



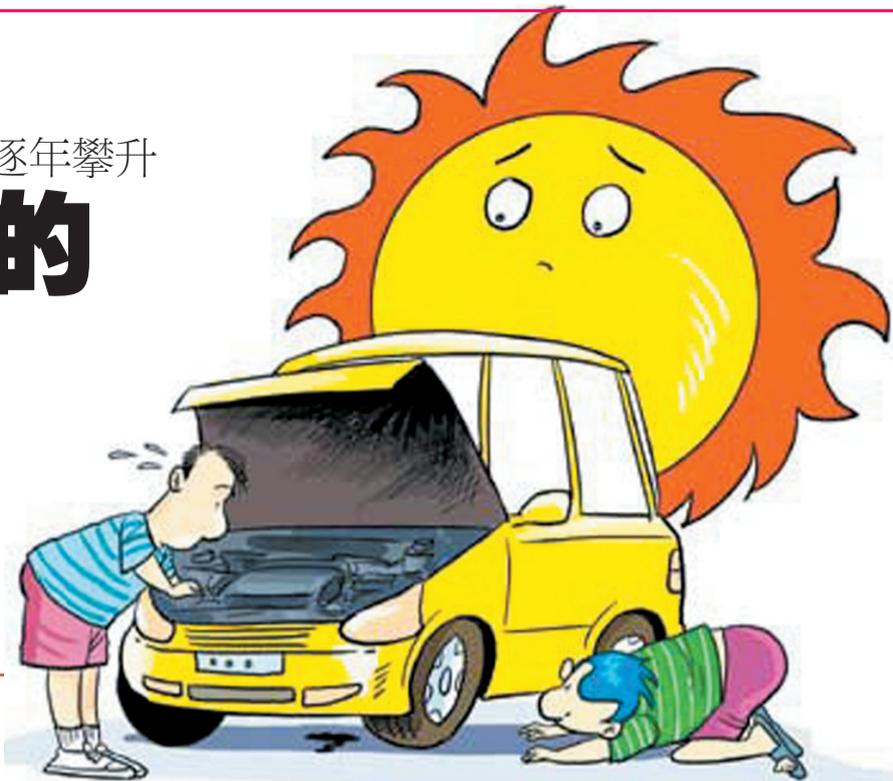
2010年“3·15汽车消费调查”系列报道之三:维修篇

信息不对称,专业知识不对等,汽车维修投诉率逐年攀升

晒晒汽车维修中的那些事儿

如今道路上跑的汽车是越来越多了,然而,就在汽车给千家万户带来方便与快捷的同时,烦恼也随之增加了不少。据统计,2009年因为汽车产品质量与售后服务质量的投诉总量就比2008年提升了39.7%,而据业内人士分析,随着汽车产销量的进一步加大,汽车售后服务品质将成为汽车消费矛盾的主要环节。那么为什么会经常出现这样的情况呢?据专业人士分析,主要是因为消费者对汽车维修保养的信息不对称,专业知识不对等造成的,但如果消费者提高警觉,有些猫腻儿是逃不过您的眼睛的。本期,记者就为您晒晒汽车维修保养中“常见的那些事儿”。

晚报记者 陈娟



缺失检查环节 问题车拖出保修期

鲍先生2007年冬天购买了一辆1.8L排量轿车,新车没开多久就发现右后玻璃窗的升降不顺畅,由于新车购买时正值冬季,开车窗的机会较少,加上鲍先生一直在外地做生意,便考虑等该保养时再一并处理。第一次保养时,经过维修技工检查告知是玻璃下方的胶皮过紧造成的,主要是由于新车的缘故,再开一段时间经常升降就好了。可随着时间的推移该车并没有像维修技工说的那样有所好转。于是在第二次保养的时候,鲍先生再次把这个问题反应给售后服务人员。这次检查后,维修技工说,免费换个胶皮就好了,在更换后,鲍先生表示,为什么更换后玻璃还是升降不顺,维修技工依旧说是新胶皮的缘故,回去多升降几次就好了。在随后的日子里,鲍先生说每次来郑州保养的时候他都向售后服务人员反应这个问题,胶皮垫也不知更换了多少次,可问题依旧没有解决。直到2008年夏天,鲍先生非常生气的把这个问题反应给售后服务经理,经销商这才组织了经验丰富的维修技师检查,检查结果是玻璃升降器出现了故障,更换之后顺利解决了故障。但此时,该车的已经行驶公里数已经超出了该品牌规定的两年四万公里保

修的范围,而此前关于此项维修也多是口头交涉,没有维修记录,所以鲍先生必须还要支付更换玻璃升降器的费用以及工时费。

提醒:应该说这个案例是商家利用车主的疏忽造成的,所以,车主在进行维修保养时,一定要看清楚维修记录单后再签字确认,为今后维护自己的权利保留凭证。

配件以次充好 原厂配件副厂来顶

配件以次充好,这样的案例大多发生在一些规模较小,不具备良好口碑的小型维修厂家,但最近也有车主反映他所购买的车辆在某地市的经销商处也遭遇了同样待遇。据车主詹先生说,他的车是2009年在省内某地市购买的,因为是他家里的第一辆车,所以他对这辆车真是爱护有加,经常在规定的保养期之前就提早养护,而所有的三油三滤的更换更是谨遵经销商售后维修师傅的指示。可是就是这么精心保养爱车,爱车还是会出现偶尔加速乏力的现象。在一次常规保养后,詹先生多了个心眼,把车开到一个朋友开的汽修厂检查,这一检查才发现,原来刚刚在经销商处更换的所谓原厂配件其实只是副厂件,而在朋友这里得知这样的副厂件价

