

2016年7月28日，交通部联合工信部等七部委共同发布了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》，酝酿已久的出租车新政终于浮出水面。新政最为亮眼的地方是正式明确了诞生已有数年且饱受争议的网约车（网络预约出租汽车）的合法地位，中国由此成为世界上第一个网约车合法的国家。作为“互联网+”行动的果实，网约车推动了整个产业体系的转型升级；对于普通民众而言，网约车为其解决了“打车难”的问题，满足了民众碎片化、个性化的出行需求。然而，网约车合法化后，能否实现制度与落实的衔接，能否保持行业应有的竞争性和开放性，则成为新的课题。

敬请关注本期《环亚关注》！

内容摘要

■ 研 究

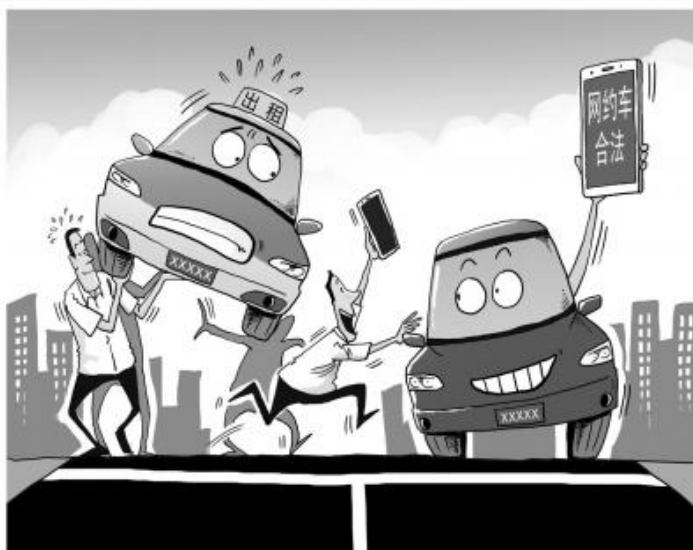
二手车“限迁”专题解析

■ 分 享

某汽车品牌4S店服务质量调查
新方法的尝试

■ 新 闻

环亚主办厂商二手车联席研讨会
第二十二次会议



漫画作者：张建辉

Hot Words

- 网约车 online car-hailing services
- 二手车 used car
- 电话调查 telephone survey

二手车“限迁”专题解析

关键词：二手车“国八条”

一、“限迁”历史根源

“限迁”（限制二手车迁入）政策始于北京，在2011年北京施行限购政策后，全国各地不断出台限迁政策，2013年后各地的限迁政策不断收紧，截至2016年初，全国约有95%的地级以上城市依据排放标准出台了二手车限迁政策，其中18个城市要求国五排放标准，国四标准以上230个城市，国三标准以上44个城市，国二标准以上7个城市。这样的情况引发了严重的问题：二手车流通不畅、车价大幅下降、抑制换车消费。

二、“限迁”的影响

正常情况下，我国二手车行业的跨区域流通比例应在20%左右，但由于限迁等政策造成的壁垒，使得跨区域流通比例在逐年降低。根据公安部数据统计，2012年我国二手车交易量720万辆，其中转籍量达到117万辆，转籍比例为16.25%；2013年我国二手车交易量770万辆，其中转籍量达到128万辆，转籍比例为16.62%；2014年我国二手车交易量955万辆，但由于受到全国大范围的限迁政策影响，其中转籍量却下降到119万辆，转籍比例也下降为12.46%。

二手车“限迁”专题解析

以北京市场为例，随着各地区相继出台限迁政策，北京地区的二手车外迁比例明显在逐年下滑。在2010年北京新车销售市场最为火爆的时候，正是由于二手车行业作为无名英雄将车辆有效外迁，才促成了打破销售记录的89万辆销量的历史。数据显示，北京地区二手车外迁比例由2012年的52%逐年下降到2013年的40%、2014年的38%以及2015年的35%。从北京市场的规律就可以看出，没有二手车的有效流转，新车置换也会受到影响，当然这其中还会掺杂有限购政策的客观因素存在。

