

3·15消费者权益日前夕,快报记者进行了为期两周的汽车消费调查。调查结果显示,目前南京的汽车投诉中最主要还是集中在产品质量问题上,比如发动机等关键部件的质量问题,占了投诉总量的近三分之二。与此同时,维修质量问题也不容忽视,有的汽车维修多次仍无法彻底修好。此外,也有较多的投诉反映出汽车售后服务不规范的问题,不同4S店的维修保养价格相差较大。

汽车作为一种技术含量较高的商品,消费者的专业知识普遍不高,同时国内也没有权威的质量鉴定机构,在发生纠纷时,经常出现公说公有理、婆说婆有理的状况。我们试图通过对消费者、经销商的采访,厘清汽车消费过程中的纷纷扰扰。

质量仍是消费者关心的首要问题

消费者:买车买回个大麻烦

新车烧机油只修不换

“买车买回个大麻烦。”汤先生向媒体反映,新买的车子还没过保修期,就出现发动机烧机油现象,他多次找4S店协商,但问题一直得不到解决。汤先生是2010年10月在某4S店买的车,今年1月份首次发现发动机烧机油现象并延续至今,不仅可能造成发动机积炭、油耗增加,而且存在严重的安全隐患。汤先生多次找到4S店,要求更换发动机。经销商提出两个方案,第一是汤先生继续使用,4S店将延长两年的保修期,在这两年里如果还出现类似情况可以免费维修。第二是维修发动机,维修后再延长两年的保修期。对4S店提出的两个方案,汤先生表示不能接受。

汽车维修漫天要价

当大街小巷里私家车越来越多的时候,汽车的售后维修质量,也成了大家越来越关注的话题了。然而,不管是汽车维修店还是汽车4S店,维修业务似乎总是不能让消费者完全满意。市民张先生是个有心人,他总结出了汽车维修环节的几大病症:先斩后奏——做完了再告诉你收多少钱。以次充

好一副厂件当做正厂件使。修复率低——一个毛病修了好几个来回。漫天要价——一样的毛病维修费却差很多。偷梁换柱——换下原装件,安上旧配件。拖延战术——刻意拖延,增加工时费。

新买汽车“惊现”伤痕

去年8月22日,王先生选购汽车时并没有严格检查汽车外观漆面是否光滑平整,漆面色彩是否有色差,结果第二天才意外发现左前门及前脸不是原车漆。王先生立即和经销商李经理取得联系,对方答复:公司不认可该车出过事故,也否认有质量问题,交车时“外观漆面光滑平整,色泽统一”,因而拒绝赔偿。

4S店零部件价格高昂

经常在苏南出差的李先生出行都离不开车。作为较早拥有私家车的消费者,李先生说原先维修保养总去4S店,但现在则经常在快修店解决。“去4S店修费用都挺高的,譬如像换个灯之类的都要比快修店贵上两倍,这其中还不包括工时费在内。比如做一个

动平衡,在4S店要好几百,但在路边店只要100多。再比如换一个轮胎,在4S店700-800元,而在汽配城只要400元。”对比一些维修参考价时不难发现,以某进口品牌为例,在二级维修店和4S店采用配件完全相同的情况下,除了更换空调滤清器的价格相差无几外,其余的配件维修价4S店都比二级维修店高出13%到105%不等。

过度保养非常普遍

过度保养也是消费者经常投诉的问题

之一。将同一辆车送到不同的4S店去修,你会发现保养费用可能会相差很多。李先生告诉记者,他在给车做保养的时候就曾经碰到过这样的问题,同样是两万公里的保养,不同的4S店价格却相差三四百元。“其中一家4S店报的只是更换三滤和机油的价格,但另一家的报价还包含了发动机检查、清洗节气门等好几项内容。后来才知道,其实有些配件还没到更换时间,但是4S店却让我提前换了。”

经销商:投诉率已成为考核指标

车主定车前请慎重考虑

江淮汽车捷骋4S店总经理贾小鹏接受记者采访时表示,消费者撤销订单同时要求4S店全额退还定金是很多4S店经常遇到的问题。一些消费者经常在下了订单之后,发现另外的4S店有更优惠的价格,所以要求4S店撤销订单并全额退还定金。“一些客户订的是一些颜色比较冷门的车型,如果撤销订单,一定会对经销商库存造成长时间的挤压,从而占用资金。”贾总表示,从这个角度出发,经销商要求客户赔付一部分损失也是合情合理的。产生这种纠纷时,双方可就赔付金额进行协商解决。

