

揭秘4S店维保“黑洞”

汽车保养产品大多是不必要的

车主把爱车送到4S店维保,贵是贵,图的是个放心。谁料想,本以为放心的地方,却遭遇机油更换偷工减料,保养产品巧言忽悠,配件以次充好……

“新华视点”记者日前调查发现,一些4S店存在维保“黑洞”,吞噬着车主利益,更吞噬了行业诚信和品牌形象。



南昌一家4S店员工正在维修一辆汽车 资料图片

偷工减料:机油更换玩截留

南昌市南京东路汽修城聚集了上百家私营汽修店。万师傅曾在3家4S店修过车,后来自己开汽修店。这两年,他每隔两三个月就要在店里进行一笔固定交易:从4S店员工手里50元收购品牌机油,每次收三四十桶,卖给客户的单价为80元,4S店销售单价为120元。

机油的来源其实很简单,一桶机油国家标准计量4升,一般车辆换机油只需3.5升,剩下0.5升多数车主不愿带走,成了汽修师傅的“免费午餐”。在利益驱动下,一些

人为“攒机油”,不惜少抽废油或少加新油,一个月下来也积少成多,车主很难察觉。

这条交易链上,员工、小修理厂、去小修理厂修车保养的车主和4S店均能得利。“4S店售价越贵的机油,利润空间大,店主越愿意收。大至电脑主板、小至螺丝零件,4S店员工都能把正厂材料弄出来。”万师傅直言不讳地说。

记者随机走访了多家小汽修厂,发现这样的“地下交易”金额少则数百元,多则上万元。

巧言忽悠:保养产品藏“猫腻”

记者调查发现,在汽车保养产品上玩“猫腻”才是业内真正的“肥肉”。

10年前人行搞汽修的小万师傅对4S店滥用汽车保养产品有亲身体会。“新车从第一次保养开始,前台接待员就会各显神技不断向车主推介保养产品如汽油添加剂、油箱清洗剂、油泥清洗剂……原本两三百元一次的5000公里换机油保养,多加两小瓶保养液,价格就翻了一倍。”

据了解,汽车保养产品的成本非常低,一些清洗剂成本价只要几十块钱,一入4S店便以三四倍的价格卖给车主。小万解释了其中“玄机”,前台接待员均有销售任务,如成功售出一瓶100多元的油泥清洗剂,接待员、修理工、销售经理均可提成10元,4S店也要提成三四十元,最后买单的是不明真相的车主。

“汽车保养产品多数是不必要的,就像病人看病医生过度诊疗一样。”小万坦言道。

以次充好:汽配产品频“变脸”

记者佯装成4S店销售经理考察市场,来到一家经营各知名品牌汽车的中型汽配店。一位姓秦的店主心领神会,“不管你需要什么配件我们都能满足,绝对保证是原厂货或高仿货,按4S店售价开发票,加收4个点税钱,一月一清。”

由于涉及“商业机密”,秦老板拒绝透露合作过的4S店名称及每月交易金额,“给4S店送货在汽配行业很平常,好一点的送高仿货,黑一点的送副厂货。透露出去名称等于自断财路。”

秦老板说的高仿货是指质量

还不错的仿制件,与正厂件售价较接近,而一些质量没保障的副厂货,差价可能在数倍。

某国产品的汽配店店主罗老板告诉记者,4S店最常见的以次充好部件是保险杠、水箱、水箱支架以及一些装潢装饰件、塑料件,使用这些配件风险小、利润高。例如前后保险杠,即使装上副厂件一喷漆,车主也发现不了。

有些汽配店甚至60%—70%的业务量都来源于4S店。“越是小汽车品牌,这方面管理越松;越是到市县一级,地下交易越普遍。”

渔利车主:监管乏力需改变

由江西省消协和运管部门开展的一项针对4S店的调查显示,近三分之一的受访者认为4S店的维修质量和诚信问题突出。

近年来,我国汽车产业保持了快速增长态势。江西欧亚奥迪4S店服务经理邓祥杰感慨地说:“经历这一轮世界经济低迷期,国内汽车需求远低于供给,度日维艰。”

行业竞争日趋白热化。汽车生产商为维护品牌形象,在投资、运营、宣传等方面对4S店要求较严,仅建店一项,前期投入至少在千万元以上;一些4S店纷纷提高建店形象标准,这些成本最终会转嫁到消费者身上。

据了解,与七八年前相比,这两年4S店员工收入水平基本没增长,人员流动频繁,为留住员工,对一些违规行为也“睁只眼闭只眼”。这些成本、压力最终会使4S店及员工放松管理和自我约束,通过各种方式渔利车主。

江西省运管局车技处处长龚俊吉介绍说,目前交通主管部门对于4S店最有制约力的只有汽修资质许可一项。采访中不少车主建议政府尽快建立完善配件追溯制度、行业诚信监管制度等,加大4S店及员工的侵权成本,切实维护消费者利益。消费者也要提高识别能力,不要盲目迷信4S店。

据新华社



网友声音

@晚报社会新闻王旭:没必要迷信4S店。
@品大人发话:赵丽蓉台词:黑呀,真黑。
@手工记忆:行行有内幕,逼得老百姓变成百度百科。
@闲不住的半日闲:我们需要一个公平的电子商务平台,让信息能透明,让服务能评价,让配件有保障。