三、取消“限迁”的“国八条”出台

在各方呼吁下，2016年3月25日，国务院办公厅正式公布了《关于促进二手车便利交易的若干意见》（二手车国八条）：

- 一、营造二手车自由流通的市场环境
- 二、进一步完善二手车交易登记管理
- 三、加快完善二手车流通信息平台
- 四、加强二手车市场主体信用体系建设
- 五、优化二手车交易税收政策
- 六、加大金融服务支持力度
- 七、积极推动二手车流通模式创新
- 八、完善二手车流通制度体系建设

二手车“限迁”专题解析

《意见》明确指出：已经实施限制二手车迁入政策的地方，要在2016年5月底之前予以取消，但同时指出国家鼓励淘汰和要求淘汰的相关车辆及国家明确的大气污染防治重点区域（京津冀：北京、天津、河北；长三角：上海、江苏、浙江；珠三角：广州、深圳、珠海、佛山、江门、肇庆、惠州、东莞、中山）有特殊要求的除外。

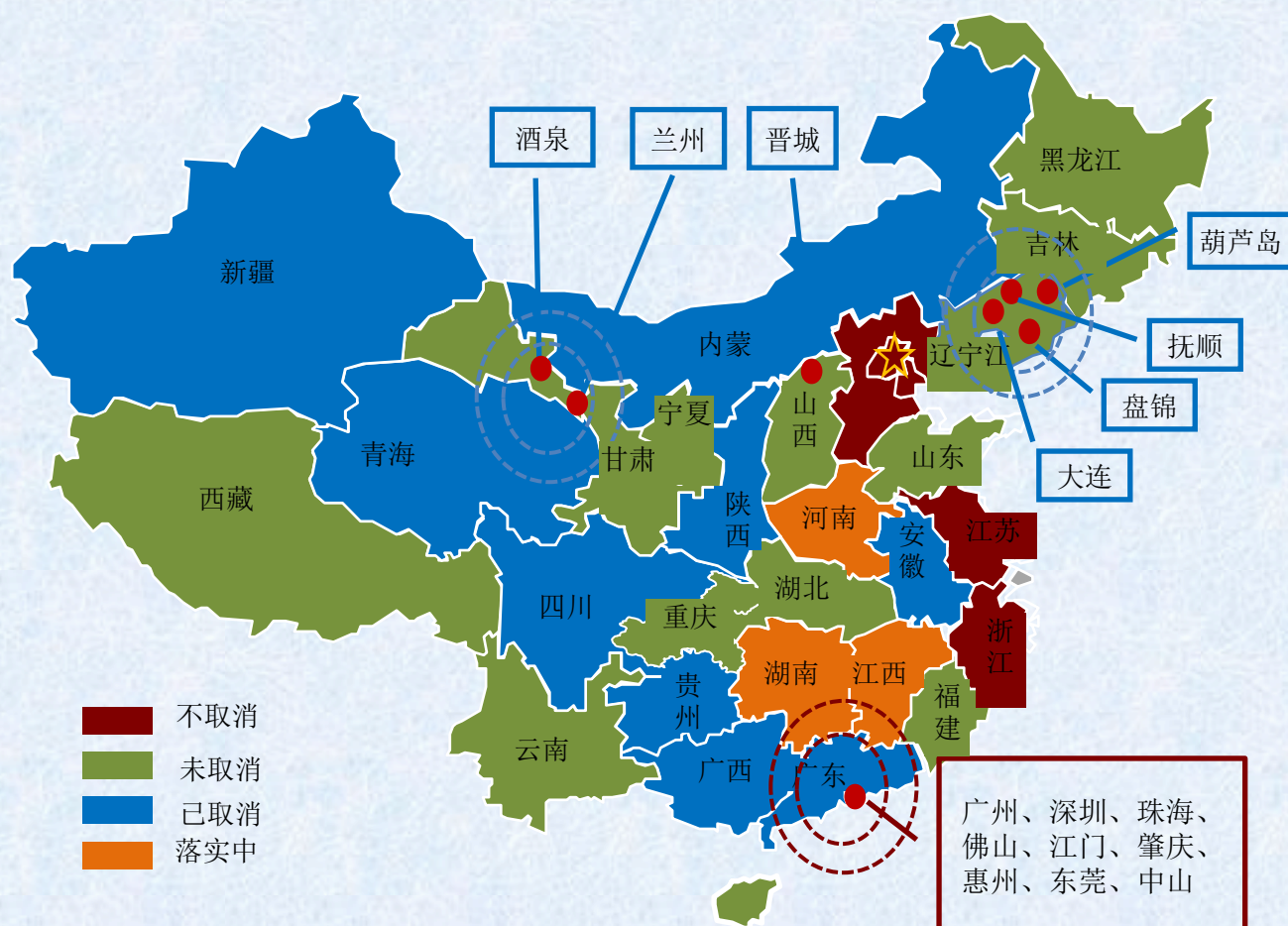
四、取消“限迁”的落地情况

目前，官方发布消息明确取消“限迁”政策的地区：

- 省份：贵州、四川、新疆、安徽、广西、内蒙古、陕西、广东、青海
- 城市：葫芦岛、兰州、酒泉、大连、抚顺、晋城、盘锦

河南焦作、辽宁营口、湖南湘西州、江西省处在落实中，暂无官方依据

二手车“限迁”专题解析



官方取消“限迁”时间表

