

专家视角

北京汽车服务业的发展方向

贾新光

由于摇号方式的采用,北京的汽车市场增量将被控制在很小的范围,市场规模在2011年会下降。由于每年只是新增24万辆,加上一部分更新,2012年以后北京汽车市场将基本保持在一定的规模,不再增长。

面对一个基本固定的市场,原有的汽车销售行业会面临巨大的冲击,经过一年的洗牌之后,汽车经销行业的格局也会逐渐稳定下来。

在一个规模稳定的市场如何求得发展?其实大有文章可做。

去年,有一个经销集

团的老总说:“汽车经销商的本分应该是服务。”这是汽车经销行业,或者应该改成汽车服务贸易行业的核心理念。服务是无止境的,因此,北京的汽车服务行业还是有广阔的发展天地。

首先是汽车修理。实际上,汽车修理已经由过去的“坏了修”逐步发展为“事前修理”,也就是以保养维护为主,减少故障,甚至消灭故障,并进一步发展到远程诊断、远程维护。由于“牌子”来之不易,许多消费者会延长更新期,这就增加了对保养、修理、零部件供应的需求。在修

理方面,有的经销商已经开始开展预约保养、上门取车、提供代步车等服务,受到消费者的欢迎。

其次是信息服务。通用中国在中国推出“安吉星”系统、丰田推出“Ebook”系统,把售后服务中的“信息服务”,也就是4S中的第四个S发展起来,现在有的汽车厂家开始同移动通讯服务商结合起来,将3G系统移植到车上,或者采用GPS(中国北斗星)技术,为车主提供多方面的信息服务。这里面包括移动定位、地图地理信息、交通信息、咨询服务、救援服务、车载通讯、车载网络、移动

电视、车载娱乐等等,较大的汽车经销集团应该可以介入这些业务。

第三是汽车金融。过去把汽车金融理解得比较狭隘,好像只限于分期付款,实际上汽车金融涉及的范围相当广,比如汽车保险、汽车租赁等等。今年春节,汽车租赁顿时火了起来,一些短期内无法购车的消费者选择租车,特别是在节假日期间。在欧美,房车租赁是一个很大的行业,在国内还没有发展起来。

第四个是汽车改装。现在的汽车改装还只是初级、实用阶段,大部分国家

汽车改装都有标准和法规,改装厂除了有专门的技术研发部门、测试部门外,发动机改装要通过认证与许可,已经同正规生产一样。与汽车改装有关的还有汽车运动。国内有的汽车经销集团就专门开展非专业的汽车竞赛。

第五个是二手车经营的全国连锁。

2010年末,北京市汽车修理公司、北京市旧机动车交易市场有限公司、北京祥龙汽车租赁有限公司等企业,重组成立北京祥龙博瑞汽车服务(集团)有限公司,业务范围覆盖新车销售、维修保

养、汽车检测、二手车整备、旧车交易、报废解体和汽车租赁等,囊括了从新车销售到车辆报废这个汽车后市场的全链条,使之成为全国范围内第一家,也是目前唯一一家能够涵盖汽车服务全产业链的汽车服务集团。据报道,祥龙博瑞还将大力发展现代化的交易及服务手段,发展综合电子信息交易服务系统,建立全系列的网上拍卖、网上交易、网上预约、在线咨询服务等新型服务内容,满足不同客户群的需求。这应该是代表着北京汽车服务业的发展方向。

· 一周声音 ·



杨健
吉利集团总裁

“今年我们要把吉利打造成产销规模超千亿、具有国际影响力的世界500强企业。”在日前举行的吉利年度经营工作会议上,吉利集团总裁杨健发布了2011年吉利集团发展规划。数据显示,吉利集团2010年申报专利1516项,同比增长61.4%;获授权专利1088项。此外,3个品牌39款整车和14款发动机变速器展品亮相北京车展,收购沃尔沃轿车公司100%股权等事

件,也标志着吉利进入了全球化发展新阶段。

点评:从发展之初到今日被大众肯定,吉利付出了很多,收获也很多。眼下三大子品牌齐头并进,一切有条不紊地进行着,吉利的品牌与品质在一同提升。



史蒂芬·吉尔斯基
通用汽车公司副董事长

“中国现在在通用汽车整个大家庭里面扮演着一个更重要的角色,在我们公司很多的决策过程中,都有越来越多的发言权和影响力,特别是对我们的产品计划和对我们的产品都有很大的影响力。对我们来说,我们非常重要的是要牢记中国消费者的需求,也要能够尊重他们的这些需求,要为他们提供最好的产品。”通用汽车公司副董事长史蒂芬·

吉尔斯基日前在接受媒体采访时这样表示。

点评:通用汽车销售量70%来自于海外市场,而中国市场在去年更是首次超越北美,成为通用最大的市场。眼下,中国市场的需求已是决定通用新产品推出方向的重要因素。



王丽梅
中国道路运输协会
秘书长

“汽车租赁业的管理和归属一直都比较模糊,交通管理部门进行规范势在必行,应该尽快,已经拖得太久了。”对于北京汽车租赁的立法问题,中国道路运输协会秘书长王丽梅表示有关部门应加快速度,尽早出台。王丽梅同时称,汽车租赁行业的经营模式很丰富,应分析北京目前的租赁状况,在政府管理和企业经营方面提炼出好的模式推荐出来。她表示,

