

探访西安利之星奔驰4S店：纠纷仍在协商 牵出马来西亚富商

证券时报记者 刘灿邦

近日,一段“坐在奔驰车上哭”的真实桥段在西安利之星奔驰4S店上演。一名顾客在该店购买一辆奔驰车后,发现新车出现发动机漏油现象。对此,店方给出的解决方案是更换发动机。

新车还未开出门,却被告知要更换发动机?无独有偶,郑州的一名消费者也遇到了类似情况,她在郑州之星奔驰4S店购买了一辆奔驰C260,提车不到24小时,在行驶中方向盘助力系统突然失效,门店最初给出的解决方案同样是更换配件。

4月14日,记者实地探访了深陷舆论漩涡中的西安利之星奔驰4S店,该店工作人员告诉证券时报记者,上述纠纷仍在协商,之后会通过官方形式进行答复。在记者问及门店是否存在不恰当的处理方式时,工作人员表示,由于门店向厂家反馈问题需要一定时间,由此造成了没有必要的误会。

记者了解到,西安市工商局高新分局已在13日就上述事件组织当事方调解,但目前调解失败。另据了解,西安市工商局也已针对这起事件成立了专案组。

纠纷仍在协商 西安成立专案组

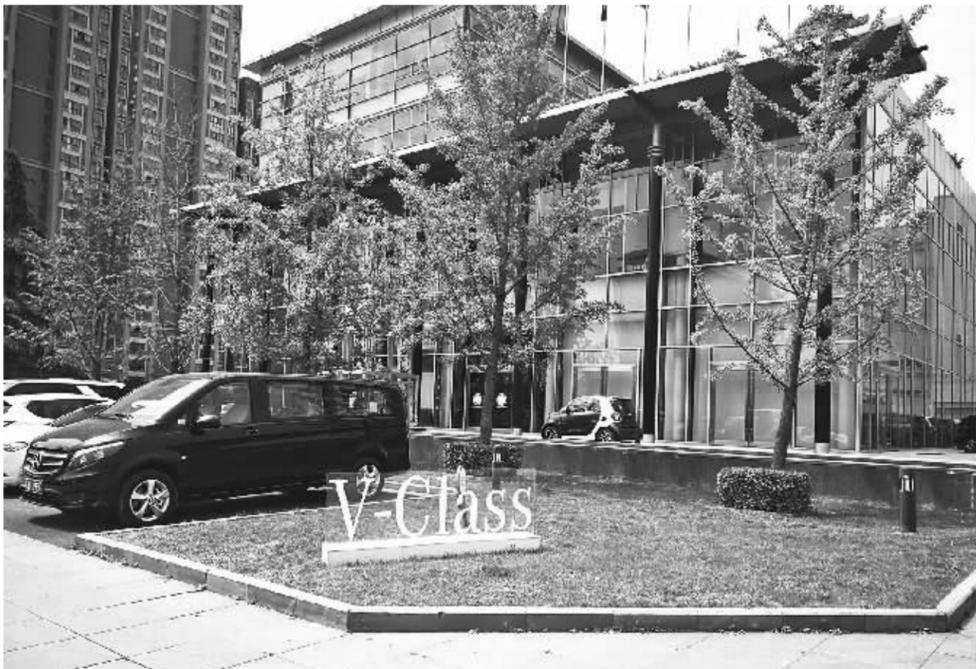
4月14日上午,记者来到位于西安市高新区科技八路的西安利之星汽车有限公司,这里同时也是北京奔驰和进口奔驰的4S经销店。

值得一提的是,该4S店周边部分道路正在进行施工,在嘈杂的施工现场及川流的车辆中,该4S店显得并不起眼,为了引导客流,该门店在施工现场附近摆放了引导进店的指示牌。在记者表明来意后,4S店工作人员告诉记者,针对这个问题他们正在协商,具体的(进展)我们会通过官方形式答复的。”

另一位该4S店的工作人员告诉记者,目前该门店的运营未受到事件影响,仍处在正常运营状态。您也看到了,目前门店还在正常运营,奔驰的客户还是相对比较理性的,但是从客户角度讲我们不希望这件事发生,发生了以后我们也在积极解决。”

