



上海银行：全球银行百强

上海银行在英国《银行家》2018 年“全球前 1000 家银行”排名中，位列全球银行业第 76 位。

上海市消保委发布上海汽车销售服务调查报告

三电系统尚未纳入“三包”体系

32 个主流品牌与车型

消费者满意度 76.38%

汽车销售是“上海购物”和“上海服务”的重要组成部分，又是上海城市精神和品质的体现。

为提升上海汽车销售服务的整体水平，助力打响上海“四大品牌”，推动汽车产业持续健康发展，上海市消费者权益保护委员会汽车专业办公室发布了上述报告。

据悉，本次调查采用消费者问卷调查和专家走访体察汽车 4S 店相结合的方式。其中，消费者问卷调查采取线下拦截和网络调查的方式，对已经购置车辆的消费者进行随机抽样，获取有效样本 1262 个，涵盖 32 个主流品牌与车型。同时，又采用实地走访 4S 店的方式（调查显示，92.32% 的消费者表示授权 4S 店仍是购车的主要渠道），组织专家对 35 家汽车企业、21 个品牌经销商实地走访。

调查主要围绕汽车销售合同、代办服务（上牌、代缴购置税、保险、贷款等）合同、汽车、配件及其他相关产品的价格和各项服务收费标准明示情况、汽车三包信息明示情况、交车告知义务落实情况，三包凭证交付情况及 PDI 检测执行情况进行专业评估。

走访发现，各大品牌主机厂对上海汽车销售市场较为重视。在主机厂自行开展的神秘顾客体验显示，上海汽车销售市场的服务水平居前，甚至达到首位。但通过本次消费者调查发现，消费者对经销商的销售服务满意度为 76.38%，反映出企业内部评估与消费者感知存在一定的差异。为此，专家组讨论认为，汽车销售服务往往由主机厂制定全国的统一服务流程。虽然上海地区的经销商在全国排名靠前，但仍无法匹配上海消费者的需求。

三电系统未纳入“汽车三包”体系

为此，市消保委认为，上海的汽车销售服务应以精细化提升品质，助推“上海服务”。主要从三方面入手：

上海市消保委认为，上海的汽车销售服务要进一步提升规则的精细化程度。

调查显示，近七成的消费者表示经销商提供的服务同质化，主要为代购车险、车辆装潢及代办上牌服务。从单纯卖车到打包各种增值服务，呈现差异化竞争态势。而汽车销售中，除了单纯卖车外，还出现了以捆绑保险、装潢等增值服务的销售模式，而相关配套规则需要完善。因此，上海市消保委认为要进一步提升差异化汽车销售方式的规则精细化。

此外，还要提升新能源汽车售后规则的精细化。新能源汽车技术的普及、智能化汽车辅助系统的出现为传统汽车商品注入新的元素。近五成消费者表示购车时会考虑新能源汽车，选择时更关注电池、电机和电控系统等三电系统。而三电系统尚未纳入现有“汽车三包”体系，因此有关车辆相关的售后规则需要在销售协议中加以明确约定。提升新能源汽车售后规则的精细化。

同时，非授权经销商、线上销售平台的出现，使购车更便捷。融资租赁、贷款抵押等模式的出现，需要进一步完善新模式的交易规则，提供透明的交易模式及收费情况。

□ 法治报记者 胡蝶飞

3 月 11 日，上海市消保委发布《2017-2018 年度上海汽车销售服务调查报告》显示，近五成消费者表示购车时会考虑新能源汽车，选择时更关注电池、电机和电控系统等三电系统。市消保委指出，三电系统尚未纳入现有“汽车三包”体系，有关车辆相关的售后规则需要在销售协议中加以明确约定。



汽车消费持续火爆，汽车投诉也同步增长

记者 王湧 摄

进一步提升各类流程精细化

上海市消保委认为，上海的汽车销售服务还要进一步提升流程的精细化程度。

在提升 PDI 等全流程信息精细化方面，消费者在选择车辆时除关注价格、性能、评价外，也会关注汽车召回信息、汽车售前检查信息等内容。其中，品牌方对车辆 PDI 检测有具体要求，但调查发现，57.53% 的销售商能够根据要求制定相关的可操作流程，但仍有 42.47% 的

销售方配套流程有待进一步完善。

随着电子支付的快速发展，七成消费者表示希望企业开通银联、支付宝、微信等支付新渠道，提升支付流程精细化。

调查发现，66.61% 的消费者表示提车环节有相关流程来保证查验外观和内饰等细节。还有 33.39% 的经销商没有相关流程，部分仅以口头提示。上海消保委认为，应提升交付环节验车流程的精细化。

