



2010年上半年汽车投诉报告之 警示

记者总结了“三大注意”，帮你尽量减少投诉和纠纷

买车你要记住“稳、准、全”



通过对2010年上半年汽车投诉的分析,记者认为,除了汽车厂家和经销商质量、服务存在问题外,消费者汽车知识的欠缺、消费观念的不健全也是汽车消费投诉大增的原因之一,如何能够减少投诉和纠纷,针对投诉率较高的质量、服务、车型、品牌,记者总结了三大注意事项。 晚报记者 舒晗

注意1:“稳”——试、买、修车都签合同

适用情况:试驾事故责任不清、买车订车失去主动、服务细节相互扯皮

从投诉案例看,因为消费者忽视汽车消费合同中的细则或根本就没有签订相关合同而造成的纠纷呈现上升态势,我们提醒消费者无论试乘试驾、订车、买车还是维修保养,都要记着签合同,更要看清合同中的每个条款,对其中不合理的条款提出修改,让自己始终处于主动的位置。

因为不同经销商对试驾试乘的规定不同,

加上试驾资格、条件、路线等方面存在差异,以及一些陪驾人员随意性强,试驾期间发生事故时,责任常常被归咎于试驾人员。消费者被邀请参加试驾时,一定仔细了解试驾条款细则,量力而行。

消费者购车时,千万别冲动,看见新车其他的就全忘了,要对商家的一些宣传用语详加询问,如“终身免维护变速箱”、“免维护蓄电池”等,可能不过是终身不需要更换变速箱油或不需添加补充液而已。维修保养时更要细之又细,对配件、工时、价格、期限都要在合同上签订清楚。

注意2:“准”——别往投诉率高的地方挤

适用情况:减少购车后投诉风险,降低出现质量问题的概率

既然投诉统计显示了投诉率高的车型品牌、价格区间,买车时就应该尽可能避开这些投诉“重灾区”,看准后再下手,降低购车后出现质量问题的概率。

投诉显示,紧凑型车占到投诉量的近一半,10万以下汽车投诉量上升10%,对于选择这部分车型的消费者而言,必须多加比较,最终选择口碑相对较好的品牌。

另外,对于投诉集中的质量问题,购车时一定要仔细甄别,慎之又慎。今年二季度,发动机、变速器、车身附件的投诉占到产品质量投诉的60%;轮胎鼓包、开裂、爆胎及空调制冷差等投诉上升明显;小排量低价格车型的车身密封性差、漏水、爆漆等问题严重。消费者购车时,要对这些方面多加防范,对没有把握的东西让商家给予承诺。

注意3:“全”——所有的票据要妥善保管

适用情况:保存证据,真到打官司的时候能用上

根据中国消费者协会2010年上半年投诉数据显示,经销商与厂商相互推脱导致求告无门、权威质量检测鉴定缺失、维修保养价格不透明、销售过程中侵害知情权等问题高居投诉榜单前列。

针对这种情况,给我们的消费者提个醒,在订车、买车、修车等所有消费环节的所有票据都要妥善保管,对于容易出现扯皮的情况一定要事先与商家划清责任,形成证据,如果真到了对簿公堂的地步就用得上了。

买车 这些细节要注意

产品质量

- (1) **发动机:** 起动困难,达不到厂家标称的功率指标,油耗异常、渗油、异响、怠速异常等问题。
- (2) **变速器:** 换挡困难,有异响、跳挡、乱挡、发热等问题。
- (3) **离合器:** 分离不彻底,打滑、车身发抖、异响等问题。
- (4) **转向系统:** 跑偏,转向的轻重与自动回正性差,有异响等现象。
- (5) **制动系统:** 存在拖滑、制动距离超过标准、异响、跑偏等现象。
- (6) **前后桥及悬架系统:** 车桥、传动轴、悬架异响,避震器漏油等问题。
- (7) **轮胎:** 轮胎动平衡问题,导致的车身抖动,有早期磨损、鼓包、爆裂、早期龟裂等现象。
- (8) **车身附件及电气:** 车体锈蚀和裂纹,空调制冷、制热不正常,玻璃升降机等不能正常工作,座椅的质量,车内噪声,车身震动,起动机、发电机及电动刮水器、照明、转向灯、组合仪表等不能正常工作。

售后服务

1. **人员技术:** 一次就能把车修好或保养好
2. **服务收费:** 报价单的详细程度及员工解释情况
3. **服务态度:** 服务的诚恳度,处理返修的方式和程序等
4. **配件供应:** 配件供应的及时性
5. **其他:** 实际维修时间与承诺时间对比