



新闻背景

丰田社长向中国消费者道歉

3月1日晚,丰田汽车社长丰田章男在北京举行记者说明会,就丰田汽车最近一系列质量问题以及包括中国在全球范围实施的大规模召回,给中国消费者带来的担心和影响表示道歉。

“关于脚垫,因为美国的消费习惯和中国以及日本不同,使用的脚垫是全天候类型的橡胶产品,有相当的厚度,如果在非固定状态下使用时,会有卡住油门踏板的问题而采取的自主改善措施。”

“关于油门踏板。在特定的环境中,极个别情况下,有可能油门踏板回位的速度变慢,或者不能完全返回到怠速状态,因此实施了召回。这次的油门踏板问题涉及中国市

场销售的约7.5万台RAV4,我们正在相关政府部门的指导下实施召回。”

“关于刹车系统。由于混合动力车ABS(防抱死制动系统)的制动程序不当,如果ABS产生作用,在ABS启动的条件下,刹车效果比ABS产生作用之前有降低的可能性,因此实施了‘召回’。在中国销售的普锐斯、雷克萨斯混合动力车型没有使用相同的制动程序,不在‘召回’范围内。”

丰田近期陷入召回风波。这次召回涉及全球市场超过850万辆汽车。目前,丰田正在展开一系列全球性的危机公关,继造访美国市场后,丰田章男造访另一个全球主要市场——中国。



对丰田章男道歉的一声叹息

丰田道歉了,向中国消费者道歉了!

中国去年超过美国成为全球最大的新车销售市场,丰田希望由社长亲自举行记者会来挽回信誉。从道歉第二天的普遍反应看,显然丰田章男的鞠躬和眼泪打动了很多人!

当然,丰田的当家人能够火线赴京,表明态度是值得肯定的。但当我把道歉全文仔仔细细地阅读了几遍后,却产生了几点质疑和一声叹息:

从出发点上,丰田章男是“给中国消费者带来了很大担心和困惑”表示道歉,但我想,“担心和困惑”是不需要道歉的,需要道歉的是因为质量而给中国消费者带来的损害。

从内容上,丰田章男对“脚垫”、“油门踏板”、“刹车系统”进行了3点说明。每项说明都非常简短,道歉中屡次出现“可能”的字眼:“在特定的环境中,极个别情况下,有可能……”“在……条件下,刹车效果比ABS产生作用之前有降低的可能性……”这究竟要给消费者说明怎样的信息呢?不外乎是两条:不能肯定是这些东东有问题!即使有问题,发生的概率也极低!这样的道歉能达到怎样的效

果呢?不外乎有两点:轻描淡写!避重就轻!但究竟事实是什么,还是不得而知。难怪美国国会对于丰田在两次听证会上的陈述都不满意呢!

从措施上,道歉中除了“油门踏板问题涉及的RAV4,我们正在相关政府部门的指导下实施召回”外没有任何明确表态。对因为质量问题而受到损害的中国消费者权益如何补偿只字未提,对因为刹车问题而产生事故的消费者如何赔偿更是只字未提。至于以后怎样整改,那是你丰田自己的事,这样的道歉,对消费者又有何用呢?

更让我困惑的是,在美国自2月23日至3月2日的8天时间里,对此次丰田事件美国参众两院三个委员会举行了三场听证会,同时美国联邦大陪审团和美国证券交易委员会洛杉矶办公室都给丰田发出了传票。而在中国,似乎消费者的权益不能得到保障除了有赖于企业自身的“觉悟”,只能叹息了。

舒哈



3·15来了

每年的3·15,都是打假、打伪劣的时期,而且风声紧得很。但是消费者针对3·15的维权意识怎么样呢?个人觉得,或许还是很薄弱。

原因是什么呢?可能自古就有“吃亏是福”的说法,也可能是觉得维权起来特别麻烦,有人怕麻烦,就大事化小,小事化了。结果到最后,给人的印象是只有3·15这一天或者这一个月维权起来才最快捷,才让那些作假的商家有所收敛。

所以这个3月,或许只有3月,这个质量严查的月份,会让那些可能在上当的客户们,稍微安心一些吧。

于是乎,许多人就想象着如果365天,每天都能像3·15这样,那多好!就不会有那么多的尔虞我诈了吧!

