



在汽车后市场上, 维修企业往往是零部件产品经过多个环节的流通后, 最后直接面向车主的渠道终端。因此, 汽车维修企业的管理水平、经营思路、服务标准以及其零部件采购渠道等, 往往左右着车主对零部件品质和维修质量好坏的判定。那么, 维修企业尤其是一些品牌4S店在业务经营中, 都有哪些措施来保障产品品质以及维修质量? 他们对零部件供应方又有着怎样的需求? 带着这些问题, 记者专访了东风雪铁龙北京清四4S店(以下简称“清四4S店”)总经理王连贵。

配件品质是维修质量的根本保证 ——专访东风雪铁龙北京清四4S店总经理王连贵

◆文/本刊记者 马骏

记者: 在业务经营活动中, 清四4S店与汽车零部件企业是一种怎样的合作关系?

王连贵: 清四4S店成立于1995年, 是北京市一类维修企业, 是神龙汽车有限公司授权的北京第一批东风雪铁龙特约服务站。在东风雪铁龙服务网络中, 清四4S店连续多年维修量雄居全国第一, 连续多年备件订货量位居全国第一。

目前, 清四4S店与汽车零部件企业没有直接的业务联系, 因此也谈不上有什么合作关系。这是因为, 东风雪铁龙公司为了保障4S店整体维修质量, 同时有力保障车主权益, 不允许4S店与汽车零部件企业直接联系。我认为, 此举可以杜绝假冒伪劣零配件进入维修、保养服务环节, 从根本上保障车辆维护保养质量, 车主的权益也有了保证。

记者: 清四4S店在零部件维修业务中, 有哪些措施来保障零部件品质与维修质量?

王连贵: 目前清四4S店在实际维修中经常更换的零部件全部属于原厂配件, 这既是我们确保维修质量、维护客户权益的措施之一, 也是东风雪铁龙公司对于4S店的要求。为了保障车主权益, 东风雪铁龙公司对下属各4S店在维修作业中的配件使用情况随时进行监督和检查, 如发现4S店在配件使用中存在违规或欺骗行为, 都会进行严厉处罚。清四4S店在日常维修中严格遵循东风雪铁龙公司的这一要求, 严格把控零配件进货计划、核准、审批等各个环节, 经营活动

中做到不违规, 按照东风雪铁龙公司的要求开展经营活动。

记者: 2013年5月, 国家质检总局发布一项暗访结果, 显示“103家汽车4S店中, 使用假冒配件的有48家”。您对此一市场现状作何评价? 您认为“汽车三包”政策会对这一现象带来变化吗?

王连贵: 不可否认, 暗访中发现的汽车4S店为了利益而使用假冒配件的现象肯定存在。4S店资本构成的属性多样性, 决定了这种现象存在的必然性。但是我相信, 东风雪铁龙公司下属的各4S店中肯定没有这种现象, 我也可以保证清四4S店绝对不存在这种现象。

如何应对这一不良市场现象呢? 我建议车主一定要选择正规的品牌4S店进行修理和保养, 而政府主管部门则应加强对各维修企业的监督和管理。至于“汽车三包”政策的实施能否带来改观, 我认为还需要进一步观察。

记者: “汽车三包”新规指出, “在‘汽车三包’有效期内, 因产品质量问题修理时间累计超过35日的, 消费者可以凭有关凭证由销售者负责更换。”有行业专家指出, 新规中维修时间的约定对维修企业的维修效率提出了更高要求, 您怎么看待这个问题?

王连贵: “汽车三包”政策对于规范汽车维修市场、提高整体维修质量、规范配件市场都是大有好处的, 它尤其对4S店的业

务经营大有益处, 因为该政策的施行可以进一步挤压依靠假冒零部件生存的维修企业的生存空间。

至于说新规对维修时间的约定可能会影响维修服务效率等问题, 我认为在东风雪铁龙公司下属的4S店中是不会出现的, 因为在它的配件供应系统中, 下属4S店可以通过互联网随时订货, 而且特殊情况下可以紧急订货; 另外, 为保障配件的及时供应, 东风雪铁龙公司在各个汽车销售大区都建有零部件中转库房, 可以及时响应一些紧急配件的需求。因此, 清四4S店尚未出现过因配件供应不及时造成维修效率低下的现象, 即使偶尔有一些极不常见的钣金件缺货, 往往也会很快得到解决。

记者: 在涉及零部件保养、更换、维修的所有业务中, 您认为维修企业还需要零部件供应方提供哪些支持?

王连贵: 东风雪铁龙公司的零部件供应部门为各个下属4S店提供了快速高效的服务, 培训及时, 沟通及时, 极大满足了4S店的日常需求, 也给予我店极大的支持。当然, 也有很多车主提出建议, 希望汽车厂家将一些不影响车辆使用安全、不影响维修保养作业质量的装饰件等零部件供应渠道适当放开, 允许4S店自主选择供货渠道, 这既可以让车主有更多的市场选择, 为他们带来便利和实惠, 也可以使4S店的经营更加灵活, 从而更好地为车主提供服务。■