

付费延长质保 汽车售后向家电看齐？

□南 国

付费延长质保期,这是在家电售后领域内非常普及的服务。不过,现在不少汽车品牌也开始向家电产品看齐,推出付费延保服务。车主只需付出一定的费用,就能够延长一年或者 10 万公里的质保期,这让很多车主备感兴趣,但对这一汽车售后全新事物,却又心存疑虑。付费延长质保究竟有多大生命力?经销商、车主又如何展望其前景?

市场:付费延保渐成流行服务

对于不少家电产品,用户只需向厂家支付一定费用,就可让产品质保期延长,付费延长质保服务可说是非常普及。但对本身价值高、维修花费不低的汽车来说,厂家绝不会轻易延长质保期,但如今不少汽车厂家却也推出付费延长质保服务。

近日,广西南宁车主鲁先生开车回 4S 店保养时,发现厂家为不同售价的车型推出了不同缴费金额的梯级延保服务,他的 1.3 升小排量车,只需缴纳 798 元就能够延长一年或者 10 万公里质保期,让其怦然心动。因为此前车子一次更换三元催化器的维修,仅更换零件费用就达 1200 多元,幸好是在质保期内,鲁先生没有付钱就可以维修了,车辆质保期带来好处让鲁先生记忆犹新。现在只需要 798 元就能获得一年或 10 万公里质保期,车辆在此期间坏了都可以免费维修,对于鲁先生而言,很有吸引力。

在采访中记者发现,时下不少汽车品牌都在频繁推出付费延保服务,其中尤以欧美品牌为甚。对一些用车频率较高的车主来说,这项服务极具吸引力。因为按照国内汽车品牌普遍执行的 2 年 6 万公里质保期,不少车主感觉实在太短了,而付出一定费用,可让价值几十万的车辆在一年或 10 万公里内获得免费维修,无疑极具诱惑力。而对于 4S 店来说,一边是可以广泛收费,一边是低概率的维修几率,这就让其有了赚取足够利润的土壤,因此也很乐意推出这样的服务。付费延保服务由此风靡车市。

算账:付费延保划算吗?

1.3L 排量经济型车延保费用 798 元;1.8L 排量 A 级车 998 元;2.3L 排量豪华车 1598 元;旅行车为 1698 元。这



是一家美系汽车品牌为延保服务开出的价码。而一些欧洲豪华车品牌,开出的条件则要高不少。以一家德系车品牌为例,其一款 2.0L 排量的车型,最低级别的延保费用在 5500 元,最高级别的则要价 1.18 万元,费用非常吓人。究竟这些付费延保服务划不划算?记者对此进行了了解。

长安福特广西弘嘉店售后副经理覃先生介绍说:“很难说买了这个服务后究竟划算不划算,就和买保险一样,很难预料车辆会不会出问题,如果出了问题,例如要更换变速箱,更换费用高达上万元,这当然是划算的。而且在车辆在第三年使用期,出现问题几率较大,付出一定的费用,获得延长的质保期,还是不错的选择。”

东风日产弘帆店市场部负责人卢建恒也表示,付费延保等于用可以控制的成本预算锁定了未知的用车成本,同

时保证了纯正的原厂配件。例如车主付出了 798 元成本,那未来一年不管是发动机坏还是变速箱坏,不管花多少钱修,都有厂家为此埋单,车主付出的代价最高就是 798 元,这样看是挺划算的。

对此,一些车主则敲起了自己的小算盘。南宁车主孔女士就表示,她平常用车少,买车 3 年也不过开了 2 万公里,其间从没大修过,4S 店推出这样的服务,看似没什么实质意义。而另一位车主龙先生则表示,目前不少 4S 店推出的延保服务都是阶梯级收费的,往往基础保修如发动机、变速箱延保只要千元出头,但要达到底盘和内饰件同样保修,费用则要翻番了,一般 10 万元级别的轿车要收费四五千元,这样看就不划算了。

对此,不少汽车售后人员建议,车主可以根据自己的用车情况进行选择。

如果车主平时用车比较频繁,每年用车公里数较长,则建议购买;另外还可以根据上一年保修的情况判断,如果车辆之前保修问题比较多,那么花点钱购买这个服务也是相对比较划算的。

