

## 本报今起开通汽车维修热线

买车用车养车修车有啥烦心事,欢迎拨打6982110



跟汽车有关的投诉真不少

本报记者 曹剑

《缺陷汽车产品召回管理条例》实施满一年,汽车“三包”政策落地实行近半年,面对新车频频上市、新的4S店开门纳客,泰城市正健康地成长。但是买车、用车、养车、修车过程中,总会有些不开心的地方。即日起,本报启动“3.15”汽车维修热线,难以解决的事情,本报帮您协调。

27日,记者搜索一些汽车品牌的投诉案例,一看还真不少。在中国汽车质量网“投诉”一栏,仅从今年2月1日至今,投诉量70多页1400多条。包含国产、合资、进口等几乎所有汽车品牌。其中,车主反映车况自身质量问题的比较多,例如“东风雪铁龙C4L发动机异响、机油位增高”“东风雪铁龙世嘉发动机烧机油、底盘异响”“长城哈弗H6二档无法退一档、变速箱缺陷、喷油嘴堵塞”“长城C30发动机漏机油导致烧坏发动机、空调不制冷和发动机水温亮红灯、行驶中发动机熄火、行驶中失去动力”等等。

而对于广汽本田飞度的投诉依然居高不下,中国质量网从2010年至

今,关于广汽本田的投诉有25页,达到500多条。其中“凌派下雨天漏水、汽油箱异响”“雅阁方向盘掉色、转向灯异响、排气管有质量问题、行驶中熄火、变速箱接口处渗油”“飞度起步抖动、加速中顿挫感强烈、CVT变速箱严重故障”“思迪方向盘沉重发卡、方向机出厂缺陷”等等。不少投诉内容,车主都说明原因,并且配合了照片,证明所反映的问题不假。

而在汽车投诉网上,输入“泰安”后,汽车质量方面的投诉包括“爱丽舍前桥以及方向盘异响”“世嘉发动机有砂眼”等,也有市民投诉汽车在4S店保养时,原本没有质量问题的车辆倒车雷达断裂了。包括此前本报报道过,某4S店修车时,维修人员驾驶车辆撞墙上,最终双方协商解决。

投诉量是服务和质量的真实写照

业内人士认为,不同品牌车型投诉数量,是车辆自身质量和厂商服务水平的真实写照。有分析报告指出,消费者反映的转向助力泵异响严重,低速时尤其明显,严重影响驾驶者心情和驾驶安全。包括起步抖动、刹车盘异响等在内的,虽然属于使用感受类问题,但扰人的噪音对驾驶情绪有很大影响,容易分神、急躁,从而引发交通事故。

“售后服务方面消费者普遍反映收费过高,尤其是4S店维修收费,夸大故障、过度维修现象比较普遍;更换的汽车零配件质量以次充好,且实际维修时间大大超出承诺时间等,成为投诉的重点问题。另外,大部分车主在去4S店定期保养或更换零部件中都或多或少地遇到服务态度差等问题。”业内人士认为。

专业人士认为:凡是被频繁投诉的车辆,不外乎由于涉及、制造或者装配不良所产生的质量缺陷。而服务类投诉,是由于服务网点在服务顾客时,未能达到顾客的期望。销售代表不能履行承诺,交车时更换车辆,出售库存车辆;售后索赔的索赔额度不能达成一致意见。而且由于网点维修技术人员技术欠佳,不能一次解决车辆问题;维修时收费不合理等等,都导致消费者对品牌和厂商的感觉打了折扣。

维护合法权益 我们在一起

在买车、用车、养车、修车的过程中,您遇到过什么烦心事吗?作为“上帝”,您的合法权益得到保障了吗?在与4S店交涉的过程中,您是否感到形单影只、势单力薄?“3.15”本报开通了汽车维修热线,在您维权路上全力帮助。

汽车纠纷成为近年来新的消费话题。记者整理跟汽车有关的投诉话题,主要包括:汽车自身质量缺陷,4S店强卖保险,订金不退,买车前后态度不一,指定车型加价加装配置、维修修出了烦心事、保险公司理赔遭拒等。如果您用车过程中遇到以上问题,请于本报联系。

本报维权热线:0538-6982110或18653881021,或加入本报汽车维修QQ群:368604811(齐鲁晚报汽车维修)。同时,可以扫描以下微信二维码,加关注反映用车难题。



**ROEWE 荣威**  
品位 科技 实现

**礼**

到 意想不到  
荣威350马到功成版,以50000元马到功成大礼包助你轻松开启新年新“礼”程

**泰安双龙荣威 MG两店强强联手 再创“钜惠”巅峰!**  
活动日期:2014.2.28-3.08 进店赏车即有好礼赠送!

马到功成版 轻松一“扫”,即享厂家限量直送3000元现金补贴

**荣威 350**  
全时在线 中级家轿

买好车 就买上汽荣威  
中英合作 百年品质

**荣威 350 · 50000元马到功成大礼包**

- InkaNet科技礼:购荣威350马到功成版(AT/MT车型),享InkaNet 2年使用权,另可抽取延时服务礼包(累计价值约19672元)或抽取价值5288元iPhone5s土豪金(共6台,每周1台,限InkaNet抽奖活动未中奖者)
- 爱车礼:油卡、保险、售后服务、“扫一扫立减3000”(总价约16000元,全系可享)
- 金融礼:1.4万元起超低首付,2年0利率(利息补偿14000元,全系可享)

**获奖无数 万众信赖**

2010中国汽车总评榜年度最佳性价比汽车  
网易“年度最佳科技紧凑型车”(InkaNet选配版)  
易车网“年度十佳车型”  
现代快报“最畅销中级车”

金牌品质承诺 三年或十万公里

超越空间 2650mm轴距 超越后排空间  
超越安全 五星安全 荣获C-NCAP五星安全评价 C-NCAP 5.0  
超越防护 ABS+EBD+CBC+BA+TMS 多重安全防护 LDC 双助力刹车系统  
超越科技 InkaNet 车联网科技 IVoka