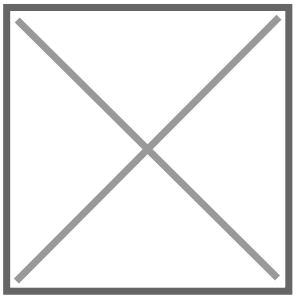
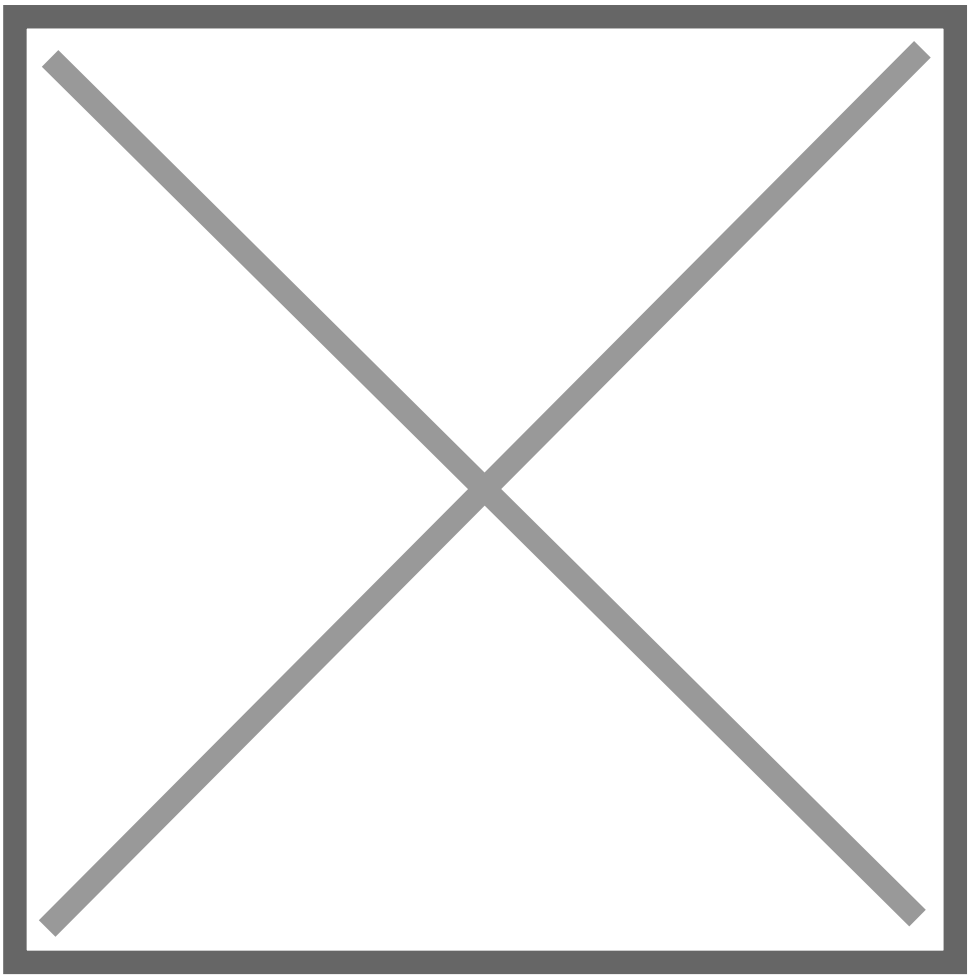
TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Toyota triệu hồi 6,4 triệu xe để xử lý tay lái và túi khí

06:14 11/04/2014



Trong một thông báo liên quan đến vấn đề an toàn lớn nhất trong những năm gần đây, Toyota tuyên bố trong cuộc họp báo ngày 09 tháng 4 rằng họ đang có kế hoạch triệu hồi gần 6,4 triệu xe, có thể lên tới gần 7 triệu chiếc, nếu bao gồm cả những chiếc mà công ty Nhật Bản đã sản xuất cho những hãng khác như General Motors và Subaru. Việc thu hồi 27 mẫu xe trong đợt này liên quan đến một số khiếm khuyết trong tay lái và túi khí an toàn.



