

关注车主权益

爱车售后服务拒绝“坑爹”

从近年来消费者协会公布的数据中可以看出,关于汽车售后服务的投诉越来越多。在走访中,记者也发现,烟台车主对修车时间长、新配件不如原装质量好等问题的投诉也不少。另外,车屡修不好、不按厂商规定的保养条例进行保养、收费不透明等现象,甚至成为业内潜规则,不禁让人大呼“坑爹”。

汽车服务投诉主要问题分析表

年份	项目	欺诈行为	维修技术差	态度差	费用问题	配件等待	车险	自然	减配
2012年度		16.87%	7.96%	14.07%	7.47%	4.60%	0.67%	0.94%	1.05%
2011年度		13.95%	7.67%	14.07%	6.72%	5.18%	0.73%	0.81%	1.09%



图文无关(资料片)

案例一 修了十天爱车油箱见底

半个月前,陈女士的爱车出了些状况,她把车开去4S店维修,须把车留在店里。10天后,陈女士奔到4S店,付钱取车,拿回了钥匙。等她发动感觉不对劲了,发现油箱几乎已经见底了。陈女士清楚地记得,车交给4S店时,车子还剩约半箱油。“我问过4S店,他们的解释是,维修发动机必须拆卸

管路。管路里的油放空,因此会损失一些油。可也损失太多了吧?”

烟台荣威4S店的服务经理李经理表示,修车时如果需要把油箱、管路中的汽油放出,正确的做法是用油桶先将放出的汽油存放好,待维修完毕后重新加回车里,这样可以最大程度减少汽油损失,为车主省钱。“从油箱出口到

发动机,汽车整条管路里的油量不会超过1升。因此,那种说法根本站不住脚。”

与此类似的,还有修车后里程表数据猛增。如果是发动机需要维修,修理后工作人员需要上路试车,但里程数一般不会太多,若车主发现里程表数据离谱,可向4S店提出赔偿。

案例二 高档车维修偷换低档货

周先生去年买了一辆50多万的高档轿车,一次让朋友帮忙看车时发现:车上怎么有不同款车型的配件?他朋友发现的是同品牌低级别车型的零件。那款车的车价约30万元。由于两款车在同一平台生产,不少零件是通用的。可被换配件的价

格,差了至少5000元。原来,3个月前他的车子发生事故,因为对方全责,所以把车送去4S店修车。修完以后,就把车开回来了。要不是这次朋友帮忙修车,这猫腻是怎么也不会被发现的。

4S店称,修车时这款车的配件

暂时短缺,所以他们先把低档车通用的零件换上去了。等有配件的时候,再通知车主来换。但若车主不懂车,就算打开给他看,也看不懂。最后4S店把低档的零件全部拆掉,换原配零件。此外,周先生获得了相应的赔偿。

汽车维修事项知多少



汽车投诉难点有哪些

举证不力
部分消费者在平时保养、维修时不注意收集相关维修单据,以及车主缺乏对汽车的专业知识。
鉴定无门
车主不认可厂家的检测结果时,就需要自行进行质量鉴定,而目前国内仅有的几家鉴定机构并不接受单方面委托。
维权成本高
动辄上万元的检测费用对于车主来说也是一个

不小的考验,而如果要进行主要部件的检测,其检测费用更是高达十几万元。
解决效率低
对于有争议的投诉,往往要经过几个回合才能确认,车主的维权决心也就慢慢地被消磨掉。
退车换车难
这首先涉及到责任认定的问题,然后就是涉及是否已经达到退换车的条件。而责任认定对车主来说就是一个难过的门槛。

仔细看懂维修结算单

车辆信息
在车辆信息中,主要包括车辆托修单位(车主姓名)、车牌号、发动机号、底盘号、进厂时间和出厂时间(结算时间)等内容。在这些信息中,其他还比较容易确认,关键是发动机号和底盘号,因为这是车辆的真正身份,车主应当将这两个号码认真地与行驶证上的号码核对清楚,防止结算人员错误输入。
维修项目
通过结算单上的维修项目,车主可以了解车辆本次在维修站接受了哪些维修、保养操作,有没有超出开始与接车人员所约定的维修项目范围,工时费是否恰当。
零配件明细
零配件明细中,列举了车辆本次维修保养中更

