

车市井喷遭遇质量困局

安徽车市投诉相对较低

2010年，我国的汽车产销双双超过1800万辆，刷新全球汽车产销纪录。产销两旺的背后是汽车投诉量的更快增长。据中消协统计，去年汽车投诉量达到1.4万余件，同比上升51.1%。投诉汽车服务质量由2009年的41.9%增长到61.62% 。**记者 谈正民/文**

综合类投诉同比上升近20%

据CAAS报告分析来看，2010年度全部投诉的构成与2009年相比，出现显著的变化。其中综合类问题投诉(同时投诉产品质量和服务质量的)上升明显，由2009年的41.9%增长到61.62%。

与2009年相比，投诉构成格局中，单纯质量问题的投诉已由2009年的45.8%下降到27.53%；单纯的服务问题投诉也由2009年的12.3%下降到10.85%；而综合类问题投诉由2009年的41.9%上升到61.62%。导致这一变化的重要原因就是在维修过程中，因服务态度差、维修效率低、更换配件久等问题屡屡发生，最后导致维修时间长、成本高、效果差、多次维修等，令消费者抱怨。

汽车行业专家认为，综合类问题所占比例的激增说明，越来越多的消费者在遇到问题时，无法得到及时、有效、合理解决。而消费者在遭遇产品质量问题的时候总是寄希望于维修方能快速、有效、廉价地解决。

在质量问题投诉中，A级车是绝对的重点和热点，多数部件问题都占到4成以上。其中以5万～15万元价格区间的质量问题最为集中。

安徽汽车消费投诉相对较低

分析报告显示，若从投诉的发生时间看，9成以上反馈是在购车两年内出现问题的车辆，其中3个月以内即出现问题的车辆已达到总数的50.1%，而1个月内即出现汽车产品质量或服务问题的反馈占到总量的34.4%。

从车辆出现问题的行驶里程分析，与出现问题时间基本成正比例关系，超过9成的用户反馈都出现在6万公里以内，其中1万公里以内问题占45.17%，而5000公里以内出现问题的比例已达到29.46%，1000公里以内出现问题的占8.72%。

从用户地区分布看，2010年度，浙江省用户投诉量高居首位，占10.8%；安徽省不在前十之列。前十名省市多为沿海、人口密集的大省或直辖市，而从分布比例来看，各省市分布比重较为分散，几乎都在10%以内，这与各省市的汽车保有量不断提升相关联，同时也是车主们的维权意识在普遍提高。

3.15国际消费者权益日

汽车



新民生时代

合资品牌投诉占较大比重

车人网发布的中国汽车产品质量及服务质量投诉分析特别报告显示，合资品牌的质量投诉整体要高于自主品牌，合资品牌以“服务收费”的投诉比例最高，多数是由于维修或换件的费用问题该谁承担、承担多少而引发的争议。自主品牌投诉较多的则是“服务态度”，特别是因更换配件引发的争议偏多。

报告分析，合资品牌质量投诉高于自主品牌有三个原因：首先，消费者对合资品牌的期待值较高，一旦发生质量问题，抱怨或失望值也相对较高，容易形成投诉；其次，同级别车型中，合资品牌产品价格往往高于自主品牌，消费者对其质量要求也较高；再次，在主流乘用车市场中，合资品牌往往占市场主导地位，部分细分市场销量较高，因此发生质量问题的投诉几率也较高。

