



环亚关注

PAMRI EXPRESS

2015.11总第114期

11月10日 交通运输部对《关于深化改革进一步推进出租汽车行业健康发展的指导意见（征求意见稿）》和《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法（征求意见稿）》的一个月公开征集意见正式结束。此次共梳理出意见6832条，其中，提出具体修改意见和建议的共5929条。

对于征集到的意见和建议，交通运输部有关负责人表示，将在全面梳理、分类汇总的基础上深入分析研究，对其中的合理化成分一定会充分吸收，将其转化为深入推进改革的动力、科学修订并完善政策的有效参考。

一直以来，专车的出现对出租车市场带来了不小的冲击，新规的提出承认了专车的合法性，将专车纳入到出租车体系管理，进一步规范了整个出行市场。但新规对专车设置了较高的门槛，在一定程度上限制了专车的发展，专车也需正视因此而带来的影响。同时出租车行业也需努力为社会提供更好的出行服务，从而构建健康有序的交通运输体系。

敬请关注本期《环亚关注》！

内容摘要

■ 研究
汽车备胎时代将会终结？

■ 分享
满意度调查的意义



Hot Words

- tailored taxi service 专车服务
- taxi-hailing apps 叫车软件
- black cabs 黑车
- online taxi reservation service 网约车服务

汽车备胎时代将会终结？

关键词：汽车备胎

汽车备用轮胎可以说是每个汽车都标准配置，而现如今，越来越多的汽车正在摒弃备胎，转而使用其它应急手段。道路优化，维修网点扩张，车胎品质的提升种种因素令轿车备胎使用率极低；SUV也向都市化趋势不断发展，越野、穿越等需求也渐渐远离大众。



汽车备胎时代将会终结？

一、替代备胎的先行者

目前的豪华轿车，如沃尔沃S60、V60、宝马M3等车型都在安装防爆胎的基础上使用补胎套件替代了传统的备胎；电动汽车多数也摒弃了备胎，不仅降低能耗，也降低成本；还有部分厂商也在某些特定版本产品上以应急补胎套装替代了传统的备胎。补胎套件是部分厂商替代备胎的首要选择，那么补胎套件是否能够成功代替备胎在用户心目中的地位呢？首先让我们来了解一下补胎套件的优劣势。

二、替代备胎的主要手段补胎套件优劣分析



所谓的补胎应急包主要是由补胎液、充气泵、软管等套件组成，可以利用充气泵，通过软管等连接装置，将补胎液注入轮胎内，对轮胎的扎伤创口进行修补，实现应急处理。

汽车备胎时代将会终结？

优势:

- 1、携带轻便，相比备胎减少了车重，降低了油耗。
- 2、使用轻便，免除了顶起车辆，拆换轮胎的大体力工作，男女司机均可以自行应对车胎问题。
- 3、补胎液不会对轮胎和轮毂造成腐蚀伤害，使用后可进行常规修补。

限制条件:

- 1、应急补胎工具仅适用于紧急情况下开至最近的维修站处理，该工具使用后，漏气轮胎仍需要到维修店进行修理，修理时需要清除补胎液（水溶性，易清洗，无腐蚀）。
- 2、该工具只能修补胎面扎孔（直径6mm以内），其他撕裂伤，或是胎侧，胎肩部位的损伤没有修补作用。
- 3、外温不低于-20℃，补胎液功能正常。
- 4、胎压达不到2.0 bar、不得继续行驶。用补胎液修补的轮胎行驶，车速不得超过80km/h, 行驶距离不超过200km，避免紧急加速、紧急制动和快速过弯。
- 5、补胎液一次使用后，需要重新购买。