提车时车内车外请仔细检查

上海大众中北4S店服务总监王海俊告诉记者,在实际工作中会碰见因为挑剔而不断抱怨的客户,所以在新车交付之前,销售顾问都会将新车可能发生的问题提前告知对方,打好预防针。“恳请车主在提车的时候,不要光顾着兴奋和喜悦,汽车从里到外每个细节都要认真检查,不要急于开车走人。若在行驶中出现了问题,我们始终会站在客户的立场上去考虑,对产生问题的原因进行分析,无论是配件的质量还是维修不到位,都会具体问题具体分析,做好化解维修工作。”

免费维修请不要超过质保期

南京奇瑞奇瑞店的市场部经理张纯表示,有些客户将新车提回家后未对质保期限进行仔细阅读,在车辆超过了质保期仍旧要求更换新的零配件,我们感到很为难。“客户总认为这个是质量的问题,不会给经销商太多解释的余

地,有些人还会在展厅大发雷霆,甚至过激到堵门。但无论客户态度怎么不好,作为服务方我们首先是要端正态度,遇到情绪不好的客户及时安抚。”在碰到同一个问题出现第二次维修的情况之下,经销店会专门安排一级维修技师进行及时维修,“解决问题才是王道,也希望客户能够真正地理解我们的工作。”

维修价格并不存在猫腻

东风本田运通店市场经理谢晖认为,作为汽车消费者最纠结的就是4S店的维修价格,总是觉得4S店的价格贵,有猫腻,但实际情况是一等价钱一等货,4S店能给予消费者舒适的消费环境,各种贴心服务,有保障的维修质量和完善的消费流程,这都是非品牌汽车店很难达到的。“这点希望消费者们能够给予充分的理解,相信我们始终会站在客户的角度考虑问题的。”

通过对各车企的调查,记者也发现随着对消费者的日益重视,大多数厂家都已经将投诉率作为考核经销商的重要指标之一。将经销店的客户满意度提升至与企业盈利同等重要的地位。一旦消费者存在异议,部门负责人将第一时间给予妥善解决,同时客服部门也会在24小时内对消费者进行服务回访,确认客户对投诉解决是否满意。投诉一次若没能得到及时解决,再有第二次投诉的情况发生,将会影响该经销商年终的评优工作。随着时代的发展,消费模式已经完全变成了客户主导型的消费模式。众多车企同时表示,从小处做起,从细节做起,处处为客户着想,才能真正做到最好。

本版撰文 张颖 汪庭竹 付蕾



广汽长丰

冠军归来 荣誉共享

广汽长丰全系车型促销火热进行中,详情请咨询当地经销商。

热烈祝贺广汽长丰在“第八届漠河冰雪汽车拉力赛”中荣获佳绩! 荣誉:源自自主创新,更源自广大新老客户的大力支持! 冠军归来,广汽长丰与广大新老客户共享冠军荣誉,全系车型促销火热进行中,详情请咨询当地经销商。

第八届漠河冰雪汽车拉力赛暨2011年全国汽车越野系列赛漠河站所获荣誉:
▲广汽长丰华南赛车队获得俱乐部总冠军 ▲广汽长丰车队获得 南松冠军
▲广汽长丰华南赛车队刘斌获得季军 ▲广汽长丰车队获得季军

广汽长丰全系经销商: 无锡肝查	0510-85290333	(经销商排名不分先后)
精杰罗经销商: 江苏大承	025-82832889	
猎豹经销商: 南京金塔	025-86628885	徐州富通 0516-8577000

广汽长丰汽车有限公司 销售热线: 400-8877-106 网址: www.gac.com



黄海汽车
大柴神皮卡

全面升级 品质无敌

7.38万元起
●五十铃柴油动力:
动力升级, 节油环保, 卓越品质。

7.18万元起
●一汽大柴:
一汽品质, 柴油动力, 节油环保。

经销商:
南京九华山025-52852958/52852968
滁州浩祥0550-3087308/18905507038
南京诚耀025-52618599
上海锦泰南通分公司15051262121
徐州旭升行 0516-83363460/18914880460
连云港分公司13056060337
常州华凯 0519-89853078/0519-89853058
无锡万盛0510-82129333/15906196111

服务站:
南京九华山025-52613755
南京捷新025-52602834
南通飞豹0513-85605908
无锡0510-82841899
常州0519-89187601
苏州0512-67211551