

# 《全国乘用车市场信息联席会》·售后服务简讯

## 综合信息

2012年3月2日 星期五(第82期)

主 办：全国乘用车市场信息联席会秘书处

售后服务QQ群：161047680

地 址：上海市曹杨路540号中联大厦1901室

电 话：(021)52680968

E-mail: yzs@126.com      chouliangliang@sxtauto.com

---

### 新闻概要

1. 汽车服务业需“修身养性”
2. 大众交通推出租车运营模式试点改革
3. 钟水雄“跑路”震荡深圳二手车行业
4. 电动出租车年内房山运营
5. 新浪微博掘金汽车业 微博4S店试水互动营销
6. 两会：关于防范汽车内部环境污染的提案
7. 国务院强令汽车油品升级 4年内清空黄标车
8. 后市场风生水起 汽车坐垫业有规律可循

---

#### 1. 汽车服务业需“修身养性”

我们期望中国的汽车租赁行业越来越好，所有的同行企业都能为了行业的健康发展而踏踏实实的去做一些事情，为消费者不断提升更好的服务品质，创造更多的价值。作为新兴服务业，只有得到消费者的认可和赞许才是企业的终极目标。

就现阶段来说，我们的重中之重就是如何保持企业的健康和稳健发展。众所周知，汽车租赁行业在近两年取得了飞速发展。一嗨很荣幸成为经历这一重要历史时刻的一分子。

但是，汽车租赁行业归根到底还是服务业。在飞速发展的同时，我们更需要保持理性和不断的自我审视。重资产、高投入的行业特性需要我们更加清醒的认识到行业特定的发展规律，认清自身所存在的不足，加强内功的修炼，为了长期发展练就一副健康的体魄。

中国成为汽车消费大国的时间不是很长，健康理性的用车文化还未在社会上普及开来。同时，汽车租赁行业周边配套产业的发展有待进一步完善，例如提供更为个性化的保险业务、更加完善的诚信体系建设以及全国各地针对汽车租赁服务的特殊性制定的专门的法律法规等方面。但真正的挑战还在企业自身，中国的商业环境、消费环境，以及用户的使用习惯等和国外

都有较大的区别。直接照搬国外成熟的模式到中国肯定行不通，其他行业已有诸多的真实案例。一方面，企业需要保持创新力，所谓创新并非一定要无中生有，更多的时候创新是在现有基础上的逻辑重组或者延伸。另外一方面，企业要保持快速学习的能力，我们相信同业公司中都有着自身独特的长处和优点，怎么样能快速吸收这些优点，并能融入到自身管理体系中将是企业面临的又一个挑战。这是一家期望长期发展企业所必需具有的本质之一。这样不仅有利于企业的健康发展，对于行业的发展也会起到积极的推动作用。我们身边有许多的不良商业竞争手段，这曾被戏称为“中国式小动作”，即为当发现其他企业具有优势后，不是想着如何提升自己，而是动用“非常”手段去想办法把他人拉下来。中国已有多个行业深受其害，对于行业发展造成了严重的不良影响。

在美国多年的经历让我深深的感受到诚信的重要性。在美国，如果不讲诚信将要付出非常高昂的代价。而良好的信用记录，则会给自己生活、财务、事业等各个方面带来很多帮助。做企业也是一样，我们期望这种诚信随着国家的推动，和我们企业的努力能越来越完善起来，使得企业可以更多的减少经营风险，去投入更多精力到如何提升服务品质上。中国人在传统上过多依赖于“计谋”，“聪明”不应该花费在尔虞我诈上，简单相处才是真正的“智慧”。知识技能都是可以后期学习的，聪明才智是能够积累的，但价值观及性格却不是一朝一夕改变得了的。因此，在公司管理及人才选拔上，我们更需要德才兼备的人才，而且德必须先于才。

汽车租赁行业的发展，会逐步成为汽车生产企业的全新增长点。同时，这种充分发挥“共享”精神的用车模式，也可以对城市交通拥堵问题的改善起到积极的作用。随着汽车租赁行业的快速发展壮大，势必会带动多个周边产业的同步发展。例如金融业、保险业、旅游业、二手车等等。从而形成一个由汽车生产、汽车租赁、汽车养护、旅游、保险、金融、二手车等组成的一个新型经济生态圈，而最终受益的不仅仅是企业自身。

[返回](#)

## 2. 大众交通推出租车运营模式试点改革

日前，在交通运输部、人力资源和社会保障部、全国总工会三部门电视电话会议上，交通运输部副部长冯正霖表示“要努力破解出租车行业发展中的基础性、长期性难题”。公众普遍认为，出租车行业将进入改革深水区。而上海的试点改革工作已经启动。