汽车备胎时代将会终结？

三、关于车胎应急手段发展的环亚分析

那么，替代产品的出现，是否就意味着传统产品的淘汰呢？汽车备胎时代真的会就这么终结了吗？环亚对此展开了相关调研。

环亚观点：

- 目前约八成用户表示备胎在行车过程中是有必要的，主要原因是认为有备胎行车更有保证，能够增强用户行车安全感。
- 针对替换备胎的补胎套件，约六成的用户根本没有听说过，对该产品的认知程度较低，这样很难顺利让顾客接受由补胎套件替换备胎这一方案。
- 当用户了解补胎套件详细信息后，约五成的用户明确表示不能接受这种替换，即使是提示用户在车价上做一定减免后，用户的接受程度未能出现明显的提升。

汽车备胎时代将会终结？

总结：

综上，环亚认为，在短时间内，用户对于汽车备胎有一定程度的信赖，但是同时备胎也有自身的缺陷，比如操作耗时耗力，产品较重搬运不便等。因此，用户也萌生了希望有一种创新产品来替代传统备胎，从而更加从容轻松应对车胎问题的发生。

要想有一种新的应对汽车车胎问题的产品来替代备胎，不仅需要做到应急，同时要让用户对该产品充分了解，能带给用户心理安全感。补胎套件只是过渡手段，真正替代备胎，终结备胎的时代厂商要走的路还有很远。

• 更多信息，请联系：

赵秋娜 汽车研究事业部

Tel: (86 10) 67160521 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: zhaoqiuna@pamri.com

