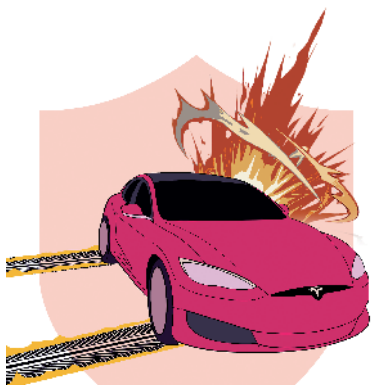


“订金”变“定金”、售后不到位……2020年汽车及零部件类投诉总量逾3万件

## 车企承诺优化提升服务



### 行业消费痛点

- 汽车三包退换条件苛刻
- 新消法部分条例与汽车三包相冲突
- 维权鉴定依然困难重重
- 汽车主要配件和易损零部件维权无保障

中消协日前发布的《2020年全国消协组织受理投诉情况分析》(下称《分析》)显示,汽车及零部件类投诉总量达到34897件,同比增长1.64%,占据消费者总投诉量第二位,仅次于食品类商品投诉,严重程度可见一斑。其中家用轿车投诉量达到21098件,当中售后服务投诉量为6629件,质量问题投诉量为4382件。

■ 采写:新快报记者 辛捷恺  
■ 制图:傅炜健

### 案例1 新旧能源汽车投诉多多

中消协的分析指出,传统能源汽车投诉主要问题是:汽车质量问题。如驾驶过程中刹车失灵、发动机、变速箱故障等;购车合同争议大。口头约定为“订金”,合同、票据上却是“定金”,发生纠纷后以“定金不退”设置退款障碍;变相加价。隐性收费、违背消费者意愿搭售商品或服务、附加不合理交易条件等拖延交车,上户不及时;售后服务良莠不齐、维修保养乱象多;二手车销售信息不实,偷改里程,隐瞒事故等问题。

此外,新能源汽车的投诉主要问题则有:续航里程“打折”,特别是气温较低时,电池电量下降太快,充电速度与宣传不符;电池质量问题突出,电池故障、充电故障较常见;变速箱异响、变速箱顿挫、动力消失等问题较多。车辆“自燃”概率虽低但安全性令人担忧;售后服务水平不高,充电故障等问题多次维修不能彻底解决等问题。

提到新能源汽车,不得不提因其销量

不断走高备受市场关注的特斯拉,其进入中国市场后,争议从未消停。从起初不断进行官方降价至今引发车主不满外,关于特斯拉异常加速、电池起火、车辆远程升级(OTA)以及品控等一系列问题案例都在增加。

也正因如此,2月8日晚间,国家市场监督管理总局官网发布消息,国家市场监督管理总局与中央网信办、工业和信息化部、交通运输部以及应急管理部消防救援局,就消费者反映的异常加速、电池起火、车辆远程升级(OTA)等问题共同约谈了特斯拉汽车(北京)有限公司、特斯拉(上海)有限公司。

除了特斯拉CEO马斯克曾公开承认,特斯拉确实在部分批次车型上存在品控问题外,特斯拉针对上述提到的问题并未进行过正面回应,致使不少消费者频频投诉。

### 案例2 车主最关心售后和质量问题

根据汽车投诉网2020年统计到的数据显示,2020年共收到24243宗投诉,与2019年收到的25189宗相比,有着明显的下降趋势,这与2020年疫情给车市带来的影响离不开关系。其中,在地区投诉排行中,广东省仍以3095宗排名第一。

具体来看,广东省地区投诉量前十分别为:深圳922宗、广州552宗、东莞471宗、佛山283宗、中山147宗、惠州125宗、珠海68宗、江门65宗、湛江肇庆均为49

宗、河源41宗。珠三角地区仍占整体投诉的绝大部分。

在三千多宗的投诉里,所涉及到的投诉有质量问题、销售问题、售后服务等环节相关。其中,关于售后和质量两者的占比更多。面对这些投诉,维修、赔偿和退换车则成为了车主们最热衷的三大诉求。在2020年广东省品牌类型投诉中,其中合资品牌为1468宗,占总投诉量47.43%;自主品牌为1499宗,占比48.43%。