省份	贵州	四川	新疆	安徽	广西	内蒙古	陕西	广东	青海
时间	5.31	6.7	6.8	6.8	6.12	6.15	6.16	6.29	7.22
城市	葫芦岛	兰州	酒泉	大连	抚顺	晋城	盘锦		
时间	5.16	5.18	5.27	6.1	6.1	6.13	6.13		

二手车“限迁”专题解析

五、取消“限迁”的阻力

“国八条”大限已过，大多数城市并没有如期落实国务院要求，原本是一大利好政策，但各地的表现却不尽如人意。

环保

取消限迁将会导致低环保标准的许多国二、国三的老旧机动车迁入，对当地环境造成污染

税收

根据现行的税收制度，二手车对当地的财政收入基本没有贡献，而二手车销量的扩大不仅会影响新车销售，新能源车也会受到影响

政策本身

国务院取消限迁策有一定保留，部分城市有“豁免权”，也就给了许多地方政府各自解读的空间以及观望的借口

二手车“限迁”专题解析

六、取消“限迁”的效果

“国八条”出台已有四个月时间，北京环亚选取了几个一线城市、东部沿海城市及西部取消“限迁”城市的部分经销商进行了访问，主要观点如下：

- 取消“限迁”对二手车市场会有积极的推动作用
- 目前真正取消限迁的城市少，落地时间短，且上半年是二手车销售淡季，成效不明显，国二、国三的车可以迁到更多城市
- 但未来政策落实到何种地步，还有待观察，部分二手车商在经营上还支持观望心态

