

奔驰汽车的发展简史和现状

摘 要

在 1886 年的 1 月 29 日，德国工程师卡尔·本茨为其机动车申请了专利，是个三轮汽车。同年德国人戴姆勒和迈巴赫也完成了这种汽油发动机安装在四轮车上。他们很快成立了各自汽车公司，1926 年随着这两家历史最悠久的汽车生产商的合并，厂方再次为商标申请专利权，圆环中的星形标志演变成今天的三叉星图案，并成为世界十大著名的商标之一即梅赛德斯-奔驰。她被认为是世界上最成功的高档汽车品牌之一，其完美的技术水平、过硬的质量标准、推陈出新的创新能力享誉世界。但是，人无完人，事无完事，奔驰车也同样存在一定故障率的质量缺陷，这些缺陷需要良好的售后服务能力的支撑。

汽车改变着生活方式。随着生活水平的提高，人们对于购买的汽车产品质量以及售后服务能力也有了更高的要求。当汽车价格相差无几时，除汽车本身的硬件配置和质量之外，人们会更加重视汽车厂家所提供的售后服务质量，对损害消费者利益的意识更强了。良好的售后服务质量能够提高企业的行业形象，吸引更多的消费者，增加企业利润。因此，具有良好的售后服务质量是提高企业竞争力的有效手段。本文通过分析西安“奔驰女车主维权”事件的起因、经过、结果，对该事件所反应的汽车售后服务质量问题进行探究，并针对如何提高汽车售后服务质量进行论述。

关键词：奔驰汽车；品牌；维权；汽车售后；服务质量

ABSTRACT

On January 29, 1886, German engineer Karl Benz applied for a patent for his motor vehicle, which was a three wheeled vehicle. In the same year, German Daimler and Maybach also completed the installation of the gasoline engine on the four-wheel vehicle. They soon established their own automobile companies. In 1926, with the merger of the two oldest automobile manufacturers, the manufacturer applied for patent rights for the trademark again. The star logo in the ring evolved into today's trident star pattern, and became one of the ten famous trademarks in the world, namely Mercedes Benz. She is regarded as one of the most successful high-end automobile brands in the world, with perfect technical level, excellent quality standard and innovative ability. However, no one is perfect, no one is perfect. Mercedes Benz also has quality defects with a certain failure rate. These defects need the support of good after-sales service ability.

Cars are changing the way of life. With the improvement of living standard, people have higher requirements for the quality of automobile products and after-sales service ability. When the car price is almost the same, in addition to the hardware configuration and quality of the car itself, people will pay more attention to the quality of after-sales service provided by the car manufacturers, and have a stronger sense of harming the interests of consumers. Good after-sales service quality can improve the industry image of enterprises, attract more consumers and increase the profits of enterprises. Therefore, having good after-sales service quality is an effective way to improve the competitiveness of enterprises. This paper analyzes the cause, process and result of the event of "safeguarding the rights of Mercedes Benz women owners" in Xi'an, probes into the problems of automobile after-sales service quality reflected by the event, and discusses how to improve the quality of automobile after-sales service.

Key words: Benz automobile; brand; rights protection; automobile after-sales; service quality

1 绪论

1.1 研究背景与研究意义

中国工业的飞速发展，带动着汽车工业水平也有了大幅度的提升。当今，汽车方便了人们的出行需求，在人们的日常生活，汽车也因此扮演着十分重要的交通角色。然而，在汽车的使用过程中，不可避免的会存在发生故障的可能性。因此，汽车的保养维护和售后也十分重要，对保持车辆安全行驶和车辆性能有着重要意义。

1712 年，世界上真正有意义的第一台蒸汽机问世。1867 年，奥托发明了第一台燃气式卧式发动机，1876 年奥托对其进行改进，发明了四冲程燃气式发动机。1886 年，德国人本茨和戴姆勒分别发明了世界上第一台三轮与四轮汽车。1892 年，狄塞尔发明了柴油发动机。如今，随着科学技术的发展，汽车驱动技术也有了飞跃式的提高，表现更优秀的发动机成为汽车驱动的核心，由于发动机是汽车的主要动力来源，所以人们买车时，往往对发动机的类别和性能参数的选择作为其中一个重要的评价指标。品牌及其商标是消费者与社会对其在市场上的信任程度，是一家公司的象征，是公司无形的资产，好的品牌声誉会增加企业的消费者好感度，增加消费者对企业的信赖，对于企业的发展是极其重要的。因此，品牌及其商标对消费者购买有着很大的影响，左右着人们的选择。

伴随汽车行业 134 年的蓬勃发展，产品质量随着汽车行业的成长而逐渐成熟。现今，汽车行业正处在同质化发展的趋势，汽车的外貌、造型越来越相似，汽车的价格和质量亦相差无几，故此，汽车行业品牌之间的竞争越来越激烈，企业通过各种降低成本与价格的方法增加市场竞争力，其结果就是产品质量和售后服务能力产生波动而利润越压越低等。然而，生产企业要发展生存，那么售后服务企业比如 4S 店也要发展与生存，因而谁有客户消费者谁就能发展与生存，但是客户消费者发展壮大和培养也是一个伴随汽车成长而沉淀了一百多年了。面对我们新中国呢？真真含义的 4S 店模式也就 40 多年。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/197063201065006143>