王美华

让每一天都变成3·15

临近3·15,办公室的热线电话明显比以往要热闹许多,不少消费者趁着这个机会把自己久而未决的一些问题反映到了我们这里。当然,有些我们可以帮助调查,有些我们却知道即使去调查,也不一定能有结果。关于消费者权益的维护,还有太多的工作需要去做。

但在接电话的时候我也发现了这样一个情况,现在消费者渐渐将3·15这一天当做了维护权益的日子,我们所接的电话中有一些甚至是过去了大半年的事件,大家就等着3·15的这一天。这不得不让人欢喜让人忧,欢喜的是消费者对3·15越来越重视,忧的是消费者却只重视这一天。

对于自身权益的维护,不应只是3·15这样一个符号,各商家也不能只在3·15前后如临大敌,过了这一天就如释重负,这样一来的话就又形成了“应付上面检查”的局面,消费者权益真正的维护往往又要成为空谈。

消费者、商家、媒体,我们都应努力,让每一天都变成3·15,让消费者的权益真正落到实处。

陈栋

解读新一代SRX的SIDI智能直喷动力

全新一代SRX

凯迪拉克运动型豪华SUV——全新一代SRX自推出以来屡获国际殊荣,从美国高速公路安全保险协会“最安全乘用车”,到《消费者文摘杂志》的“2010汽车最佳购买榜”的“豪华型SUV”车型推荐,全都证明了全新一



代SRX的优异性能和驾控表现。其中,带来如此优异性能表现的核心技术便是代表凯迪拉克“极致动力科技”的SIDI智能直喷发动机。自2008年量产以来,SIDI发动机在2008年、2009年两度蝉联业界最具权威的Ward's Auto“世界十佳发动机”,已成为同级发动机中技术标杆之一。

凯迪拉克全新一代SRX 3.0L SIDI 智能直喷发动机

SIDI智能直喷发动机汇聚了全球的领先科技和精湛技艺,是同类型发动机中最先进、最可靠的缸内直喷技术+DVVT技术机型,并已成为凯迪拉克尖端核心技术的新象

征。作为一款绿色环保发动机,SIDI智能直喷发动机的油耗在相同规格和配置下低于传统发动机,并可以减少25%的冷启动有害排放,能够满足全球目前最严苛的排放标准;另一方面,输出功率则更强大,在迸发强劲动力的同时,充分实现性能与环保的完美共存并使之互相促进,体现了“更高性能、更低油耗、更少排放”的绿色科技优势。

凯迪拉克全新一代SRX搭载更为高效的全新一代SIDI智能直喷发动机,使用包括缸内智能直喷、D-VVT电子可变双气门正时以及最新的ECM发动机管理模块等先进技术,最大功率可达269匹马力,最大扭矩为302牛·米。更为重要的是,全新一代SRX完成了在全球各种路况下的实地测试和精细调校,性能表现得到了充分的验证,其激情澎湃的强劲动力也令驾驶者可以畅快享受随心所欲的驾驭乐趣,获得卓尔不凡的动感驾控体验。作为凯迪拉克拓展全球产

品矩阵的重要车型,全新一代SRX以前瞻领先的科技,进一步诠释凯迪拉克“瞩目风范、震撼表现”的品牌精髓,而3.0L排量的SIDI新引擎更将是成就全新一代SRX王者地位的“无敌利器”。

据了解,在4月9日~11日,Vday极致动力尊享营巡演试驾活动再次到达郑州,如果您想亲身体验凯迪拉克的极致动力之源,请向河南新凯凯迪拉克4S店咨询、报名。

详情咨询:河南新凯汽车销售服务有限公司

尊享热线:0371-69398888

服务热线:0371-66032222

地址:郑州市经济技术开发区航海东路与第一大街交会处西200米



华泰汽车 HAWTAI AUTOMOBILE

越级之作 当然操控不凡

蜂舞挑战赛 等你来挑战

3月1日-3月31日,华泰汽车“蜂舞挑战赛”全国开赛,活动期间莅临华泰汽车各4S店均可参加圣达菲绕桩测试,赢取购车礼遇,更有机会与200余名电视剧明星、导演同乘圣达菲,体验圣达菲操控魅力,感受SUV越级之作,华泰汽车恭迎。

★华泰中高级轿车诚邀加盟! 敬请垂询: 010-64947130★

华泰汽车2009再夺四项大奖

- 2009年度政府采购自主品牌越野车首选车型
- 第八届车坛奥斯卡二零零九年度自主品牌SUV
- 2009年度政府采购最佳节能环保公务车品牌
- 最受商旅精英欢迎的SUV

华泰汽车全时四驱
Entire Heart Service

值· =

一辆顶三车 别无所求

省·

SUV的动力 微轿的油耗

劲·

超强劲力 劲“擎”挥洒

驭·

全时四驱 全能驾驭

华泰 圣达菲

阳/光/天/地 驰/骋/随/心

特许经销商 河南广太汽车销售有限公司 0371-63501999/63501888 河南泰胜汽车贸易有限公司 0371-67635111 河南福澳森汽车销售有限公司 0371-63567555

华泰汽车集团 | 地址:北京市朝阳区安定门外安苑里1号 邮编:100029 销售热线:010-64978666-526 服务热线:400-810-2066 www.hawtaiautomobile.com.cn