前景:能否长期推行仍存疑虑

虽然许多经销商从今年年初开启了付费延保业务,更有一些汽车品牌从去年 6 月份就开始推出此类服务,但据记者了解,这项服务客户接受程度仍然非常有限。日前,一家美系车品牌售后服务负责人介绍说,4S 店从今年 1 月 1 日推出付费延保服务,至今只有不到 200 名车主购买,相对于该品牌在广西市场数万辆的车辆保养量,可谓应者寥寥。

这名负责人告诉记者,付费延保这一售后产品的确对消费者有一定的吸引力,且对车辆使用率较高的消费者来说也有一定的好处。不过由于目前汽车市场依然不够成熟,这一新鲜的售后服务前景仍然不明朗。对于车主而言,多数人对于厂家推出此类活动的实惠性无法做出正确判断,你让很多车主先掏出一笔钱,去买可能不会出现的风险,缺乏用车经验的车主很难会对此有所动,因此不会轻易尝试。许多消费者认为,既然新车已有相应的质保期,没有必要额外花钱另行购买。

一家日系品牌车的广西经销商则表示,付费延保服务如今不少 4S 店都在推出,但这种方式是否会对现有的经营造成何种影响,还没能看出。但在售车利润极其稀薄情况下,售后是 4S 店获取利润的重点,而第三年一般都是车辆更换部件比较集中的时间段,如果车主都购买延保服务,获得免费保修,可能会降低 4S 店收益。而如果 4S 店遇上延保车辆要更换发动机和变速箱,单次费用就要高达两三万元,很可能收取的延保费用还不够支出。从这样的角度考虑,付费延保服务可谓前途堪忧。



2009 年初国家发布的《汽车产业调整和振兴规划》中明确指出,要实现“汽车制造业和汽车服务业协调发展”、“汽车消费环境明显改善”,要建立“完整的汽车消费政策法规框架体系”、“现代化的汽车服务体系”等,表明国家对汽车后市场服务规范化、标准化的高度重视。

“怨人不如自怨,求人不如求己。”在政府没有具体措施出台前,我们的消费者应该加大汽车相关知识的储备,最大限度避免在汽车消费和维修保养过程中上当受骗。有识之士建议,应该从

【相关链接】

提醒:付费延保条款要看清

付费延保作为一项汽车售后新兴服务,可以让不少车主以较低的代价获取较长的保修期间,但是一些购买过延保服务的车主则提醒,付费延保服务内里门道,车主在购买时一定要看清相关的条款。

南宁车主冯先生今年 2 月份为自己的德系轿跑车购买了延保服务,并为此付出 6998 元的延保服务费。他告诉记者,当初他购买延保服务时,想到这款轿跑车换个挡风玻璃就要 4000 多元,更不用说其他零部件了,因此爽快地购买价格不菲的延保服务。不过,当冯先生交完钱拿到延保服务卡时,才发现近 7000 元的延保服务,的确延长一年或 10 万公里的保修期,但只针对发动机、变速箱、悬挂等主要零部件,内饰、电子刹车系统、天窗等舒适性配件均不在延保之内,这让他很是郁闷。

而车主林先生则介绍说,目前不少 4S 店推出的延保服务均把雨刮、车灯、火花塞、全车玻璃、电瓶、制动盘、天窗等易损部件排除在外,而车主最需要的则是这些部件的保修服务。这就等于说,用车损耗最大的部分依旧是车主负担,4S 店收取延保服务费,仅针对用车中发动机损坏等小概率事件。就此而言,掏钱购买仅仅针对发动机、变速箱等非易耗部件的延保服务,可以说意义不大。

在采访中记者了解到,目前不少 4S 店推出的付费延保服务,均根据不同的收费金额划定不同的保修范围。一般而言,收费最低延保服务仅针对发动机、变速箱这类极少出现问题的耐用部件。要让内饰、舒适系统等易损零部件同样列入延保范围,则要付出极高的价钱。因此,车主在购买延保服务前,一定要在看清其服务所包括的范围,避免日后出现索赔的麻烦。