汽车租赁今后会发展得更好,人们生活方式的变革使汽车租赁有了很好的前景。

点评:购车上牌可以限制,但人们的用车需求却限制不了。都市人群生活方式的转变催火了租车市场,刚刚过去的春节京城租车业异常火爆,但同时也暴露了行业现存的问题。

商报记者 王万里

纸上谈车

丰田洗冤警示了谁

蓝朝晖

深陷召回泥沼的丰田终于迎来一场胜利。日前,美国交通部发布了针对丰田车型电子节气门与突然加速之间关联性的调查结果。结论是丰田车电子节气门没有任何缺陷。

美国交通部此次的调查结果让丰田终于松了口气。过去两年,由于地垫和加速踏板故障的缘故,丰田在全球召回约1200万辆汽车。不仅如此,美国国会一直认为丰田车型电子系统缺陷致使车辆突然加速,并让丰田章男泪洒美国国会、遭遇了巨额罚款等。

此次调查结果还丰田以“清白”,但丰田方并没有任何庆祝的举动,只是

在官方网站上低调表示:“今后丰田将比以往进一步倾听顾客的声音,推出更安全耐用的汽车。”

事实上,丰田在此次召回事件中一直以积极主动的状态挽救这场危机,在2010年的全球汽车企业排名中,丰田全球销量以842万辆同比增加8%继续稳坐全球汽车冠军宝座。

劫后余生的丰田不但继续保持领先的地位,而且还找到了日后发展的康庄大道。此前,丰田汽车也一度称自己的“品质神话”正处在一个十字路口上。以往,“品质和安全”曾经是日本汽车制造业的“看家宝”。但是,伴随着汽车生产的全球化,为了降低生产

成本,品质管理的难度增加。今后,如何解决“品质维持与降低成本”之间的矛盾,已经成为日本汽车制造业的重大现实课题。

或许,丰田汽车在折腾了一年之后已经恢复了元气,并在股市上和销量上得到了补偿。但这并不意味着品质与诚信的最后胜利。

丰田的召回事件给汽车业敲响了警钟,但至今召回依旧是企业难以面对的现实。相关部门统计,2010年我国实施汽车召回95次,而自主品牌汽车在这些召回当中仅有一次。这是一个不可思议的数据,同时也是一个与事实相矛盾的数据。

美国国会敢对丰田汽车“鸡蛋里挑骨头”,而国内的品牌就能避免产品存在缺陷?一份统计显示,在2009年以前,销量排行前十中,召回次数最多的是上海通用。如今,上海通用不仅成为了国内的销售冠军,同时还带动了通用汽车的复苏。

实际上,汽车召回政策的成熟程度在另一层面上代表了汽车行业的发展水平,同时也是衡量一个国家的汽车工业有没有潜力的重要标杆。召回或许给企业带来部分损失,但企业的品质和诚信极大地推动了汽车行业的整体发展,为企业带来了丰厚的回报。

兔年京城车市转型不能冒进

钱瑜

上周,调查了一下各厂家对北京实施限牌政策的反应,从各家4S店的情况来看,很多厂家还是意识到了北京的特殊情况,正在考虑给北京的经销商制定合适的政策。

其中做得最好的当属东风雪铁龙,厂家已经给京城经销商集体降低了今年销售任务,幅度为50%。

去年年底,为了缓解北京市的拥堵情况,北京市政府出台了每年摇号产生24万张车牌的政策,这让很多经销商感到压力很大,毕竟近两年北京市的新车销售量都在70万-80万辆的水平。

这种形势下,京城的

经销商们必须进行转型,由卖车转向服务。目前,一些北京汽车经销商已经开展了以旧换新等业务,拓展服务领域,但这需要厂家大力支持。

令人欣喜的是,部分厂家已经开始帮助经销商提升自身实力以渡过“难关”,除了东风雪铁龙直接降低销售任务,有的厂家对4S店的二手车交易给予现金补贴;也有厂家成立了二手车中心,帮助4S店将收来的二手车卖到外地。

不过,也存在个别厂家既不降低任务量,也不出台任何特殊政策帮助4S店的情况。

一位一汽奔腾4S店的

负责人表示,虽然还没有正式通知,但厂家已经有人告诉4S店,2011年的销售任务将和去年持平。

而为了让4S店多卖车,一汽奔腾在别的方面给了京城的经销商“便利”——北京市的奔腾4S店可以将车卖到外地,这在平时是不允许的。

其实,这项政策有些“杀鸡取卵”的味道。众所周知,北京的车价是全国的“洼地”,外地人之所以到北京买车,就是因为便宜。这也让经销商们很为难,卖车吧,卖一辆赔一辆,卖到外地的车,售后服务肯定不会回北京的4S店做;不卖吧,那么高的销售

任务怎么完成?

“不降低任务量,一汽奔腾可能过分看重销量了,毕竟北京市的销量所占的比重不小。”一位一汽奔腾4S店的负责人分析说。

数据显示,2010年,一汽奔腾全年销量达到132万辆,同比增长近60%。很明显,一汽奔腾正处于上升期。

不过,一汽奔腾也意识到,经销商不是其提升销量的工具,他们也必须有利可图,否则谁会赔钱做生意。东风雪铁龙的做法就很科学,用市场占有率来考核经销商,既保护了经销商,又不会让自己的品牌在竞争中处于下风。