他表示,对于一些比较“难缠”或是有过多投诉行为的客户,他们会



俞霞 制图

在系统内进行标注,提醒同事下次接待此类客户时需小心谨慎对待,或许“黑名单”一词在使用上概念有差异。

另一位异地宝马4S店员工也承认了“黑名单”一说。本报还了解到,宝马品牌经销商对管理客户使用“黑名单”制度具有普遍性。宝马中国公关部人士在回应本报采访时否认“黑名单”存在,该人士称,“黑名单”一词使用不恰当,售后服务人员在接待顾客时,都会在备注栏里填写客户基本情况,这些信包括家庭状况等,可能会被曲解为“黑名单”。

该人士还称,刘先生提出用现有华晨宝马320i替换成进口宝马M8的条件,其不合理性宝马中国无法接受。刘先生长达数月的维权行为中,出现过激行为,并多次试图闯入宝马中国办公区域,严重干扰正常办公秩序。

一次纠纷意外引出“黑名单”事件,最后演变成一场民事诉讼。双方各执一词,事件发展陷入了“罗生门”。

## ■行业观察

## 大品牌需要过硬售后服务

一个品牌要想立足,过硬的质量、真诚的售后服务一个都不能少。

作为在中国市场的豪华车领导品牌,售后服务也应具备豪华水平,当然宝马汽车的售后服务也确实能让大部分消费者满意,但有时也会出现问题。

在中国,经销商与厂家的沟通不畅,导致消费者利益受损的案例时有发生,当厂家与经销商利益出现不协调时,他们往往就会出现互相推卸责任,双方都采取拖延政策,这是在售后常出现的状况。宝马作为世界豪华车品牌也避免不了这种情况的发生。

质量是取胜的前提,而售后却是赢得市场的关键。面对如今的汽车行业激烈竞争,一个品牌要想立足,过硬的质量、真诚的售后服务

## ■相关新闻

## 宝马再现大规模召回

2008年,宝马中国召回涉及3系、5系、X8宝马召回20万辆气囊问题车,这次是宝马第二次大规模的召回,这次召回涉及主要是华晨宝马生产车型。

日前,华晨宝马汽车有限公司根据《缺陷汽车产品召回管理条例》的要求,向国家质检总局备案了召回计划,决定自2013年11月29日起,召回5系部分缺陷汽车,共计75,832辆。本次召回范围内部分车辆发动机缸盖中进气凸轮轴存在设计缺陷。当发动机运转时,凸轮轴内部的机油密封片可能发生偏移。

质量投诉增加也是宝马汽车频繁召回的原因。比如BMW国产5系长轴距版左右尾灯的灯座插头存在缺陷的召回,此前就有各大

质量网站遭遇到频繁投诉。

根据汽车质量网的数据显示,今年宝马九、十个月的投诉就将近20起,主要集中在左右尾灯的灯座,这也迫使宝马不得不进行召回。

此外,自从2010年宝马在华频频召回开始,形象力下降将宝马推到了风口浪尖。对宝马而言,作为全球知名品牌,质量却接二连三发生问题,召回数量和档次也是逐年翻番。

宝马这次如此大规模的召回是宝马宣布大规模进入本土化生产之后,召回车型占据华晨宝马生产一个很大比重,因此这也给宝马本土化生产质量把控敲响警钟。随着消费者越来越多的遭遇品质上的瑕疵,他们开始懂得维权,集体投诉乃至对簿公堂。10月

## ■资讯

## 壹基金慈善明星赛开演

本报讯 每年一度的慈善盛事,壹基金慈善明星赛于9月29日在上海国际赛车场隆重举行。今年参加比赛的明星阵容鼎盛,有方中信、方力申、邓丽欣等TVB影视红星,亦有来自大陆的郭涛、盛君。

雷诺汽车今年继续支持慈善明星赛,继续成为本次活动的主赞助商,并为各明星提供接送车。慈善明星赛已经踏入第十周年,雷诺

与壹基金继续携手,延续慈善精神,把这个娱乐、赛车与慈善集合一身。

此次慈善赛以[壹家人·爱·分享]为主题宣传慈善,雷诺不遗余力的支持也展现了他们对于慈善事业的重视,对于自身企业形象的重视,雷诺在中国慈善事业中尽着自己的一份力,并会一直继续下去。