上述事件发生后是否会对奔驰的销售产生负面影响也备受关注。记者在涉事4S店内发现,仍然有不少顾客在店内参观、试乘,或者正与销售顾问交流,此外,不时也有顾客进出该4S店。

记者在店内随机采访了数位顾客,其中,一对年轻人因为今年准备结婚,从去年底开始就在着手购车,并且两人已经看中了奔驰的一款车型。但在纠纷事件曝光后,两人的购车意愿有所变化,记者问及是否仍然会选购奔驰车型时,两人表示“会再考虑一下”。



因发动机漏油而出现销售纠纷的西安利之星奔驰4S店

刘灿邦摄

也有顾客向记者表示,仍然会选购奔驰车,对品牌也还抱有信任。当然,该受访者也表示,事件中曝光的质量问题发生概率很小,谁都不愿意碰上,但事件最终蔓延与4S店工作人员处理事件的态度有关,还是人为造成了事件。”

我们是站在经销商的立场,客户是我们的上帝,但是车的问题还要与厂家沟通、反馈,厂家有权知晓这个事情。”记者问及4S店纠纷处理的方式是否存在不恰当的地方时,上述工作人员表示,作为经销商,向厂家反馈的过程需要一定时间,因此造成了没有必要的误会。”

记者了解到,西安市内有多家奔驰经销商门店,据涉事门店的工作人员表示,不同门店的经销商存在一定区别。此外,西安利之星还有一家高新分公司,距离涉事4S店3公里左右,记者在西安利之星高新分公司看到,仍有顾客陆续进出门店,工作人员告诉记者,该门店的销售暂未受到纠纷事件的影响。

在纠纷事件的发展过程中,工商管理部也是重要的参与者,据了解,4月13日下午,西安市工商局高新分局曾组织涉事4S店与购车人进行调解。

记者在14日中午赶往西安市工商局高新分局,该分局工作人员告诉记者,上述纠纷已经调解失败,当事人正在走法律程序。昨天已经进行了现

场处理,我们主要负责调解,4S店答应退款,但是车主不同意,最终调解失败。”据了解,西安市工商局也已针对这起事件成立了专案组。

牵出马来西亚富商 还任职奔驰中国

工商信息显示,西安利之星有两名股东,分别是持股75%的中星集团有限公司和持股25%的西安航空发动机集团天鼎有限公司(下称天鼎公司)。天鼎公司的实际控制人可以追溯至中国航空发动机集团有限公司,后者是以航空发动机研发、制造为主业的大型国有军工企业。天鼎公司曾涉足园林景观、房地产等业务,不过相关子公司目前处于注销状态。

除了入股西安利之星25%股份以外,天鼎公司还持有西安北星汽车销售有限公司、西安之星汽车有限公司25%股份。从共同点来看,天鼎公司出资的三家汽车销售公司均有颜健生的身影,那么,颜健生又是谁何人也?

公开资料显示,颜健生是利星行集团董事总经理。工商信息显示,颜健生仅作为法人的企业就多达100余家,其中大多数与汽车服务及销售有关。

颜健生背后的利星行集团是马来西亚依靠出口原木起家的华侨企业,曾向奔驰订购数百辆大型拖车,是奔驰卡车在亚洲地区的最大客户。1986年,梅赛德斯-奔驰(中国)有限公司成

立于香港,利星行集团进一步获得奔驰轿车在国内的独家代理权,引进并销售奔驰汽车。

利星行与奔驰的关系在2004年发生重大变化,当年4月1日,国内颁布了《汽车品牌销售管理办法》,其中规定,一个品牌的进口车在国内只能有一家总代理。这使得当时奔驰的销售格局与政策产生抵触,也由此展开了一轮奔驰在中国销售渠道的调整。

2006年,梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公司(以下简称奔驰中国)在北京成立,此前奔驰在中国几大区域总代理的批发、售后功能陆续归并到奔驰中国,利星行也因此从奔驰总代理转型为奔驰的“经销商”;不过,转型之后的利星行仍然把持着国内相当重要份额的奔驰销售渠道。

目前,奔驰中国由戴姆勒大中华区投资有限公司、INSIGHT LEGEND LTD.以及戴姆勒股份公司拥有。值得一提的是,INSIGHT LEGEND LTD.这家公司曾持有奔驰中国高达49%的股份,不过,奔驰中国的注册资本在2013年1月由6000万美元增至11760万美元,在这次增资中,INSIGHT LEGEND LTD.未跟进增资,其持股比例也降至25%。

