

## 质量报告

# 车身附件 成投诉“重灾区”

中国质量协会用户委员会汽车质量与服务跟踪站——车人网近日正式发布了2011年一季度中国汽车产品质量与服务投诉分析报告(CAAS)。报告显示,相比去年四季度,今年一季度综合汽车产品质量和厂商售后服务的投诉持续增长,原因主要是维修过程中,常出现效率低、换件久导致车主对服务发生抱怨的情况。该报告还显示,随着今年3·15期间锦湖轮胎天津工厂返炼胶问题的曝光,车主对轮胎引起或存在的问题及隐患非常敏感,即使目前轮胎暂无异常,但不少车主对未来的安全问题仍很担心。

同时,该报告还显示,今年一季度质量问题的投诉同以往相比最大变化,就是有关车身附件及电器问题的投诉跃居首位,占比为29.7%,超过发动机等关键部件投诉(占比为23.4%),投诉问题则主要有排气管噪声大、组合仪表异常、车身密封性差等。这表明随着汽车产品的日渐普及,车主在重视车身重要部件的同时,对于车身附件的质量以及驾乘的舒适度上,也开始进行关注。

CAAS报告显示,一季度有关汽车售后服务的投诉热点,仍集中在修理及更换配件上,比如配件缺

货、配件质量差等问题。一季度的车主投诉中,占比最高的就是“要求换件”,达到32.9%,原因有两点:首先是,由于新车发动机等关键部件出现故障,车主要求更换总成并延保;其次,由于屡次修不好引发车主要求更换新件以达到彻底解决问题的目的。调研显示,一季度投诉车辆中,1个月内即出现汽车产品质量或服务问题的投诉占到总量的近三成,反映的问题多为车身附件及电器,如车漆颜色不均、排气管噪声大、仪表显示不正常以及发动机、变速器等重要部件出现异响或抖动问题。按出现问题的行驶里程分析,近95%的投诉出现在保修里程内。从国内经验看,汽车产品保修期(时间、里程两项指标以先到为准)按6万公里计,上述调研报告显示,一季度汽车产品近95%的投诉出现在保修里程内,与出现问题时间分布基本一致,其中1万公里以内出现问题的占49.1%,而5000公里以内出现问题的比例为28.2%。

据了解,一季度汽车产品质量问题投诉中,紧凑型车是车型投诉重点,其中轮胎问题的投诉,所涉及车型也多为紧凑型,导致所占比例偏高,达到75.2%。  
(据人民网)

## 行业动态

# 中国汽车企业平均燃料消耗量 总体呈下降趋势

能源与交通创新中心总裁兼执行主任安锋近日表示,“十一五”期间,中国汽车企业的平均燃料消耗量总体呈下降趋势。

安锋近日在中国汽车绿色排行榜发布会上说,能源与交通创新中心基于国家有关部门数据及标准方法学,研究分析了“十一五”期间中国不同汽车集团、不同汽车品牌的企业平均燃料消耗量及变化趋势。

安锋说,“十二五”期间,乘用车生产企业应当重视调整产品结构、开发节能环保汽车、降低单车的燃料消耗,同时大力推广节能环保汽车,扩大节能环保汽车的销量比重,从单车油耗和销量两个环节下手,

降低企业平均燃料消耗量。

据介绍,企业平均燃料消耗量是将企业所有车型的燃料消耗量按年度销售量进行加权平均,反映了企业以市场销售为基础的燃油经济性水平,引导社会关注企业整体的油耗水平,而非个别车型。

据悉,能源与交通创新中心开发了环境友好汽车在线评估系统,对中国市场在售的千余款乘用车进行绿色评估。

能源与交通创新中心是一个独立的、非营利性的专业组织,主要研究领域包括:环境友好汽车方法学体系建立与推广;能效与碳注册系统建立与示范项目推广等。  
(华文)

## 名车鉴赏



保时捷911十周年纪念版

## 导读

保监会9月底前  
完善商业车险制度

▶▶ D02

刚用过这类物品少开车

▶▶ D03

自驾游归来应及时保养爱车

▶▶ D05

揭秘汽车牌照百年历史

▶▶ D07