大众交通一位管理层昨天也向《第一财经日报》证实，公司已经开始试点运营模式的改革，从原先的承包制运营方式（即驾驶员每月交付“份子钱”）、企业为驾驶员支付“四金”及包维修费等，试点“买断式租赁”模式。

该管理层强调，这并不是一个很大的动作，只是“尝试”，且试点车辆只有99辆车，和大众交通自营数量的7800多辆车（截至2010年年底）的数量相比，占比只有1.2%。

大众交通出租车试点改革的主要内容是：司机花12万元买断一辆新车的4年租赁权，同时每月再向公司缴纳3000元的管理费，而公司方面则不再为员工缴纳“四金”以及车辆保养维修费用。

“不清楚这个条款中，到底是哪方来缴纳汽车的保险。如是按照保险费用年5000元且由驾驶员支出的话，每天也是15元左右。这样计算下来，新的租赁模式，需要每日支出240元上下。”

他说，这种支出与“单班制”（即一个人开一辆车）的“份子钱”相差不太多，但要比“双班制”份子钱（每天300~370元）便宜一些，估计日增约50元收入。

但从公司角度而言，新模式会让企业减轻一些压力。

大众交通上述管理层承认，之所以做这样的试点，原因之一是由于目前出租车行业工作人员流动性较快。虽然其没有具体的数字，但这是不争的事实。

上海出租车行业“青黄不接”的掣肘，在数年前就暴露出来了。2009年7月，新引入的“世博出租车”，需要4000个就业岗位，但当时招人成了各个出租车企业的头疼之事。此外，按照上海大约5万辆出租车来计算，驾驶员有10万人左右，而每年离岗的人可能有1万人以上，“用人荒”不得不让各个企业都配备“顶班司机”来做储备。

[返回](#)

---

### 3. 钟水雄“跑路”震荡深圳二手车行业

非法集资数亿的欧雅二手车行老板钟水雄因欠赌债逃跑了！本报昨天对此事进行报道。这一消息给二手车行业带来不小的震动。一名业内人士预测：“此事并非偶然，或许是二手车行的第一块‘多米诺骨牌’，还有一批车行的资金链会断裂。”

债权人集中在欧雅二手车市场展厅讨说法。

“欧雅‘高息借贷、高息放贷、快速扩张’的运作模式，为这个行业通用的发展方式。”从事新车生意的孙先生告诉记者，“深圳最大的几家二手车行的运作模式和欧雅一样。”

“车行融资非常难，银行贷款需要不动产抵押，车行只好通过担保公司、地下钱庄、民间借贷等形式寻求发展资金。”来自湖南华融担保公司的杨先生——欧雅的债权人，道出了这个行业资金运作的必然性。

3月1日，欧雅事件继续发酵中，数十位债权人依然在市场无奈地等待，并开着私家车堵住市场门口，防止资产转移。园岭派出所的流动警务室也进驻现场。

二手车市场门槛低融资难:当汽车成为大众消费品后，二手车市场越来越红火，被人们称为朝阳行业，二手车行如雨后春笋般出现。“这个行业的人太多！门槛太低，几十万块钱就可以做，几个人就可以设个点做。”一些经营者对前来采访的记者说，二手车行业起步就处于畸形状态，为这个行业埋下隐患。

与进入门槛低相反的是，二手车行业是重资产行业，一些二手车需要现金交易。钱从哪里来？是众多二手车经营者思考的问题。

民间融资成为大部分二手车行筹措资金的主要渠道。欧雅债权人、从事新车生意的孙先生向记者透露这个行业的运作路

径——先把车行做光鲜，再进行民间融资、车辆抵押高息放贷。

接下来，二手车行的经营者就开始进行民间借贷。他们对外宣称公司的前景，利用人们贪念，给予高利息的回报。然后用后面的借款，还前面借款的利息。二手车行就这样一步步将资金滚大。

一些二手车行的利润主要来自利差，这些车行在借款的同时，也会把钱贷给一些急于用钱的人。“吸收的资金利息为月息2分，贷出去利息高达月息6分至1毛。”孙先生介绍，“有些急需资金周转者，把车抵押给银行行不通，就会找到车行，将车停放在市场典当，支取车辆价值一半的资金贷款。”

二手车行经营者陈先生说，二手车行业，是新业产业，规模不大，大多属于中小企业，还没有和银行建立起有效的合作方式，很难从银行贷到资金，民间借贷成为大多数经营者的选择。