质量服务双难题 新车维修要成车主“必修课”？

□陈 云

日前,中国质量协会用户委员会、车人网、清华汽车工程研究院联合发布了“2009 年度中国汽车产品质量与服务质量投诉分析报告”,报告显示,2009 年,全国共收到汽车用户投诉近万例,较 2008 年有较大幅度的增长。其中,新车质量问题和售后服务态度的投诉均双双呈现上升趋势。

去年,中国车市历史性地突破 1000 万辆大关,之前一些隐藏在维修间的小问题,基于互联网信息沟通的便

利得以在全国范围内曝光,以前地区间信息传递的封闭性也得以传播,使得厂商发布的统一价格被有意地形成地区差异而遭遇投诉,这是近年来汽车类消费投诉上升的一个主要原因。

据调查,其实还是有相当多的消费者愿意接受相对高的价格来获得更为优质的产品和更好的服务。但在实际消费中,由于贫富差距造成的消费心理也呈现出一定的盲目性。从去年的汽车市场表现可以看出,位居汽车市场两端的豪华车和经济型车增幅都创新高。对产品与技术的盲目以及“面子”观念导致

对豪华车的投诉多“秘而不宣”,而对经济型车的投诉多抱以“恨之且无可奈何”的态度。这表明,我们的汽车消费仍然处于较低购买力水平的初级阶段,这也间接证明了去年政府出台的一系列刺激措施只是在“消化历史积累的消费力”。

中国质量协会发布的 2009 年汽车用户满意度测评结果也显示,消费者对售后服务满意度水平低于上年,而其中关键在于提升服务效率和维修质量。因为此类投诉比重较高,遂以为售后才是导致客户投诉的关键原因。

多款新车扎堆上 售后保养政策早知道

□鄂 佳 江云花

3 月迎来了新车扎堆上市的高峰。据不完全统计,月内下线 and 上市的新车型达到 20 款以上。新车的入市无疑推高了市场火热的氛围,不过近期有购车计划的准车主们在围观上市新车时也不要忘了关注新车的售后保养。不少厂家在售后方面都针对新车型推出了特别的售后政策,购车前可得了解清楚。

◎高尔夫 GTI

上市时间:3 月 7 日

厂家指导价:23.58 万元

【市场情况】

现在上市销售的 GTI 除了售价为 23.58 万元的原配版外,厂家还提供一个价值 1 万元的选装包,可在 GTI 原车上加装导航系统和外置鲨鱼鳍式天线。与高尔夫上市后情况一致,现在 GTI 只能预订,北京地区一汽大众 4S 店内大多只有 1~2 辆展车,商品车至少要两个月以后才能到店。

【售后保养】

GTI 属于刚上市的新车,因此经销商处尚未有相关售后政策,备件价格和工时费都暂时未知。一汽大众博瑞祥弘 4S 店售后服务人员介绍,现在只知道简单的保养情况,GTI 的首次保养是 7500 公里,首次保养免费,二次保养在 1.5 万公里。经过两次保养后 GTI 的保养周期就固定为每 1 万公里保养一次。虽然现在保养价格未定,但可以参考动

力配置和 GTI 相似的迈腾 2.0T,该车每次保养费用在 800 元左右。

◎2010 款凯美瑞

上市时间:3 月 1 日

厂家指导价:18.28 万~28.38 万元

【市场情况】

新款凯美瑞在整个车系配置上进行了全面调整,新增 4 款车型,使得全车系细分车型达到 12 款。同时将原来只配备在高配车型上的 G-book 智能副驾系统引入配置较低的凯美瑞 200G 车型身上,使得 G-book 车型的入门级价格从 28.38 万元下降到 23.18 万元。

现在新款凯美瑞供货充足,基本主流车型都有现车供应。销售人员明确表示,现在购买新款凯美瑞最大的活动就是价格上的优惠,但具体优惠幅度得按提车时的政策来定。之前新款凯美瑞刚上市时即有 3000~4000 元的价格优惠,现在的降幅应该在此基础之上。

【售后保养】

新款凯美瑞的保养费用与老款没有区别,保养周期为每 5000 公里一保,小保养更换机油机滤价格在 280 元左右,大保养由于每次需要更换的部件不确定,因此费用支出也不确定。不过参考凯美瑞的常规保养易损件价格,以一年 2 万公里估算的话,凯美瑞一年易损件的费用支出在 3000 元左右,不过这还不包括工时和意外时的费用支出。