北京地区

经销商认为，目前取消限迁的主要是偏远地区，加之现在是二手车淡季，车源较少，取消“限迁”成效不明显

山东地区

政策出台时间较短，感受不明显，下半年可能变化会明显一些

江苏地区

目前感受不是很大，价格也没有明显提升，政策出台的本意是好的，但是落实起来还要有一定时间

内蒙古地区

取消“限迁”之后，二手车商盲目批量拿车，当地市场消化不了，市场价格混乱，目前弊大于利

广州地区

整个市场的二手车价格和成交量都有所下降，主要原因是，取消“限迁”政策出台之后，客户呈观望态度

新疆地区

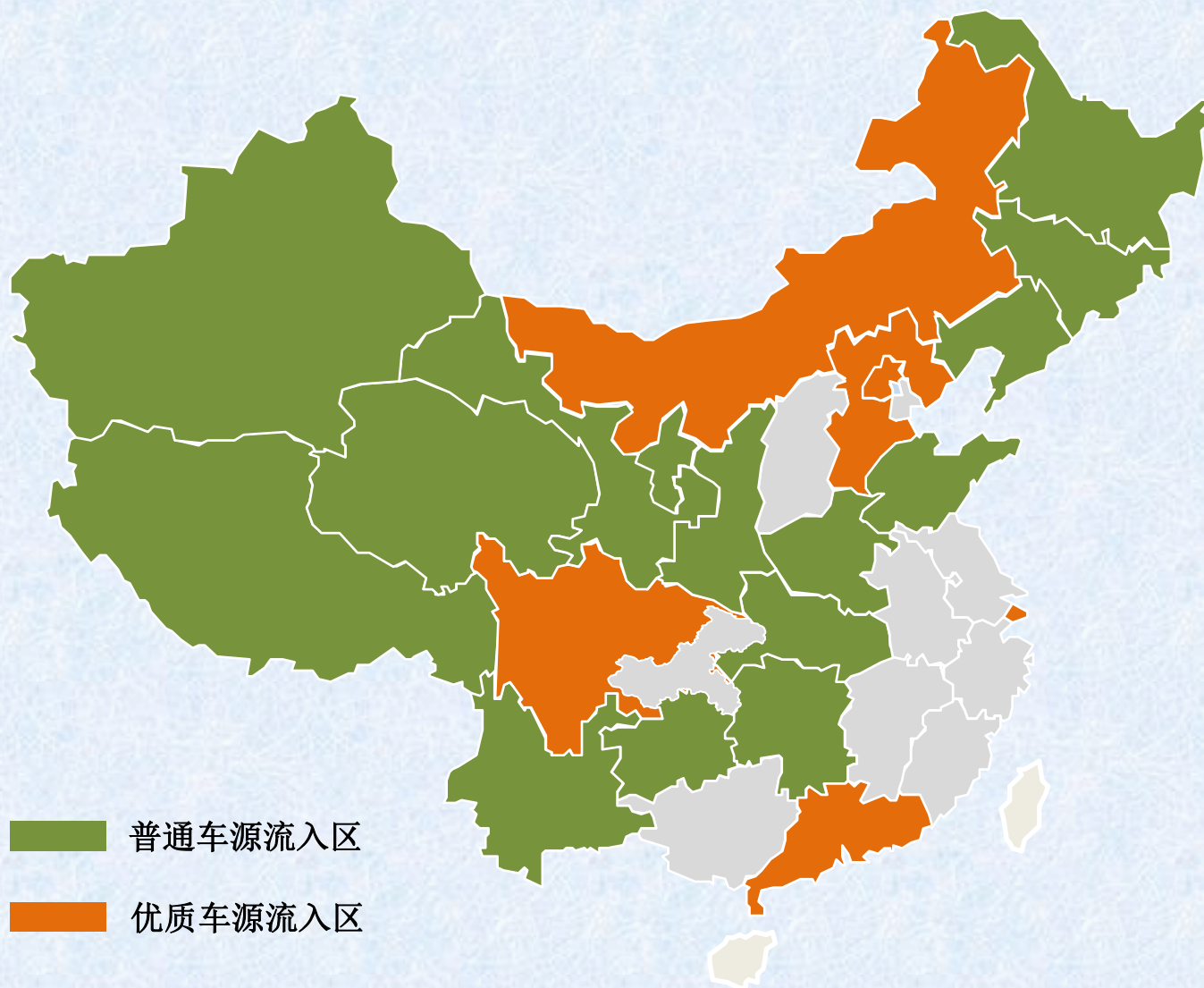
2016年受经济大环境影响，整个新疆消费需求不旺盛，市场成交量不断下降。取消“限迁”后并没有明显变化