换了哪些零配件,每个零配件的价格是多少。车主需要了解的是,该明细中列举的零配件有没有超出维修项目中需要更换的零配件范围。
结算明细
结算明细实际上就是单价的总和,只要将维修项目中的工时费和零配件明细中的零配件价格做一个总计。车主要做的只是一个复核而已。如果还有不明白的缴费项目,车主应该当时问清楚。
除了这4个主要的内容外,结算单上还包括了维修站的一些信息,例如维修站名称、地址、联系电话、站长姓名以及结算人员姓名等等。在车辆离开维修站后,出现了不正常的工作状况,车主应该立刻与维修站联系,商量解决办法。

爱车出险后该咋办

保险车辆发生道路保险事故后,应立即向事故发生地交通管理部门报案;发生非道路(如小区等)保险事故后应向公安管理部门报案,并及时(48小时内)向保险公司报案。
发生在道路上的轻微交通事故,应快速标明事故车辆位置后迅速将事故车辆移至不影响交通的地点,拨打110报警等候交警处理。
若发生涉及人伤的保险事故,应及时抢救伤者、严重人伤向医疗部门报案,并及时向保险公司报案并向医疗核损部门咨询。
若发生盗抢事故,应立即向当地公安部门报案,同时向保险公司报案,之后还应配合保险公司理赔人员

做笔录及现场勘查;到报社办理登报申明;到养路费稽核处办理停驶手续;公安机关侦查;三个月内被盜车辆找回来了保险公司赔付盗抢引起的修理费用,三个月后车还未找回来到到保险公司办理权益转让书;向保险公司提交索赔手续,办理理赔。
若满足下列6种条件,发生保险事故时勿须报警,只须向保险公司报案:发生道路交通事故;双方发生损失的主体都是机动车;两车都投保了交强险;双方的交强险都是在当地的保险公司承保的。双方机动车损失都在2000元以内;双方都随身携带了机动车行驶证、驾驶证、交强险保险单。

相关链接

修车防猫腻学几招

所有汽车品牌,不在4S店购车或者不在授权经销商那里进行正规保养和维修的车辆,一旦出现质量问题,厂家一般是免费的,这时车主可能后悔不迭。一辆车有2万多个零部件组成,普通车主根本不懂那些部件的供应商、质量标准,甚至不知道这些零部件的名字。
在这种情况下,大多数车主选择回4S店修车,若仍不能避免被挖“坑”,就要学学防猫腻的绝招了。
记录油表刻度。一般来说,车辆维修前,店家会出具车辆登记

表,上面记录牌号、发动机号、行驶里程等,但绝少有记录剩余油量的。这时候,就需要车主多长个心眼,将油表的刻度抄下来,写在登记表上。更细心的车主,可以用手机拍下油表刻度及当时的时间。
行驶里程不能忘。尽管在4S店的车辆登记表上,会有车辆在送修前后的里程信息。可这些里程信息,无非是电脑里的数字而已,更改起来很方便。还是车主亲自记牢比较靠谱。
哪里有划痕要记牢。不能排除我们的爱车在维修期间,确实有被开出店的可能。对于这一

点,车主要做到的是,维修之前,车上哪里有划痕心里要有数。目前,一些4S店在维修前也会对车身划痕进行记录,并要求客户签字确认。如果没有此项服务的4S店,车主也大可以提出,要求记录。这样,对自己对店家都是负责任的做法。
换下的零件要保存。修车车,很多人开上车就走。其实,问店家要回换下来的零件是很有必要的。这样做,既可以确认零件已更换完毕,更重要的是,接下来万一有维修纠纷,这些零件都可以作为证据。