

# 3·15

## 维权白皮书

### 调查



记者暗访4S店,询问正常保养汽车报价多少

快报记者实地暗访帮你提个醒

# 小病大治 以次充好 维修变换件

## 4S店过度维修保养吓走消费者

### 暗访

#### 4家4S店做保养报价均不同

3月10日和11日,现代快报记者将一辆桑塔纳Vista轿车作为暗访车,以做正常保养为名走访南京多家4S店。这辆车的里程表显示已跑了14.4195万公里,上一次保养后已跑了4000多公里。暗访前这辆车被送到大明路一家大型汽修店,汽车维修专家说,5000公里保养一次,下次保养只需要更换机油和机油格。到普通汽修店保养,不超过200元;到4S店,也只需要200多元。

#### 第1家 必做项目:换机油机油格报价260元 建议项目:换正时皮带报价2600元

暗访车来到秦淮区大明路附近一家4S店,刚拐入大门,穿制服的门卫热情招呼,“欢迎光临4S店……”并用对讲机喊人出来接待。听说是来保养的,一名女接待员问,开多少公里了?上次保养是什么时候?随后报价说,“更换机油、机油格,普通的

要260元,质量好点的要400多元。你这车子的正时皮带也该换了,要2600元。”

**专家点评:**必做项目报价合理,建议项目没必要提前做,按规定跑8万公里换一次正时皮带,还有1.6万公里没跑,没必要提前消费。

#### 第2家 换机油换正时皮带共计不到3000元

暗访车来到江宁区天元中路一家4S店。“正常做个保养需要多少钱?”记者问。一个穿制服的小伙回答,“如果只换机油机滤300元不到,包括最便宜的机油127元、机油格85元、工时费75元。建议你用半合成的机油,288元,性价比高。不过,你这辆车跑的公里数多,正时皮带最好

也更换,这儿的的价格比较高,工时费要350元。空调皮带、发动机皮带也要换,还有刹车油、转向助力油,一共不到3000元。别嫌贵,这儿报价是比外面高些,但保证质量。”

**专家点评:**只需花不到300元换机油机滤就行,其余都属于过度保养。

#### 第3家 更换清单:机油机滤、空气滤空调滤、火花塞、防冻液、刹车油、皮带等 报价:3097元

暗访车来到江宁东山街道一家4S店,这家店设有服务接待、车辆预检、维修车间,墙上挂不少高级技师资格证书。男接待员手持登记簿问:“请问是保养还是维修?”“请问上次保养是什么时候?请问跑了多少公里?”随后他又在座位边贴了两张带箭头的纸条,“这是座位定位贴,确保保养后座位不偏移。”又围绕车子转了一圈,打开后备箱看看,“轮毂都有划痕磨损,建议都要更换。”

一阵忙乎后,接待员说,机油机滤肯定要换,空调滤空气滤、刹车油也到该换的时候了,正时皮带8万公里换一次,快到第二次了,如果还没换,建议换一下。他在一张纸上计算后说,共计3097元,又语速飞快地报出清单:机油机滤、空气滤空调滤、火花塞、防冻液、刹车油、皮带等。

**专家点评:**正时皮带远未到必须更换时间,其他器件更换也提前了,没必要。

#### 第4家 换机油要400多元,换皮带3000多元

暗访车来到市内珠江路一家4S店,院内挤满汽车,车子在院内停了许久,没人招呼。后来一名穿制服的男修理工引导司机开进机修车间,指挥车子开上架,准备吊起来。“还没人接待怎么就吊起来了?”记者问。“今天车太多,招呼不过来。”维修工说,“要做什么,你告诉我。”记

者称要保养,问价格是多少?修理工立即用对讲机询问前台,然后告诉记者,“换普通机油机油格400多元的样子,不过你这车跑不少公里了,皮带应该换了,换皮带要3000多元。”