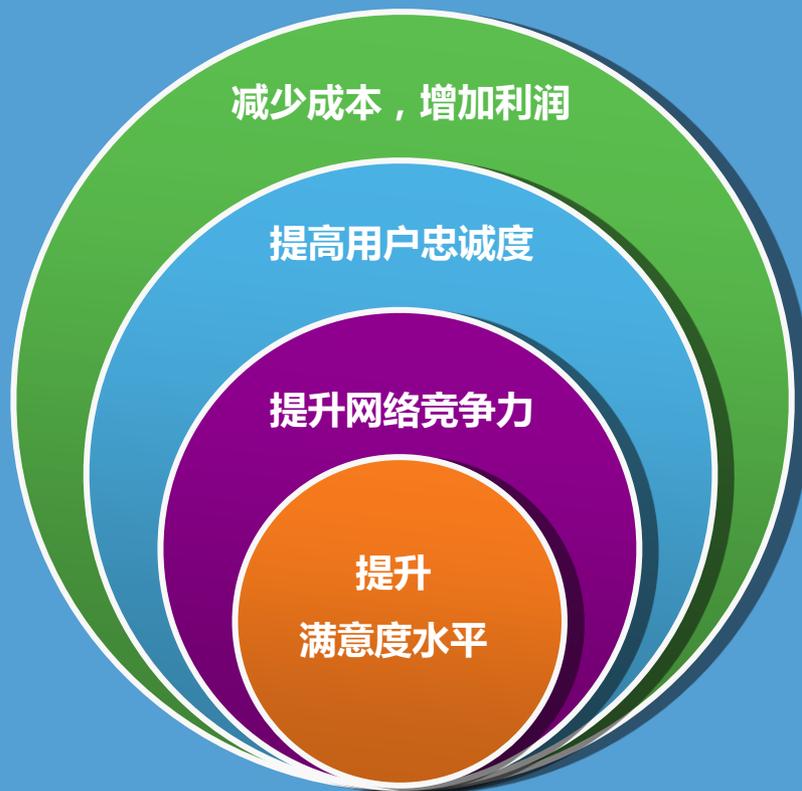
满意度调查的意义

关键词：满意度调查

提升用户满意度的意义：

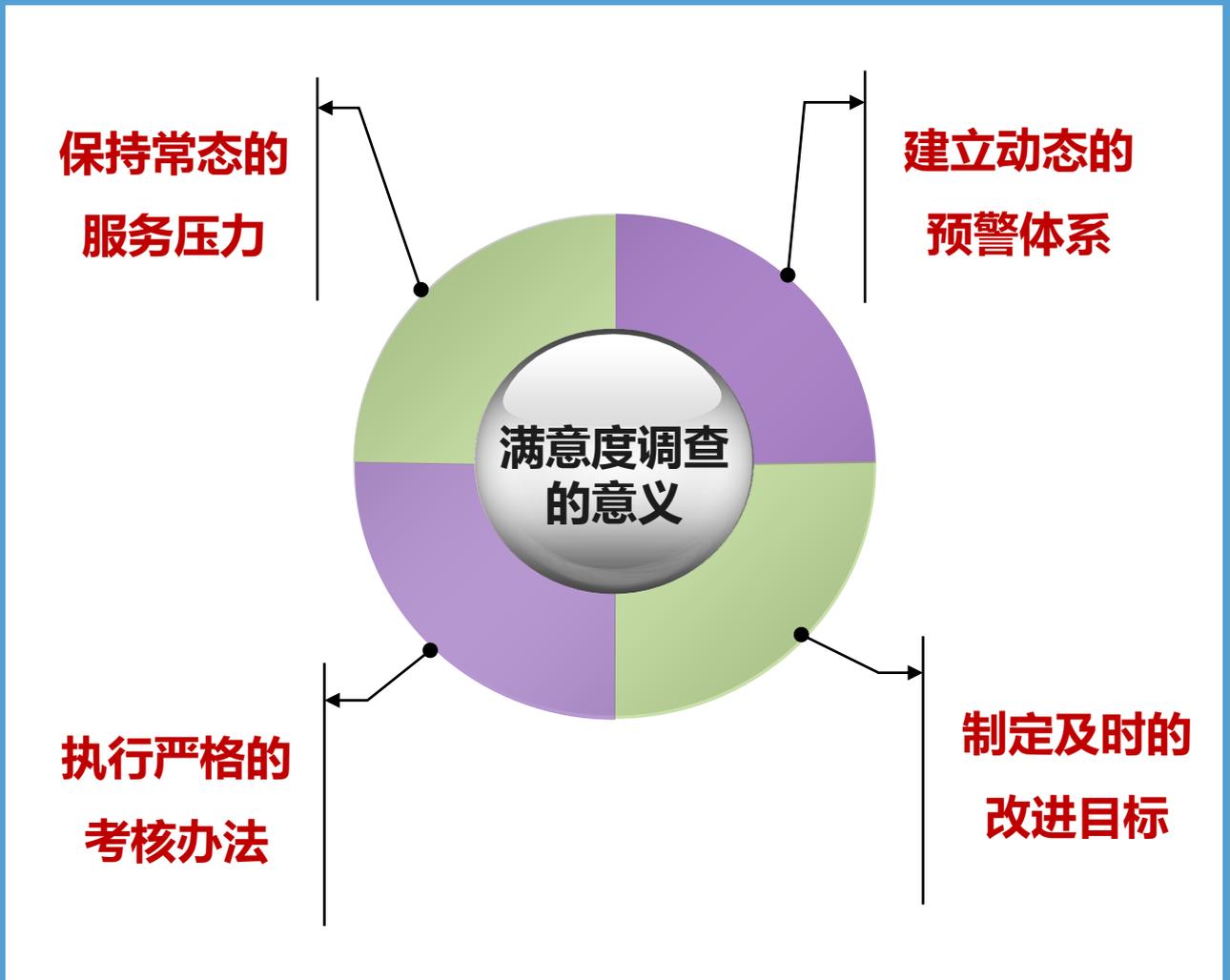
提升用户满意度的最终目标是减少企业营销成本，为企业带来利润。

提升用户满意度的目标



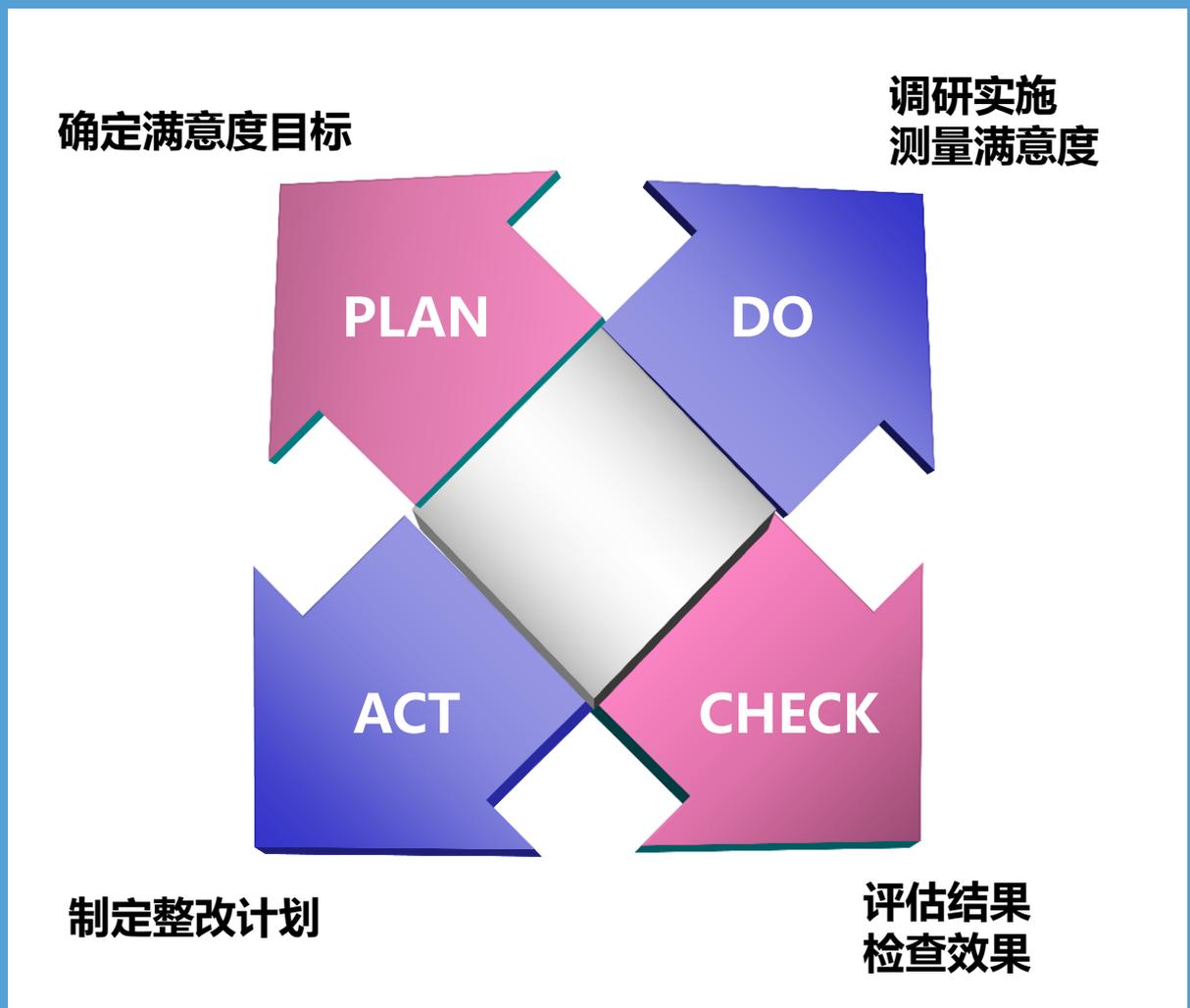
满意度调查的意义

满意度调查的意义



满意度调查的意义

满意度调查是厂家不断进行服务质量改进行动的重要手段之一。



满意度调查的意义

满意度调查的关键点是执行质量，通过严格的管控流程以保证调查的真实性、准确性、及时性和可靠性。

真实性

- 严格的档案检核
- 严格的过程监控
- 流程的可追溯性
- ...

准确性

- 严格的质量管控
- 严格的数据审核
- ...

及时性

- 调查结果及时反馈
- 动态数据对比分析
- ...

可靠性

- 服务器备份
- 数据及访问录音备份
- ...

• 更多信息，请联系：

• 王文利 专项研究事业部

• Tel: (86 10) 67160390 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: wangwenli@pamri.com