INSIGHT LEGEND LTD.与颜健生之间同样存在密切关联,后者被认为是前者的公司法人。目前,颜健生还担任奔驰中国董事一职,此外,奔驰中国的董事长刘禹策曾任职于利星行的关联企业。

奔驰1.5万手续费待解 踢爆万亿市场潜规则

证券时报记者 杨苏

现实问题是,客户在任何一家4S店买车,如果不做任何汽车金融套餐消费,4S店会以各种理由推脱,不卖车给客户,因为4S店没有综合利润可赚。”一家金融租赁公司负责人告诉证券时报记者。

一位奔驰女车主哭诉维权视频,让奔驰一家4S店和“奔驰金融服务费”成为网络最大热点,以及人民日报与新华社等主流媒体持续关注点。除了质疑发动机的质量问题,厘清一笔进入私人账户的1.5万元奔驰金融服务费,也是女车主的核心诉求,这也引来了许多购车网友的极大共鸣。

证券时报记者发现,即便中国车市遭遇了28年来首次销量下滑,汽车金融市场仍然在高速发展,相关公司利息收入保持50%甚至翻倍增长。多位业内人士表示,汽车金融领域的一些费用已成为行业毒瘤,消费者无力改变只能被动接受,亟待主管部门的监管和规范。

就车主被迫缴纳金融服务费1.5万一事,梅赛德斯-奔驰14日发表声明称:一向尊重并依照相关法律法规开展业务运营,不向经销商及客户收取任何金融服务手续费;梅赛德斯-奔驰公开并反复要求经销商要诚信守法,确保消费者的合法权益。

进入私人账户的 奔驰金融费

我可以全款买这辆车,你们让我做奔驰金融贷款,说利息低。说我不做贷款,你们各种引诱我买。引诱我买之前,有说有金融服务费这一笔钱吗?”对于奔驰女车主这一诘问,4S店以及现场奔驰相关人士没有当场作出回答。她还说,奔驰金融服务费,不知道出于何处,没有人给我解释。”

记者了解到,上述经历引起许多购车网友的共鸣。当天,奔驰女车主带了银行卡,先前往4S店的财务室刷首付、保险之后,被带到一处做奔驰金融的确认,最后被要求支付一笔1.52万元的费用,并且不能前往财务室刷卡,只能转入一个私人账户。

奔驰金融服务费是骗钱,肯定也欺骗了其他车主。你们胡乱收费,现在避重就轻。”对于支付了利息还要交纳这笔费用,女车主非常不解。不过在业内人士看来,这已是行业惯例,早已见怪不怪。

上述金融租赁公司负责人告诉证券时报记者,现在汽车销售利润有限,大概2%-3%左右,为了留住客户和自身利益所在,4S店在销售时配套各种

各样的服务套餐,包括按揭、融资租赁、上牌、摇号、上保险等。

刚刚登陆港交所的东正金融,专注提供购买豪华品牌汽车的汽车金融产品和服务。东正金融在招股书中介绍,豪华品牌汽车经销商通常就转介的每笔成功贷款,向汽车金融服务提供商收取500元到1000元的一次性费用。

万亿汽车金融市场的毒瘤

这是汽车整体生态链的问题,已经成为行业的毒瘤了。”对于记者乐观希望汽车金融市场规范的想法,业内人士不以为然,认为乱收费的现象会长期存在下去。

2018年中国车市遭遇28年来首次销售下滑,但是汽车金融市场一直在迅速发展。多家上市公司车企的2018年报显示,尽管销量出现不同程度的下滑甚至暴跌,但是汽车金融业务在迅猛增长。以长城汽车为例,天津长城滨银汽车金融有限公司受益于消费者使用汽车金融进行购车,2018年度汽车金融业务发放贷款规模达到177.85亿元,实现利息收入13.85亿元,同比增长105.76%。