## 科鲁兹掀背车 曲线背后的秘密

青年报 蔡东方

本报讯 “夜空中最亮的星能否听清,那仰望的人心底的孤独和叹息……我祈祷拥有一颗透明的心灵和会流泪的眼睛,给我再去相信的勇气”,伴随着科鲁兹掀背车微电影《摘星的你》的上映,直抵奋斗中年轻人内心的主题曲《夜空中最亮的星》也迅速成为夏末最火的音乐。

与充满正能量的歌曲一样,科鲁兹掀背车动感活力的形象也能带给年轻人积极向上的动力,除了标志性的“黄金40度弧线”掀背造型以外,出色的车内储存空间、全面升级的内饰配置和强劲的动力组合都让它成为该细分市场最独具匠心的的一位。

随着关于青春话题的热议,许多厂商为契合该主题,不失时机地推出旗下车型的两厢版。雪佛兰的科鲁兹掀背车和上海大众的朗行就在今年夏天激情碰撞,成为消费者热议的两厢车型,而风格定位接近的两厢福克斯也被顺理成章地拖入了这场角逐。

优雅曲线下的大空间

当设计人员在车顶绘上一条曲线后,不经意间让科鲁兹掀背车成为同级竞品中最独特的一位,官方把它称为“黄金40度弧线设计”。该曲线让科鲁兹掀背车的顶部与尾部自然过渡,简洁流畅的风格与整车风格统一。

不仅如此,此设计让科鲁兹掀背车拥有更大尺寸的后侧窗,提升了后排的采光效果和视野。相比之下,朗行的外形设计则表现中庸,更注重实效。福克斯则是一位鲜明的“好动者”,外观偏向动感。

当然,“40度弧线设计”不只是简单地美化车辆外观,而是为配合科鲁兹掀背车的长轴距,营造出舒适宽敞的驾乘空间。

大溜背造型让许多消费者忽视了科鲁兹掀背车的大车身,其实它拥有4510mm的车身长度和2685mm的轴距,均高于朗行和福克斯两厢的尺寸。位于后排车顶巧妙的“内陷”设计,又能让乘客拥有宽敞的头部空间。又是得益于弧线的设计,让科

鲁兹掀背车的后备厢开启角度更大,减少了对取放大件物品的影响。虽然是两厢车型,但科鲁兹掀背车413L的后备厢容积不仅超过了竞品(朗行412L、福克斯356L),还超越了当前的三厢车型。如果放到后排座椅,还能获得最大1254升的储物空间。

突显性价比的内饰配置

科鲁兹掀背车与三厢车的内饰一脉相承,彰显年轻动感的炮筒式仪表盘、包覆型筒状运动座椅和三幅小尺寸跑车方向盘。此外,科鲁兹掀背车采用的全新大地色调,与镀铬装饰搭配,给驾乘人员温暖、雅致的感官。

如果说与朗行和福克斯相比,科鲁兹掀背车在配置上稍处劣势,但便宜的1.3万还能让消费者拥有安吉星和自动头灯,这是对手所不具备的。而科鲁兹掀背车1.6T自动旗舰版还配备尺寸225/50 R17的固特异运动轮胎,出色的路面反馈和抓地力是三款车型中最出色的。

动力充沛 传递流畅

科鲁兹掀背车1.6T自动旗舰版采用1.6L涡轮增压发动机匹配新一代6速手自一体变速箱的动力组合,最大功率达135 kW,可以在2000转至5600转的超宽区间持续输出235 Nm最大扭矩,配有Super Boost超推进技术的旗舰车型,能将扭矩在5秒内瞬间增加到266Nm。

经过专业媒体的测试,科鲁兹掀背车凭借用时16.89秒和尾速130.57km/h的成绩在0-400m测试中最出色。紧随其后的是朗行,它比科鲁兹慢了0.12秒,尾速135.94km/h。福克斯差距较明显,用时17.45秒,尾速133.13km/h。在制动距离测试方面,科鲁兹掀背车不到39米的成绩也是三者中出色的。朗行的刹车距离不到41米,与科鲁兹存在较大差距,福克斯的成绩则介于二者之间。

在外形尺寸、内饰配置和动力组合方面,科鲁兹掀背车都有令对手手难堪的一面。最重要的是11.59万元~14.99万元的官方指导价,无疑让其成为当下最具性价比的两厢车型。