进一步提升约定和告知精细化

上海市消保委同时认为，上海的汽车销售服务应进一步提升约定和告知的精细化程度。

有 88.65% 的消费者表示，对购车过程中经销商对价格构成标示不够详尽。走访调查发现，经销商虽然基本做到收费公示，但缺少细节说明。因此，上海消保委认为价格标示应更精细化。

同时，还应提升销售合同内容的精细化。八成经销商能够在合同当中对车型配置、车辆价格、交付时间、交付地点、汽车

三包等信息明确约定，但仍有两成经销商合同内容有待进一步完善。

调查发现，66.61% 的消费者表示，经销商在提车时能够做到随车附件的全面交付并详尽告知消费者，但仍有超过三成的经销商有必要进一步提升告知的精细化。

此外，本次调查还对受访者的汽车保有量进行分析，数据显示，汽车保有年限在五年内的消费者超过七成。从车型结构看，61.1% 的保有量车型为轿车。

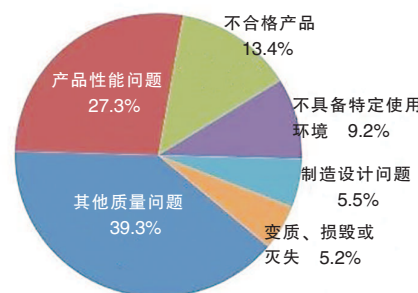
建议降低消费者升级换代成本

上海市消保委建议：要通过积极出台新的政策，使得乘用车新技术、销售新模式可以更快推广；把握汽车消费的

趋势，在车型更替方面做文章，促进消费升级；进一步优化二手车市场的通路，降低消费者升级换代的成本。

中消协发布 2018 年汽车投诉分析

比亚迪奔驰宝马投诉量位居前三



消费者汽车投诉主要质量问题

3 月 11 日，中国消费者协会在其官网发布《2018 年全国消协组织受理汽车产品投诉情况分析》。分析显示，2018 年，比亚迪、奔驰、宝马汽车的投诉量较大，位居前三。2018 年，中消协共受理汽车相关消费投诉 17773 件，汽车相关投诉主要集中在售后服务、合同及质量问题，占比总和超过七成。

分析称，2018 年，全国消费者协会投诉与咨询信息系统共录入汽车产品（含零部件）投诉 19283 件，相比上一年下降了 5.8%。2018 年共受理汽车相关消费投诉 17773 件，受理率为 92.17%。从消费者投诉问题分类看，汽车相关投诉主要集中在售后服务、合同及质量问题，占比分别为 32.2%、20.7% 和 20.0%，三类问题占比总和超过七成。从受理投诉案件处理结果看，有 67.8% 的投诉经调解后达成协议，为消费者挽回经济损失 1.34 亿元。

从投诉涉及品牌来看，前 10 名涉及比亚迪、奔驰、宝马、别克、奥迪、一汽大众、长安福特、东风日产、上汽大众和东风本田等国内外知名品牌。分析特别提示，此投诉数据为绝对值，因各汽车品牌的销量和保有量不同，对分析的投诉排名消费者应综合考量。

中消协披露，各品牌被投诉问题均是集中于售后服务、合同和质量方面。售后服务主要问题为不履行“三包”义务、不履行售后承诺，合同违约行为主要集中在订金方面，质量问题主要为产品性能 and 不合格产品。

中消协指出，目前各大主机厂对自己的 4S 店网络有数据共享平台，但对 4S 店之外的销售渠道无法共享车辆信息，消费者在其他渠道的汽车销售商购车时具有盲目性，为购车带来不便。因此建议，加快建立全国统一的汽车服务商信用信息共享平台，让消费者购车有据可依。

【中消协提醒】

注意留存购车、维修相关凭证

针对汽车投诉，中消协提醒消费者，要加强维权意识，注意留存购车、维修等相关凭证。消费者购车过程中对商家有关退还购车定金、保险押金等的口头承诺要格外留心，注意留存定金或押金收据，必要时对商家的口头承诺进行录音，主动争取签订纸质的定金或押金退还协议。

汽车三包实施后，消费者要注意保留车辆购车发票及汽车三包凭证，这是消费者使用汽车三包进行维权的基本条件。汽车三包第四十三条规定：“修理者应当建立并执行修理记录存档制度。书面修理记录应当一式两份，一份存档，一份提供给消费者。”因此消费者每次修理后应向 4S 店或修理厂索要维修发票，作为日后维权的证据。