难道车主一定要在4S店办理贷款?一位4S店工作人员私下表示,“一般不允许这种,我做了这么多年都没有遇到过客户能够在外面做贷款的。”因为不会

配合车主提供贷款需要的资料。

走访所有的销售终端和4S店,几乎都离不开这些套餐,手续费是金融产品提供商(奔驰汽车金融)与大区销售、代理以及4S店都需要分成的利润。”上述金融租赁公司负责人认为,这是汽车整体生态链的问题,已经是行业的毒瘤。因为汽车金融公司也从中分得不菲的收入,所以存在默许甚至纵容4S店向客户多要钱,这在相当程度上伤害客户利用金融工具的积极性。

证券时报记者注意到,车企可以采取直接降价的方式进行促销,也可以采取贴息鼓励办理汽车金融的方式。贴息一般是车企销售公司来承担,销售公司计入营销费用。贴息会让消费者享受实惠,所以利于多卖车,所以车企会赚钱,4S店也可以钻空子收手续费赚钱,所以在这个套路中厂家和4S店都赚钱了。

“二手车市场的金融消费也很混乱。”某汽车金融公司创始人告诉证券时报记者。他介绍,无论是购买新车还是二手车,消费者被收取手续费的现象非常普遍,而且价格会比较高昂。4S店收取手续费的现象会更高频一些,尤其是针对一些比较好卖的车型,而且大部分不会开发票。他表示,给消费者更低的利率,收取更高的手续费,所以消费者维权的空间还是很大的。”

周鸿祎释疑剥离奇安信：帮合作伙伴扫清上市障碍

证券时报记者 王小伟

三六零(601360)日前一则转让所持北京奇安信科技有限公司(下称奇安信)股权的公告,让市场出现周鸿祎与齐向东“分手”的疑问。3月14日,三六零董事长兼总经理周鸿祎在北京接受证券时报记者采访时予以否认:公司发布公告后就有股东问我,为什么在子公司上市之前清仓股份?实际上,如果三六零不退出,奇安信根本不上不了市。”

三六零出清奇安信股权,是为了扫清奇安信独立性影响和同业竞争两大上市障碍。不过,通过本次剥离事件,三六零也会体会到“回A”后,开始遇到某些不同于美股市场的新问题。

回A“不适症”

这些年来,在三六零框架内,周鸿祎一直充当“一把手”角色,现年55岁的齐向东虽然年龄比周鸿祎还要年长6岁,但一直担纲“二把手”。

周鸿祎指出,三六零对于创业一直非常支持,齐向东曾对我表示,自己最大的梦想就是亲自率一个公司去交易所敲钟,实现企业的成人礼。三六零本次股权转让的最主要目标,也是为了帮助老齐实现个人梦想。”

对于奇安信是在A股还是国际市场上市,倘若在A股市场又在哪一板块上市的问题,周鸿祎强调不能透露。不过可以肯定的是,奇安信在上市方面并不符合独立性要求。

周鸿祎介绍,三六零一贯支持内部创业,奇安信创办之际就提供了品牌、技术、大数据等授权支持,这些支持对其业务发展带来了助力,但也导致了公司缺乏独立性的新问题。

对于这一问题,是在三六零回归A股之后才有了更深的体会。周鸿祎介绍说,“为了支持创业,奇安信多年前都是免费使用三六零总部的部分工位,但这被市场解读为奇安信缺乏独立挣钱能力,同时涉嫌利益输送,因此最近几年,我们改成按照市场价格正常收取租金。这些都是三六零在美股时不曾遇到的新问题。”

除了解决独立性问题之外,同业竞争问题也是剥离奇安信的重要原因之一。按照此前约定,周鸿祎及其控制企业将主要从事针对消费类个人用户提供安全软硬件与服务业务,齐向东及其控制企业将主要从事针对企业类客户提供安全软硬件与安全服务的业务。但随着产业生态的变迁,在车联网等诸多领域已经模糊了B端和C端的边界,这就意味着两家主体的同业竞争问题不可避免。这对于已经借壳上市的三六零而言并无大碍,但对于筹划上市的奇安信来说就是一场风险。

当时如果我们用基金来投就好了,上市公司直接投会面临不少难题。”周鸿祎反思说。

网安市场难题

据悉,本次股权转让完成后,三六零与奇安信之间将不再存在股权关系,双方“投资与被投资”、“授权与被授权”的关系宣告结束。

2018年三季报显示,三六零期末现金及现金等价物余额为23亿元。周鸿祎分析说,这与其他互联网公司相比明显偏少。而完成股权转让后,三六零将获得37亿元的转让资金,缴纳税款后有近30亿元的投资回报。雷军和华为都在争论研发投入,实际上,互联网公司如果没有几十亿元的研发费用,都不好意思在互联网圈混。通过这次转让,三六零便可以有更好的资金储备,抢抓互联网下半场机遇。”