二手车“限迁”专题解析

七、未来取消“限迁”重点区域

目前，取消“限迁”大多数停留在政府红头文件层面，根据目前取消“限迁”的落地情况来看，属于主要车源流入区的省份大部分还没有取消“限迁”，未来东北三省、山东、华中、西北（除新疆、陕西）、西南（除四川）是松绑的重点。

未来三四线城市，尤其是中西部城市将成为车辆迁入的重点城市，京津冀、长三角和珠三角等大气污染防治重点区域的二手车交易将以迁出为主。



二手车“限迁”专题解析

八、取消“限迁”后二手车市场预测

- 未来随着取消限迁政策的不断落地实施，将刺激国内二手车市场，一二线城市二手车迁不出去的局面有望得到缓解，特别利好的是一些国二、国三等低排放标准的汽车，二手车市场将迎来交易小高峰
- 由于各地政府对政策的响应程度不同，国内二手车流向会发生一定变化，京津冀、长三角和珠三角等大气污染防治重点区域的二手车交易将以迁出为主，中西部城市以迁入为主
- 二手车限迁政策取消，不少车主在卖掉原来的车后，将会选择购买新车，刺激新车市场的销售
- 限迁令取消之后，跨区流通的需求提升，传统车商和二手车电商、销售前段检测、金融以及后端的延保、整备，物流等一系列的体系合作将进一步落地和深化
- ◆ 繁荣二手车市场只颁布取消限迁的政策是远远不够的，二手车流通过程中除了限迁的问题外，还存在税收、信息不透明、经营缺乏诚信、交易流程规范管理以及行业扩张的盲目性等一系列问题。

某汽车品牌4S店服务质量 调查新方法的尝试

关键词：服务质量调查

北京环亚为某汽车品牌提供满意度调查服务已经有10个年头，随着调查样本量的逐年增多以及人工成本的不断提升，北京环亚一直不断地探索能够提高工作效率，更加节省成本的方法。

随着网络、信息技术的发展，网络调查、短信调查等新的调研方式在今后有望逐步取代传统的调查方式进行大数据的收集。

北京环亚曾在2013年对该品牌的满意度调查进行过网络版测试，今年上半年又开展了短信调研测试。



某汽车品牌4S店服务质量 调查新方法的尝试

本次调查以发短信的形式邀请该品牌用户对4S店的服务质量进行评价。为了保证数据回收率，针对首次发送短信在3天内没有进行回复的用户会再次发送同样的信息，对于一直没有给予回复的用户最多会进行3次短信邀请。

本次测试的结果大致如下：

- 总体短信调查回收率约为32%
- 首次发送短信的回复率约为18%，第二次发送短信的回复率降到9%，第三次及第四次的回收率仅为5%
- 所有回复短信的用户中，97%的用户均在短信发送当天进行回复
- 回复短信的用户中，有3%的用户回复【TD退订】，表示不愿参与此活动



ANALYSIS

某汽车品牌4S店服务质量 调查新方法的尝试

相比短信调查，类似的问题采用电话访问的形式，访问成功率可以达到60%。该品牌的服务质量满意度调查其中一个主要目的是用于网点的服务质量考评，需要有一定数量的样本做基础，考虑到短信调查的信息回收率仅为电话的一半，该品牌的服务质量满意度调查采用短信方式在现阶段还不能完全替代电话调查，可作为电话调查的补充方式。