“喝”了劣质汽油 2000余辆车趴窝

合肥工商部门督促加油站理赔

记者从合肥市瑶海区政府、合肥市工商局了解到,该市北二环金三角加油站因油品质量引发车辆受损一事已正式进入索赔程序,据初步统计,有2000余辆车受损,部分车辆损坏严重。目前,工商部门已立案调查。



受损车辆车主在加油站内排队等待赔付受理 新华社记者 杜宇 摄

4月26日起,合肥市瑶海区北二环金三角加油站93号汽油油品质量开始被消费者集中投诉。据合肥市工商局市场规范管理分局调查,这批汽油的供货商为中化工油气销售有限公司,样本经安徽省产品质量监督检验研究院检测发现,其“研究法辛烷值”检测结果为91.2,标准应为≥93;硫含量检测结果为0.065,标准应为≤0.015。

在判定这批油不合格后,工商部门对加油站所有出油口及加油枪进行封存,并督促加油站做好赔付工作。金三角加油站有限责任公司也已出台对受损车辆和车主的具体赔付方案和流程,公司总经理李跃胜表示,登记受损的车辆超过2000台,将先行赔付保留票据的车辆;对于没有加油票据的,将在甄别后进行赔付。

合肥市工商局介绍说,目前,工商部门已立案调查。根据调查

结果,若违法事实成立,将给予责任者行政处罚,涉嫌犯罪的将移送公安机关。

5月4日中午,合肥市瑶海区政府举行了新闻发布会,对关于北二环金三角加油站因油品质量引发加油车辆受损情况进行了说明。

在发布会现场,金三角加油站负责人李跃胜表示会积极赔付受损车主:凡是在他们加油站加油的车主,维修费用全赔,误工费给予每辆轿车每天400元、共8天的赔偿。

在登记赔付的车主中,很多是摩托车车主,李跃胜表示,关于摩托车误工费的赔付方案目前还没有确定下来,但是他们会尽快研究,出台专门针对摩托车的赔付方案。

据了解,4月29日,加油站内进行了第一批理赔,共有11位车主拿到了赔偿。综合新华社

合肥数百传销人员 围攻执法人员

5月4日中午,安徽省合肥市临滨苑小区发生数百名传销人员暴力抗法事件,致执法人员3人受伤较重,警方抓捕暴力抗法者5人。

据合肥市委宣传部有关负责人介绍,5月4日10时10分,合肥市临滨苑小区北门3名传销人员与小区物业人员发生冲突,随后,附近的传销人员不断赶来,很快聚集了几百人。这些传销人员借势生事,暴力抗法,围攻殴打辖区整治传销的执法人员。随后赶来制止事态扩大的派出所民警和联防队员在现场处置时,也遭到传销人员袭击殴打,致3人受伤较重。临近中午12点,100名公安特警赶到现场增援,抓捕带头闹事者5人,涉嫌传销人员陆续散离现场。综合

男子尖刀刺向人质 民警果断将其击毙

5月5日上午,广东省乐昌市一男子在该市碧桂园凤凰酒店持刀劫持了一名女服务员,并威胁民警开警车将其和人质送走。

乐昌警方5日下午召开新闻发布会通报,在营救人质过程中,警方果断将劫匪击毙,安全救出人质。

据乐昌市公安局副局长刘洪介绍,当日早上7时30分许,一男子在该市凤凰酒店大堂手持两把餐刀对着自己的腹部,称有人要追杀他,随后,将该酒店一名女服务员劫持,并用两把餐刀对着女服务员的颈部,酒店工作人员见状立即报警。

接警后,乐昌市公安局特警大队值班民警迅速赶到现场,但该男子正紧紧地控制着人质。见到有警察到来,就以人质的生命威胁警方,要求民警打开警车后座车门,随即劫持人质上车,并指定其中一名民警马上开车离开现场,否则杀死人质。

当时,该男子情绪十分激动。为稳定其情绪、保护人质生命安全,民警只好上车,并按照该男子的要求行车,其余的民警则开车紧跟其后。沿途,为劫匪开车的民警一边开车一边做劝解工作,但该男子听不进任何劝解。

8时30分左右,当被劫匪劫持的警车行驶至该市S248线昌山村路段时,劫匪情绪越来越激动,并用刀向人质的太阳穴刺去。被劫持的女服务员慌忙中拼命躲闪,但头部仍被刺伤。

见人质生命安全受到严重威胁,紧急关头,开车的民警果断开枪,将该男子击毙,并将人质安全救出,送往医院救治。

经警方分析,按照该男子的言行,应该为疑似精神病人。综合

台湾花莲车祸 十多名大陆游客受伤

5月5日下午,台湾花莲县新城乡境内发生两辆旅游大巴追撞意外,造成两辆车上十多名大陆游客受伤。

据花莲警方初步调查后通报,一辆搭载重庆游客的旅游大巴疑似因下雨路滑,且未保持安全距离,撞前方一辆搭载陕西游客的旅游大巴,而后失控撞上路边电线杆。这起事故造成有的游客脸部流血,有的手部骨折,所幸伤情不严重,十多名伤者被送往当地医院救治。据新华社