



# 规范的市场 让二手车买卖安心省心

□记者 许晓洁 文/图

在一间气派的展厅内,停放着数量奔驰、奥迪、凯迪拉克、路虎等品牌汽车,让人不禁感慨:这哪里是二手车市场,分明是车展现场。

“我们的目标,就是要成为省内二手车市场的典范。”洛阳惠通二手车交易市场(以下简称“惠通二手车市场”)总经理马江涛说,“我们团队奋斗的目标,就是服务好消费者和商户,既要让消费者在市场内放心享受一站式服务,又要让商户得到发展,并带动洛阳二手车市场逐步走向成熟。”



惠通二手车市场一角

## 1 用一个市场 提升一个行业 2 用一流服务 代替生硬规定

很多人认为,二手车的性价比比新车高,但同时这些人宁愿多掏钱购买新车也不愿购买二手车,原因十分简单:担心购买二手车被骗。

二手车市场常常给人脏、乱、差的印象,媒体上也常出现二手车交易不规范的报道,消费者难免心生疑虑,买来的二手车万一来路不明或质量不好,那可就亏大了。

刚进驻惠通二手车市场的商户姜涛,做二手车生意已经20年了,他告诉我们,虽然洛阳的二手车经营环境整体趋好,他的生意也做得不错,但有一个事实仍然让他感到苦恼,那就是约70%的客户都是熟人或经熟人介绍来的。

姜涛经常到国内一线城市参观,发现人家的二手车市场规范程度可比新车4S店,即使跟老板不认识,消费者也敢在里面买卖豪华轿车,他深深感受到洛阳二手车市场与一线城市市场之间的差距。“做二手车生意的商户,特别盼望洛阳有一个规范的二手车市场,这个市场能够让消费者信任,能让商户拥有发展空间。”姜涛说。

姜涛这样的二手车生意人对市场有期待,消费者有需求。马江涛从中看到了机会,他最近几年认真收集二手车市场的资料,并到外地进行了大量调查。

马江涛收集的资料显示,欧美发达国家二手车交易量是新车交易量的3倍。虽然中国二手车交易量增长迅猛,但只有一线城市的二手车交易量和新车交易量能基本持平,在洛阳这样的城市,二手车交易量远低于新车。他认为,洛阳二手车市场前景广阔,只是缺乏良好的平台。

据了解,惠通二手车市场目前已耗资2000万元,马江涛和他的团队致力于将其打造成豫西地区二手车旗舰级市场,以达到带动洛阳二手车市场发展的目的。

在采访中记者发现,不少商户都希望市场方面严格管理。不过马江涛认为,用服务代替管理,起到的作用会更好。

拥堵是很多二手车交易市场经常出现的情况,这除了规划市场时道路设计不合理,还有商户随意占道的原由。虽然每个市场都会出台管理规定,禁止随意占道,但问题还是屡屡出现,商户之间,商户与市场之间也容易因此产生矛盾。

马江涛团队在建设惠通二手车市场时,考虑到了日后可能出现的

各种问题,拥堵问题自然也在考虑之列。不过他们的解决方案并不是制定生硬的规章制度,而是将重点放在硬件设施的建设上。“我们把隔离墩等硬件设置好,将道路和场地分开,服务跟上了,问题自然就解决了。”

为了让商户们安心经营,惠通二手车市场在配套设施方面考虑细致,内部设有交易大厅、停车场、超市、饭店、洗车房等,大的展厅设有独立卫生间,场地内有公共卫生间。

惠通二手车市场还给商户发放

了服务承诺书,商户遇到问题,可以直接联系服务于他的客服专员。马江涛对客服专员的要求是,接到商户诉求时,必须在5分钟之内到位,先与客户对接,能解决的问题当场解决,不能解决的马上向上级反映。

“及时解决商户的问题,就是维护市场秩序。只有为商户提供了优质的服务,他们才愿意配合我们。商户和市场之间出现矛盾,常常是因为市场方仅仅把自己当成‘包租婆’,忽视了服务。”马江涛说。

## 3 买车卖车 您可货比200家

对于市民来说,到二手车市场买车,自然是想买到价格优惠、品质有保证的好车;到市场上卖车,自然想卖个合理的价钱,这些惠通二手车市场能兼顾到吗?

“要想买到好车,除了掌握必要的选购知识,最简单的办法就是到规范的市场货比三家。”马江涛说,商户们会对接手车辆进行把关,市场方面同样如此。目前,他们有一支一流的人才队伍,高级职称人员6名、旧机动车鉴定评估师11名、业务人员及专业技术人员20多名。他们引入二手车诚信管理体系,对交易的每辆车建立诚信档案,确保买卖双方享有公平、公开、公正的交易环境。

此外,目前惠通二手车市场建成的商铺,已经被200余家商户占满,经营车辆涵盖了高、中、低等不同档次,为消费者提供了多种选择,“消费者选购车辆时,多走几家,多比较一

下,选到好车并不难”。

“同样的,想给车卖个合理的价格,也要多比较。”马江涛说,“在这个市场里,有200家商户出价,何愁卖不出合理的价格?”

“在这里,消费者不仅放心,而且省心。”马江涛说,市场建立了一站式服务平台,买车、卖车、验车、过户等一整套手续基本上都可以在这里完成。