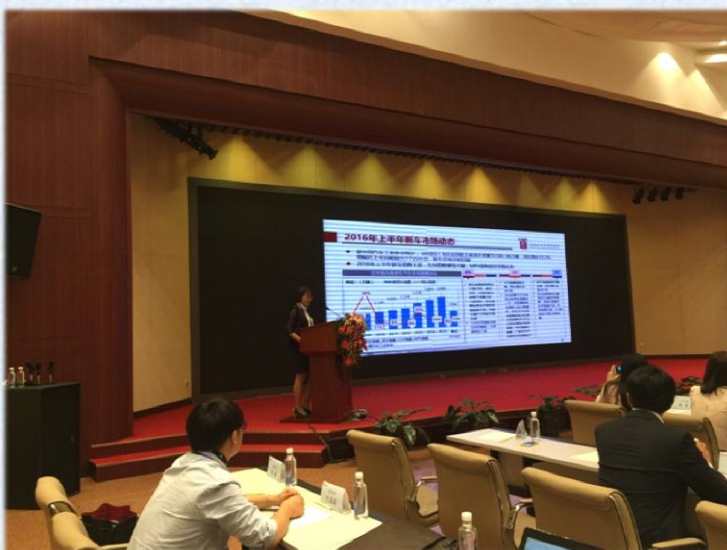


环亚承办厂商二手车联席研讨会 第二十二次会议

厂商联席会主办、北京环亚市场研究社承办的“中国二手车市场生产厂商联席研讨会第二十二次会议”于2016年7月13日在西宁顺利召开。本次会议有汽车生产厂商二手车业务负责人、第三方经营主体、服务主体业务负责人近70人参加。



环亚发布了《2016年品牌二手乘用车市场分析报告》，报告首先回顾了国内二手车市场的发展，然后从置换和认证用户满意度、经销商满意度三个部分进行深入的研究与分析，为厂商提供可靠的信息支持，受到与会厂商的一致认可。



环亚承办厂商二手车联席研讨会 第二十二次会议

二手车网站、拍卖公司等第三方机构做了关于二手车业务的专题演讲，为厂商带来了最新的行业资讯。

德普睿信介绍了年初成立的“二手车行业第三方服务商联席会”，该组织围绕着二手车经营业务提供11个周边服务业务，演讲围绕着“租赁+回购业务的基本解决方案”展开。



针对经销商所面临定价难、卖车难的痛点，优信介绍了自己的一站式二手车处置方案，从车辆移动检测技术，到人工+智能定价系统再到二手车网络处置平台，帮助京津冀、长三角、珠三角经销商实现二手车批量外迁的业务。



环亚承办厂商二手车联席研讨会 第二十二次会议

车米科技将自身近一年在数据业务方面所做的工作与成果进行汇报，重点介绍了VIN码的核价查询系统和VIN码一对一服务，解决了“一码多款”（针对2014年8月以后的车）的问题。



搜狐二手汽车介绍了新推出的UP战略，凭借自身积聚的海量用户的优势，为二手车市场的商家和消费者提供免费的对接平台，并提出未来的发展方向——做二手车行业的连通器。



环亚承办厂商二手车联席研讨会 第二十二次会议

精真估详细介绍了其公司具体的项目类型：保值率&残值报告；估值工具；审批系统和技术接口。



车300介绍了其公司的数据团队，并强调一直专注于二手车的评估定价业务，看重行业数据的真实性，致力于建立真实、精准的估值系统。

环亚承办厂商二手车联席研讨会 第二十二次会议

至此，环亚已连续成功承办了二十余届二手车厂商联席研讨会，联席研讨会不仅为各厂商二手车负责人提供了良好的沟通和交流的平台，同时也为厂商提供了二手车行业的最新动态和资讯信息，今后，环亚会更加致力于二手车行业的发展，不断探索创新，力求产出更加高质量的行业报告，为二手车市场的发展贡献微薄力量。

本次会议与会者对环亚团队的工作表示衷心感谢，并肯定了环亚在二手车领域的研究分析能力，希望二手车厂商联席会在今后的工作中能够积极发挥桥梁作用，充分运用联席会平台，共享更多关于二手车行业的相关资讯，使二手车厂商联席会发挥更大的价值。