“这个行业中，有部分经营者是一心一意把事业做大的，也有人以此为幌子集资敛财。”陈先生坦承，这种方式如果没有把握好“度”，就很容易出问题。

“钟水雄真是‘一颗老鼠屎坏了一锅粥’，他没把心思放在办企业上，把借来的钱用来赌博，造成这个严重后果，让我们都跟着受苦。”钟水雄跑路后，给二手车行业带来不小的震动，一名业内人士预测：还有一批车行的资链会断裂。

为了创造一个好的经营消费环境，一些守法商家齐声呼吁政府和行业部门尽快规范市场，也呼吁众商家端正经营行为，切勿通过非法集资敛财——这无疑是饮鸩解渴。

有的民营企业在进行内部集资过程中，需注意把握合法与非法的界限。第一，集资对象：必须严格控制在本企业的内部职工范围内，不要扩大到职工的亲朋好友或其他关系人。第二，集资的用途：应用于本企业发展生产和扩大经营活动，不要用于诸如向其他企业或个人转贷等。第三，集资利率：应约定在一个合理的范围之内。根据最高人民法院的司法解释，对民间借贷的利率超过银行贷款利率四倍的不予保护，当然，这是民事法律规范。但如果民营企业内部集资的利率过高，不仅会增大企业的还贷风险，而且一旦把握不当，就有可能导致社会公众资金的进入，演变为吸收社会公众存款。第四，还款期限：明确还款期限，不要设置存取自由的条款，以避免将借款混同于存款。

[返回](#)

#### 4. 电动出租车年内房山运营

记者昨天从房山区相关部门了解到，今年内将有100辆长安纯电动汽车交付使用，并将作为出租车在房山进行示范运行。这100辆出租车将成为完全依靠电能的环保出租车，起步价为5元，超出3公里后的单价为每公里1.5元。

据了解，此次交付使用的纯电动汽车，最高时速为125公里/小时，最节能时速为匀速60公里/小时，续航里程超过160公里；用家庭普通电源5小时内可完成充电。目前，能够容纳100辆车同时充电的50个充电桩已在出租公司场院内安装完毕，出租司机可以根据电量表选择充电时间，电池设计寿命为充电1500次。

## 5. 新浪微博掘金汽车业 微博4S店试水互动营销

3月1日，新浪“微博4S店”发布，试水升级版的企业版微博互动营销，其目标客户是当前活跃在微博上超过5000家经过认证的汽车厂商及经销商，提供展示广告位、后台数据监测、统计分析及定制活动等服务，平均年度服务费约为5万元。

汽车行业首发，新浪正在以垂直行业推进对微博的掘金。据悉，电子商务、旅游景区很可能是其接下来的发力点。

瞄准电商、旅游景区

与一般企业微博不同的是，新浪“微博4S店”是新浪企业微博的升级版，用户除了可以通过文字、图片、视频等形式展示其品牌及产品信息，还可使用信息管理、商机中心、推广呈现、数据统计等特设功能。

新浪市场及地方站业务部总经理葛景栋介绍，升级版将主要通过展示广告及增值服务收费，“展示广告将放置在新浪微博、新浪地方站、新浪汽车频道等用户经常浏览路径处。此外，升级版微博还提供针对不同客户的营销活动方案，组织预约试驾、车展、团购汽车等。”

葛景栋称，新浪微博后续还将推出针对“感兴趣用户”的精准广告投放，该系统目前已处于测试阶段，移动版企业微博正在开发中。

据悉，新浪将以垂直行业推进升级版企业微博，汽车行业是其认为成熟度较高的行业之一，当前活跃在新浪微博上的，有超过5000家经过认证的汽车厂商及经销商。

早报记者获悉，电子商务、旅游景区也是新浪目前看好的领域，很可能是企业微博接下来的发力点。

不过，并非所有行业都适合推广升级版企业微博，“新浪微博还有开发平台，企业微博只能做一部分，更多的行业应用还应该由平台上的App开发者开发。”葛景栋说。

新浪微博目前有10万个企业账户，曹国伟称，社交网络已成为企业日益重视的营销渠道，新浪今年的目标是企业账户增长至100万个。

曹国伟在日前新浪四季度财报电话会议亦谈及企业微博，“将引入新的企业版微博，满足企业用户的各种需求……通过为企业提供服务而为将来的盈利打下基础。”

曹国伟2月28日称，新浪将在今年加速微博的货币化进程。具体进程为：2012年第二季度，推出基于用户资料和兴趣研发的新的精准广告系统，这是针对用户的展示广告；今年下半年，推出针对中小企业及其他小客户的自助广告系统，并上线一种基于应用的移动终端广告系统；新浪还将在下半年启动对游戏平台的收费服务，与开发者分享收入。