另外,广汽丰田仍然承诺对 G-book 系统提供两年的免费使用期,

现在购买带 G-book 系统的凯美瑞车主仍然能免费享受这一智能副驾系统。

◎奔奔 mini

上市时间:3 月 17 日

厂家指导价:2.99 万~4.69 万元

【市场情况】

奔奔 mini 的定位将低于奔奔 LOVE,是奔奔系列产品中售价最低的车型。本次上市共推出 6 款车型,除顶配的豪华型为手自一体变速箱外,其余 5 款均为手动挡车型。目前奔奔的展车和试驾车已经到店,但商品车 4 月初才能到货。

按照厂家的规划,奔奔 mini 将被打造成年销量超过 20 万辆级别车型,今年销售目标是 6 万辆,而今年的年产能能在 10 万辆以内。照此估算,不久奔奔迷你就将有一定规模的市场推广活动,感兴趣的车主可以耐心等待。

【售后保养】

购买奔奔 mini 可享受两年或 6 万公里整车质保,首次保养免费,首保在 2500 公里,日常保养周期为 5000 公里。奔奔日常保养(更换机油机滤)材料费的价格在 100 元左右,更换三滤的费用在 200 元左右。

◎新捷达

上市时间:3 月 19 日

厂家指导价:7.58 万~8.88 万元

【市场情况】

车坛老将焕发青春,3 月中旬五一

汽大众新捷达正式上市,1.6L 排量两款车型捷达伙伴和捷达前卫,厂家指导价分别为 7.58 万元和 8.88 万元,两款车型均为手动挡。

记者从经销商处获悉,目前北京市场上新捷达有现车,但现车不多,颜色不全,部分颜色还需要预订。但是令消费者惊喜的是,这款车目前已出现小额的优惠。

【售后保养】

新捷达的保养费用较低,每 7500 公里保养一次,每次小保养的费用在 200 元左右,包括工时费在内,首保免费。每 3 万公里大保养一次,一般情况下大保养费用在 300 元到 400 元左右。若有些车用得比较狠,需换大配件,则保养费用更高一些。

◎国产奥迪 Q5

上市时间:3 月 20 日

厂家指导价:37.98 万元~53.98 万元

【市场情况】

国产奥迪 Q5 3 月 20 日正式上市,作为首款高档中型 SUV 车型,国产奥迪 Q5 有 20T4 款车型,厂家指导价为 37.98 万~53.98 万元。记者从北京奥迪经销商处获悉,大部分 4S 店里只有国产 Q5 的样车,如需购买,只能接受预订,预订时间为 2 个月到 3 个月左右。

【售后保养】

国产奥迪 Q5 每 5000 公里做一次小保养,换机油机滤;每 10000 公里的

整数倍做一次大保养,换机油三滤等。小保养的费用为 1200 元左右,大保养的费用为 2000 元左右。首保免费。经销商表示,基本上国产 Q5 每跑 10000 公里做一次小保养和一次大保养,费用在 3200 元左右。

◎哈弗 M2

上市时间:3 月 18 日

厂家指导价:6.59 万~7.99 万元

【市场情况】

厂家上市时宣布此次哈弗 M2 推出 3 款车型,全部为两驱手动款,包括豪华、精英、天窗 3 款,售价分别为 6.59 万元、6.99 万元、7.99 万元。但记者从 4S 店经销商处了解到,现在厂家尚未对售价最高的天窗版车型进行排产,何时排产也没有准确消息。现在经销商处货源较为充足的就是售价最低的入门级豪华版 M2,基本都有现车可提。而售价略高的精英版车型还需要预订,只需交 1000 元定金,10 天后就可提车。

【售后保养】

随着 M2 的上市还推出了“放心工程”,只要今年 5 月 31 日之前购买哈弗 M2 的用户,都可享受 3 年免费保养 12 次的优惠服务,这些免费保养服务的总价值估计在 3500 元左右,这也直接导致了 M2 的热销。

其他保养方面,哈弗 M2 整车可享受厂家提供的 3 年或 10 万公里保修服务,日常小保养周期为每 5000 公里一保,小保养费用在 200 元左右。