在三六零看来,“下半场机遇”重点指向“大安全”。周鸿祎认为,万物互联时代,网络安全威胁

已经从网络空间扩展到对国家安全、国防安全、关键基础设施安全、社会安全、城市安全乃至人身安全的恶意控制或攻击,为此三六零公司将持续建设“国家安全大脑”、“城市安全大脑”、“家庭安全大脑”等三个“安全大脑”,并将深化布局政府及企业安全业务。

在大安全战略的系列版图中,政企网络安全市场不可或缺。这是否意味着三六零一方面剥离以企业客户为主的奇安信,一方面又要自己发力企业用户呢?

周鸿祎表示,此前在政企安全方面主要是齐向东及所属公司来承担,下一步三六零肯定要自己进入这个市场,但这不意味着要与“老齐”竞争,双方还是很好的合作伙伴。首先,三六零不会跟其他公司做一样的事情,而是希望利用创新模式来做。例如,基于网络安全大数据、人工智能技术分析出可能遭遇攻击的网络安全大脑。因此,三六零做政企安全,不是把自己定位于创业公司,也不会是卖货公司,否则还不如去做游戏。毕竟,一款游戏的利润就能够超过中国整个网络安全市场的利润规模。”

接受记者采访时,周鸿祎刚从苏州回来,他在拜访这里工业企业的过程中发现,在工业互联网等业态发展中正在面临越来越多的安全问题。比如,三六零所借壳的是一家电梯公司,电梯遥控过程就会伴生很多安全问题;再比如响水化工厂爆炸事件,我们也在反思,能否超越静态安全检查、利用传感器进行物联网预警;再有,我曾与马斯克就这一问题进行过争论,特斯拉方面认为,汽车终端只装自己的软件就会安全,但我问马斯克,如果特斯拉服务器被劫持了怎么办?他便没法回答。可见,这个市场非常之大,单靠三六零一家肯定不能够完成。三六零的优势是全网最大的安全大数据和漏洞挖掘能力,公司一定要通过结盟、合作和投资方式,在不同垂直领域做得更为深入。

但是,随着工业互联网、物联网、车联网的发展,安全投入越来越高只是一种预期,真正距离投入高企的落地,仍待时日。

网络安全公司为什么较难出现类似海康威视一样高市值的公司呢?周鸿祎认为,原因之一,是因为海康威视所解决的安全问题能够直接见效,因此政企都愿意安装;但是网络安全领域,即便安装了盒子,有没有受到攻击用户也并不知道,因此,只要符合标准即可,不会带来更多投入。”对此,公司曾专门进行了“护网行动”,通过从攻击到破坏前一步整个链条的演练,现在已经有不少企业愿意花钱来买服务了。”

不一样的“三六零模式”

按照周鸿祎的规划,三六零定位于生态安全建设者。在我个人看来,乐视网此前所宣称的疑似一种“假生态”,我认为,生态并不是把什么都做了,而是有自身核心价值,有自己的赋能,这样产业链才能得到发展。以小米为例,公司做了那么多智能硬件,很多生态链上公司都是独立公司,自身只要把云、销售做好就可以了。”周鸿祎表示。

具体到网络安全领域来说,三六零也在构筑自己的生态圈。比如,现在在做防火墙的很多,三六零是最有机会在大安全领域做起来生态的。例如我们会具体投资做产品、作安全服务的公司,而三六零本身则会把大数据和安全大脑做起来。因此虽然本次出清了奇安信,未来肯定还将通过投资、做生态的方法,继续做大做强。

在这种模式下,被最近市场热炒的“996问题”实际上也就迎刃而解。”在周鸿祎看来,只有让员工觉得是给自己干,才能让员工做到“996”。我从不谈创业精神,而是要让员工进入真正创业状态。要实现这一点,小公司可以给股票,大公司会面临市值波动因素过大的新问题,因此需要内部孵化创新,把一个业务给一个团队。未来如果还有类似齐向东的高管甚至员工愿意创业,三六零必然还会大力支持。”