## 6. 两会：关于防范汽车内部环境污染的提案

汽车污染问题主要表现在两个方面，一是汽车排放的尾气污染物和噪声对车外环境的污染；二是车体材料释放有害物质造成的车内环境污染。对于汽车排放污染和噪声污染，国家已经制定并发布了相关法律和一系列汽车大气污染物、噪声排放标准，并实施了汽车型式核准、生产一致性检查和在用车排放检查制度，对控制汽车外部环境污染发挥了重要作用。

对于车内环境污染，世界卫生组织已明确将其与高血压、艾滋病等共同列为人类健康的十大威胁之一。而人们在购车时，除对汽车的品牌、型号、外观、特性等比较关注外，往往会忽视车内空气污染对人体的伤害。实际上，在车厢这一狭小的空间内，存在着大量有害气体。一直以来，国内对于车内空气质量一直无法规、无标准、无监管，众多车主对于新车扑鼻的异味，只能忍耐。“新车味”一度成为人们对于车内空气污染的一种无奈表述。近年来，媒体曾报道过多起因车内空气污染伤人致死的事件，由车内空气污染引发的纠纷、诉讼也日渐增多。前不久，中国科学院所属中科理化环境分析研究中心进行了一次调研。该机构在检测过程中选取了50款市场上常见的车型，行驶里程从10000km到270000km不等，针对其车内空气质量情况进行检测，最终发布了权威性的《国内汽车空气质量报告》。结果表明，车内空气健康状况极不容乐观。其中车内空气中所含的TVOC与室内空气质量标准比较平均超标30%；菌落总数与室内环境质量评价标准1级参照对比平均超标77.65%，与新加坡室内空气质量标准比较平均超标255.30%。长此以往，人类的健康就在不知不觉中受到了难以估量的危害。新车车内空气污染主要来源有三个，第一个是车内各种配件，如隔音垫、密封件、橡胶件、塑料件、座椅等不环保化学配方设计；第二个是车内饰，如车内地毯、门内护板、车顶棚衬里、窗帘等；第三个是生产中使用的油漆、稀释剂和黏合用的胶水油漆等。德国最早开始关注车内环境污染控制，并颁布相关法规政策；美国从上个世纪八九十年代开始关注车内环境污染，对材料进行法律化约束要求。但是，由于中国没有这一套控制标准，所以导致了大量外国品牌汽车在中国投放的产品与在欧美投放的产品标准不一致，严重影响了中国人民的身体健康。

近年来，国内自主品牌车企逐步开展了车内环境污染控制工作，不少自主品牌车型已超过众多合资品牌车型，达到汽车行业领先水平。但是，由于没有统一法规要求，各汽车企业结合自身情况及销售区域，衍生出不同的测试方法及管控手段，其车内环境品质控制技术水平也存在着不同程度的差距。

2011年10月27日国家环保部和国家质检总局联合发布了《乘用车内空气质量评价指南》，规定了车内空气中8种常见的挥发性有机物浓度的设定限值，自2012年3月1日起正式实施。该指南从一定程度上使消费者在车内污染方面的维权有了依据，但该指南并非强制性标准，还没有法律约束力，不能从实质上对车内有害物质进行抑制。

为了提升汽车行业车内空气质量标准，防止车内空气污染对消费者的危害，建议如下：

一、由国家环保部、质检总局牵头建立权威的乘用车内空气质量检测和发布机构，像中国新车评价规程（C-NCAP）那样，定期对市场上的新车空气质量进行抽检、发布，给予消费者系统、客观的车内空气质量信息，使消费者真正对车内空气污染有知情权。

二、对于各地的检测机构必须要求通过国家的资质认证，能够出具国家认可和具有法律效力的检测报告。

三、尽快将《乘用车内空气质量评价指南》转变到国家强制性标准。

四、以点带面，由国家环保部、卫生部、人社部牵头，建立健全以预防为主的国家环境与健康政策法规，重点抓监测与防范，实现源头控制，解决危害人民群众健康的突出污染问题，减少环境相关性疾病发生，缓解医院就诊压力，减轻社保负担，确保环境和健康得到有效保护，促进我国经济社会可持续发展。

[返回](#)

## 7. 国务院强令汽车油品升级 4年内清空黄标车

国务院总理温家宝29日主持召开国务院常务会议，同意发布新修订的《环境空气质量标准》，部署加强大气污染综合防治重点工作。其中提出要“突出抓好机动车污染防治，提高车用燃油品质与机动车排放标准。到2015年，基本淘汰2005年以前注册运营的‘黄标车’”。