格只有原厂件价格的三分之一。不仅如此,刚刚维修师傅告知已更换过机油,可当时再次抽出机油棒的时候,却发现机油液体颜色较暗,而且也比较浑浊,根本不像刚刚跟换过的新机油。

提醒:目前在郑州专业的汽车4S店中这样的案例已经鲜有发生了,但不少汽车厂家及有资格的经销商为了扩大销售网络,纷纷在地县市建立二级销售网点,其售后技能和服务品质参差不齐。一些商家过度追求眼前利益,这样有损消费者的事情也就在所难免。专家提醒,鉴于这种情况,车主更应该处处留心,必要时可以监督整个检修过程。此外,也可留好证据,向厂家反映。目前,各汽车厂家在大力增产增量,都紧抓售后服务质量,为自己树立良好的口碑,有责任的厂家是不会允许这样的问题存在的。

故障只换不修 小问题也需大花费

近来,有不少车主反映,现在汽车4S店

的修理工只能称之为换件工,因为只要汽车哪个零件出问题了,他们的回答一律是“需要更换新的”。

车主刘先生告诉记者,自己的越野车是2008年末购买的,目前跑了5万公里左右。前些天他发现方向盘有些沉,而且停车位上总有些许渗漏的油迹,经过4S店维修师傅的检测发现,原来是转向助力泵漏油,维修师傅说需要更换一个新的。不过刘先生还真算是个有心人,他向维修师傅索要了更换下来的助力泵,带到朋友介绍的一家汽修厂去咨询,经过汽修厂师傅的检查,认为该助力泵只是存在一些小问题,处理一下不妨碍继续使用,完全没有必要更换新配件。

提醒:这类案例商家正是利用消费者对汽车专业知识的欠缺而造成的,毕竟作为普通的消费者没有必要去钻研汽车的专业知识,但像车主刘先生这样做个有心人,并保存好物证,维护自己的权益。

原装进口Mazda3两厢傲然上市
欢迎来店赏鉴

原装进口, 一流驾感。

观念新颖,眼界广阔,看法独特,寻常之物怎能引起你的注目?
原装进口Mazda3两厢,以全面增强的四大优势性能,征服你的非凡眼光,以非同凡响的视角,让你的时尚品位与先进科技同步前行

非凡设计: 全球设计造型“中央聚焦”式设计语言“五点式”前脸造型
非凡驾驭: 独创MZR反置式发动机 6MT/5AT多级式变速箱 百公里加速9.2秒 MID多重信息控制系统 夜间迎宾照明系统 低路噪和风味设计
非凡安全: 美国NHTSA和欧洲E-NCAP双五星碰撞评级 DSC动态稳定系统 6安全气囊 MAIDAS高刚性安全车身
非凡环保: 百公里油耗6.8升 单纳米催化排放技术 “三喷一涂”环保喷漆工艺

全新AR技术互动网站同时上线,欢迎登陆长安马自达官方网站,点击进入进口Mazda3两厢子网站赏玩。

*依据当地销售车型碰撞试验。

一车抵三车
城市多功能商用车1.6L

帅客

- 比肩微客的经济与灵便
- 媲美轿车的舒适与安全
- 拥有商务车的外观与空间

郑州日产系列车型租赁热线 400-700-7575

图片及文字仅供参考,郑州日产保留最终解释权。

现在起购 **Mazda3 Mazda2 Mazda2 劲翔**
可享**现金+2.5%购置税补贴+精品三重优惠**
Mazda3最高降万元, Mazda2, Mazda2劲翔惊喜价销售

帅客 **郑州日产汽车**
相信 相伴 相成就

河南涌盛汽车销售有限公司 地址: 郑州市中原西路与西环路交叉口向西100米路南 电话: 0371-67608000
河南涌威汽车销售有限公司 地址: 郑州市花园北路与英才街交叉口路东 电话: 0371-68229888
中博展厅: 0371-66535335 北环江山展厅 销售: 0371-63795881 地址: 北环路江山汽车广场1号展厅

河南南骏实业有限公司 0371-60301111	新乡宏盛机电设备有限公司 0373-3396688	洛阳富亚汽车销售服务有限责任公司 0379-65236669
66299999	南阳威隆汽车服务有限公司 0377-67095999	郑州日产商丘店 0370-2272018
0371-65696777	驻马店市发源汽车修理有限公司 0396-2921668	郑州日产开封店 0378-3895918
65696969	许昌市伟力汽车销售服务有限公司 0374-2621668	焦作市地牌汽车销售服务有限公司 0391-2550608
0371-67682111	漯河远迅汽车销售服务有限公司 0374-2526688	巩义市天祺汽车销售有限公司 0371-6450500
67682088	周口市之通汽车销售服务有限公司 0394-8513666	信阳市昌源汽车销售服务有限公司 0376-6559888
0371-63754480	濮阳市瑞祺机电设备有限公司 0393-8208666	河南东安汽车服务有限公司 0372-2115911
63754480	44996677	24小时售后服务热线: 0371-96229655
0393-8208666	0375-6168877	免费投诉: 800 883 7000 租赁咨询热线: 400 700 7575
44996677	0371-6211222	http://www.znissan.cn

PICKUP 皮卡 PALADIN 帕拉丁 CABSTAR 凯普斯达 RICH 锐欧 OTING 奥丁 YUNSUM 云升 SUCCIE 斯酷