### 案例3 阿特兹和凯美瑞位居投诉榜前两位

根据车质网2020年1月1日-12月31日汽车投诉排行榜的数据显示,2020年汽车质量投诉量前三的分别为一汽马自达的阿特兹、广汽丰田的凯美瑞和东风标致的标致408。

一汽马自达阿特兹2020年投诉量达1493宗,车主普遍反映的问题为“异响”,AB柱异响、车身异响、天窗异响、车内异响、中控台异响等问题。虽然在2020年9月过后,投诉量有所下滑,但异响的问题还是实际存在的。一汽马自达就“阿特兹异响问题”发布官方说明:已制定并验证解决问题,严格按照标准维修工艺进行维修,在此过程不会使用任何切割、焊接工艺。同时,

个别车辆由于车况复杂,可能出现复发,会按照国家三包规定保障用户权益。

投诉排名第二的是常年蝉联B级车市场销冠的广汽丰田凯美瑞,投诉量累计1230宗,主要问题依然是机油乳化和机油增多,这是丰田一个老生常谈的问题。针对这一情况,丰田中国相关负责人对机油增多/乳化事件回应称,这种情况是发动机在使用过程中发生的一般现象,不会影响发动机机油的润滑性能,也不会对发动机的性能造成影响。

“季军”标致408投诉量则达到1016宗,问题集中在轮胎开裂、烧机油、故障灯等其他车身附件。

### 企业声音

#### 车企不断优化提升服务

广汽本田:正式上线一对一云展厅服务,高甜高帅的顾问等你来撩。3月2日,广汽本田云展厅在全景看车的基础上,配置了高颜值的专业销售顾问,为车主提供3D互动看车和语音讲解服务,随时随地云沟通。目前销售顾问在线时间为10:00-22:00。

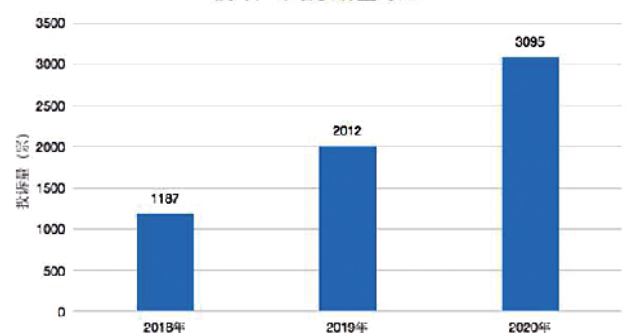
广汽丰田:品牌馆电动化体验中心进驻正佳广场。这是广汽本田第一次以数字化城市展厅形式进驻核心商圈,是探索电动化车型营销展示新模式的积极尝试,也是广州销售店24小时营业的第二销售现场。

广汽埃安:平均23.6秒响应,春节服务不打烊。2021年春节期间,广汽埃安将原本多个付费服务向用户免费提供,包括一键取送车、全车检测、消毒杀菌、车辆清洁等。节日期间做到了平均23.6秒响应。

### 避坑指南

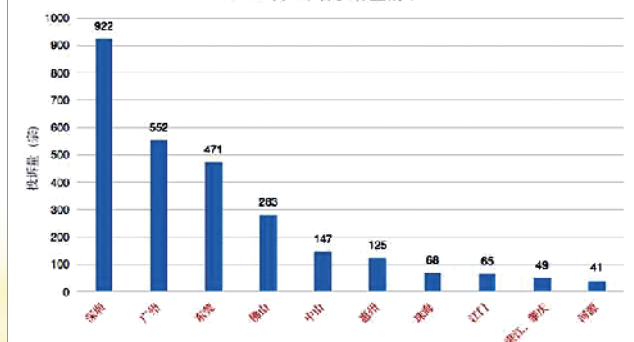
- 定金、订金分清楚
- 贷款手续费先说清
- 尽量不要买小众车
- 走几家店询底价
- 续航里程与实际需求的差别
- 快充、慢充和充电比例需看清

历年广东省投诉量对比



■ 来源:汽车投诉网

2020年广东省投诉量前十



■ 来源:汽车投诉网