中国的轻型汽油车排放的国四标准，已经于去年7月1日开始实施，但大部分城市相应的汽油标准实施时间要到2014年。目前，国内仅有广州、上海和北京等地，因近两年举行了大型展会或运动会，而得以如期实施国四汽油。

油品升级落后汽车，一直是一个打不开的怪圈。过去十年中，在实施国一、国二、国三标准时，汽油标准也分别比汽车标准滞后了两年、一年半和一年零八个月。而欧美以及世界大部分地区，制定和实施汽车排放标准时，一直将车和油当成一个系统，同步实施油品和汽车排放标准，确保汽车排放的升级。

而就在上月，环保部发布公告，推迟重型柴油车国四标准在全国范围内实施。这是环保部两年内再度推迟重型柴油车国四标准在全国范围内实施。该标准此前规定的实施时间是2012年1月1日，而此次推迟到2013年7月1日起实施。对于延期的原因，环保部表示“目前满足国四标准需求的车用柴油供应仍不到位”。

据了解，油品升级的阻碍并不在于技术，而在于炼油厂升级成本的分摊，一直处在复杂的博弈过程中。

### 四年内清空“黄标车”

国务院此次提出的另一个措施是，到2015年，基本淘汰2005年以前注册运营的“黄标车”。近几年来，“黄标车”汽车以旧换新和报废政策，加速进行淘汰。

在广东，据媒体报道，省环保厅有关负责人近日透露，为了加速淘汰黄标车，省环保厅已出台初步方案，今年省财政或拿出12亿元补贴淘汰黄标车。此外，还要求各市按1：1的比例配备黄标车淘汰补贴资金。以此提高补贴标准来调动车主更新淘汰黄标车的积极性，加快黄标车淘汰更新。

据了解，目前广东全省共有130多万辆黄标车，其中70%-80%是营运黄标车。省环保厅已委托相关机构制定了一份全省黄

标车淘汰的方案初稿，其中重点是营运黄标车，方案涉及到黄标车淘汰补贴等重要问题，将可能按照车辆使用年份给予补贴。

[返回](#)

## 8. 后市场风生水起 汽车坐垫业有规律可循

2011年，中国车市以超过1800万辆的销售业绩稳居全球第一大市场的宝座。随着汽车的普及，国内汽车坐垫市场已经风生水起。作为产业用纺织品的下游终端产品，其发展与汽车产业的发展不可分割。未来市场走势如何，除了遵循纺织产业的一般规律，也会受到汽车产业的巨大影响，从而形成自身的“特殊规律”。

### 细分化规避无序竞争

面对火爆的汽车坐垫市场，细分化成了行业发展的一大趋势。记者在采访中发现，目前市面上的汽车坐垫种类齐全，高中低档的产品都有市场。面料也由单一的棉布发展到羊毛、亚麻和功能性面料。更为高档的坐垫上甚至会加入手工刺绣。

郑州德威商贸有限公司销售员杨超告诉记者，在车用坐垫市场中有两个热卖期：3月初，随着天气变暖，夏季用的凉坐垫开始热卖；从9月份开始，秋冬用的棉坐垫又会转热。汽车坐垫的销售情况与服装一样，也有季节性。

而随着汽车内饰配置越来越高，再加上高档布料以及具有保健功能的填充物的应用，一年四季都能用的四季养生垫成了市场的新宠。

如今，汽车坐垫也试图朝向功能型方向发展。根据汽车坐垫的实际需求，防异味、抗菌、阻燃、防霉防蛀、自清洁等功能的坐垫也应运而生。记者了解到，虽然这种功能型坐垫在市场中所占比例并不高，但是已经受到行业的关注。各种功能型纤维的应用，也为生产厂家打开了产品设计思路。

总体说来，企业注重品牌传播以此来应对行业激烈的竞争，细分化、差异化的产品定位，也规避了陷入无序竞争的漩涡。

### 品牌化赢得持续口碑

目前，以过硬质量树立品牌形象成了很多企业选择的方向。据杨超介绍，以前行业内靠压低价钱抢占市场的情况普遍，现在销售的汽车坐垫产品中，知名品牌产品在市场中的销量却越来越好。企业靠质量与口碑在行业内才能可持续发展和壮大。其中，尼罗河、梦园等牌子的车用坐垫目前在郑州地区只能付款预定，汽车坐垫品牌产品供不应求。

[返回](#)