**专家点评:**机油机油格报价偏高,皮带可再做两次保养后更换。

### 内幕

#### 消费者不懂行,听凭宰割

记者一位同行在给爱车做保养前致电4S店,接待员报出一系列项目;第二天车子开过去,换了一位接待员报的项目又不一样。为什么不同4S店,对同一辆车的保养项目,报价都不一样?在南京多年经营汽修厂的一名资深人士告诉现代快报记者,恰恰在于没有一个固定标准,特别是保养,哪些项目该做,哪些可以再等等,随意性太大。而绝大多数新车车主只会开车,不会修车,都是门外汉,车子开到4S店,只能听凭宰割。

越来越多的车主抛弃4S店,转向普通修理厂。业内人士透露,4S店的客户流失量近年急剧增加,车主购买新车后,只在质保期内把车送去保养维修,因为可以享受很多优惠,一旦过了质保期,很少再光临4S店了。据不完全统计,流失率高达

90%。

为何客户会大量流失?业内人士分析,现在新车出厂质量普遍较高,车主很少深度维修,一般都是快速保养或小毛病维修,但4S店报价普遍太高,只要把车开进去,没个几百元上千元很少能开出来,小病大治,以换带修,以次充好,动辄更换零部件。车主被宰怕了,务实了,情愿把车送到街头维修店。“一般的保养和维修,4S店报价要高出外面店30%以上。”一汽修厂老总说。4S店打着品牌旗帜,品牌背后是高昂的价格,高价隐藏着暴利,驱使其以次充好小病大治。“其实,像正时皮带等部件的更换,不到临界点或没出现故障苗头时,完全没必要更换,车子去保养,应该是治病,不是去养病。没有毛病时何必要花冤枉钱?”

#### 售后养售前导致4S店过度保养

为何4S店售后保养存在过度提前消费情况?业内人士指出,主要是利益驱动,南京江北一家4S店人员透露,一些中档车销售人员提成基本为200元-500元/辆,在激烈的竞争中,许多4S店的经营模式变了。为提高客户保有量,低价售车,再通过客户日后的保养维修,将差额补回来。“现在卖车利润微薄,大部分4S店都是‘售后养售前’的经营模式。卖车利润少,靠保养维修等环节来弥补。”

车主到4S店保养维修,是想花钱买放心。当他们明白4S店暗藏猫腻,高价却得不到应有的服务后,开始用脚投票。大明

路一家普通修理厂经理说,一些中低端车辆在4S店维修时,外围部件频繁使用副厂配件甚至假冒伪劣件,却告诉消费者是原厂配件。保养、维修等环节以假充真,以次充好,给行车安全带来隐患。

一些车主说,4S店的修理工不如叫换件工。某个零件有三分毛病,能给你说成七分,消费者图个平安,就换了。换下来的零件又被拿去安在别的车上。比如最简单的换机油,机油本身才117多元,工时费却要75元,是材料本身的64%。车主们学精了,只要不是发动机等核心部位维修,普遍选择到外面小店去修了。

#### 如何监管? 如何维权

南京大明路一家汽修厂经理说,4S店实施购车、保养、维修以及价格上的垄断。消费者应当自觉抵制经销商“霸王条款”,而监管部门应加强执法,打击违规行为。消协、汽修行业协会等相关部门应出台相关制度,规范4S店保养修理行为。比

如车子跑到多少公里之前,只能做哪些项目。制度上墙,违者必究。

业内人士说,随着电商企业进入售后领域,市场将更加透明,消费者的选择更加多样。4S店必须告别售后养售前的捆绑式营销,自降身价争取消费者。



“您好,请问您的爱车是要保养还是维修?……”车子刚驶进南京大明路一家汽车4S店大门,穿制服、斜挎“引导员”大红绶带的帅哥就主动上前热情地打招呼。不同于普通的街头汽修店,4S店一般都门头高大,气派敞亮,工作人员彬彬有礼,但在取悦消费者眼球的同时,时常出现的小病大治以次充好、动辄更换配件的高昂收费,也增添不少“车轮上的烦恼”。

“3·15”前夕,现代快报记者走访南京多家4S店发现,漂亮外表下涌流着行业失范的暗流,“宰你没商量”让大量车主一过质保期就走人。

现代快报记者 孙申  
实习生 黎晓强/文  
现代快报记者 邱稚真/摄