Trong những tháng gần đây, việc triệu hồi xe số lượng lớn dường như đã trở thành một chuẩn mực chứ không còn là ngoại lệ như trước. Chính bản thân General Motors đã triệu hồi khoảng 6.3 triệu xe trong năm nay, trong đó có hơn 2,5 triệu chiếc trong sự kiện hệ thống công tắc đánh lửa bị lỗi, gây ra ít nhất 31 tai nạn và 13 trường hợp tử vong. Danh sách các nhà sản xuất phát hành triệu hồi xe trải dài từ các nhà sản xuất xe đại trà như Ford và Toyota cho đến các nhãn hiệu cao cấp như Rolls-Royce. Năm ngoái, chỉ tính riêng trong nước Mỹ, tổng số xe được triệu hồi đã tăng lên hơn 22 triệu xe, tăng 20% so với năm trước .

Câu hỏi được đặt ra: Liệu điều này có phải là một dấu hiệu xấu về vấn đề quản lý chất lượng trong toàn ngành sản xuất? Tuy nhiên, dữ liệu cho thấy thực sự không phải vậy. Nghiên cứu từ tổ chức “JD Power and Associates” chỉ ra rằng chất lượng xe lúc mới được bán ra và độ tin cậy xe trong dài hạn chưa bao giờ tốt như lúc này. Vậy tại sao ngày càng có nhiều thông báo thu hồi xe được đưa ra?

David Cole, một nhà phân tích công nghiệp lâu năm và giám đốc danh dự của Trung tâm nghiên cứu ô tô Michigan đưa ra ý kiến: “Khi một chiếc xe trở nên phức tạp hơn, khả năng để nó xảy ra sai sót trong lúc vận hành càng ngày càng tăng”. Tuy nhiên, một vấn đề nghiêm trọng hơn đó là các nhà sản xuất đang cố gắng giảm thiểu chi phí sản xuất bằng cách sản xuất đồng loạt một số phụ kiện trên cùng một dây chuyền công nghệ, mà không

đầu tư để cải thiện dây chuyền sản xuất cho từng mẫu mã sản phẩm. Do đó, nếu có vấn đề gì đó xảy ra, việc chỉ có 50.000 xe được sản xuất ngày hôm nay có thể đồng nghĩa với việc thu hồi hơn một triệu xe trong tương lai.

Hơn thế nữa, đã có một sự thay đổi đáng kể trong thái độ các công ty đối với việc xử lý các khiếm khuyết liên quan đến vấn đề an toàn. Trong thập kỷ vừa qua, các nhà sản xuất chỉ phát hành thông báo triệu hồi xe chỉ khi xảy ra các vấn đề nghiêm trọng nhất; đối với các trường hợp khác, họ chỉ thông báo, tư vấn cho các đại lý để tiến hành sửa chữa, chỉ khi có khách hàng phàn nàn . Tuy nhiên tình hình đã thay đổi, trong năm 2009 và 2010, sau khi Toyota công bố một loạt các vụ triệu hồi liên quan đến hơn 10 triệu xe trong sự kiện " tăng tốc ngoài ý muốn. “Ơ một phiên điều trần trước Quốc hội Mỹ, giám đốc điều hành của Toyota, Akio Toyoda, hứa sẽ có hành động quyết liệt hơn cùng với thỏa thuận trong đó Toyota sẽ trả 1,2 tỉ đôla nhằm giải quyết vụ điều tra hình sự do Bộ Tư pháp Mỹ tiến hành .

" Minh bạch là điều cực kì quan trọng, "Don Tanner , một chuyên gia uy tín của công ty TannerFriedman nói. " Việc che giấu đi một khiếm khuyết cuối cùng sẽ quay trở lại và ám ảnh bạn. “Trong quá khứ, việc thu hồi xe từng được coi là một dấu hiệu xấu về chất lượng sản phẩm cũng như là một phiền toái lớn của công ty, giờ đây chúng đã trở nên quá phổ biến, trừ khi việc thu hồi xảy ra hàng tuần, hay tệ hơn là thông tin việc thu hồi xe bị trì hoãn (như đã xảy ra tại General Motors) là do nhà sản xuất quyết định kiếm lời trên sự an toàn của khách hàng.

Một điều trớ trêu là những người tiêu dùng thường ít quan tâm về việc này. Theo Cục Quản lý an toàn giao thông Mỹ, chỉ có khoảng 70% người lái xe đưa xe đến sửa khi có thông báo thu hồi được đưa ra. Số lượng này có thể cao hơn khi liên quan đến các vấn đề thực sự nghiêm trọng, nhưng trong những vấn đề nhỏ, tỷ lệ người tiêu dùng có phản ứng chỉ tâm 20% đến 30 %.

Vũ Duy Đức (Theo Economist)