

汽车消费类投诉居高不下

金鼎奖获奖车商为您支招

自从2001年汽车出现井喷行情以来,汽车消费类投诉就呈不断上升之势,中消协也不断发出汽车类消费警示。由于汽车消费的特殊性,消费者维权需要一定的技巧和手段,临近“3·15”快报采访了南京汽车经销商中的部分2007年金鼎奖得主,就一些汽车消费维权热点问题为广大车主支招。

新车质量得不到保证

现象:转向、制动系统失控,紧急状况下安全气囊未打开,发动机故障,油箱漏油,密封不严,开关失灵等。

江苏万帮汽车贸易服务有限公司朱总经理:遇到汽车质量问题,我们企业的做法是先为客户维修,在维修的过程中及时进行三方鉴定(车厂、4S店和消费者)分清责任,如确定是汽车质量问题,我们将配合消费者对生产厂家进行索赔。

江苏万帮外汽汽车有限公司陈春初总经理:遇到这种情况,我们企业的规定是先检测,如果是汽车质量问题,我们会根据生产企业的索赔流程帮车主进行索赔。如果是车主使用不当造成的故障,我们会尽力为客户争取利益,并在服务工时费上给予一定的优惠。

广州本田汽车雨田销售服务店祁铁英总经理:按广州本田的要求,每一家广州本田4S店都有CS事物局,由总经理负责。如接到汽车

质量的投诉,CS事物局将立即启动认定程序,如果4S店可以直接认定的就由4S店进行维修,如4S店无法认定就由厂家进行裁决。如依然存在争议就由当事人双方委托第三方——江苏汽车检测中心进行认定,为下一步索赔认定责任。

销售“返修车”

现象:经营者刻意隐瞒产品的真实信息,将修理过的汽车销售给消费者。

东风日产文华专营店桂祥总经理:“返修车”销售属于隐瞒销售,严重的话还涉嫌商业欺诈。我们面对这样的车都是作为特价车处理并明示消费者。消费者如果遇到这样的问题可以约请律师陪同对销售企业提出索赔要求。

南京大政汽车销售服务有限公司刘飞山总经理:我们企业对待“返修车”的规定是大的修理不流通到市场,上好牌后作为二手车处理,小的维修在销售时会明示客户并签订合同。我们建议消费者购车时还是要到大的品牌大的4S店去,这样即使出了问题也可以通过车厂来制约4S店。

一汽大众协众销售公司市场总监马宁:“返修车”和新车仔细分别还是能够看出来的,消费者在买车的时候最好请一些懂车的朋友陪同挑选。如果发现购买的是“返修车”应该及时到4S店要求赔偿并保留好证据。

维修质量无保障

现象:有的修理厂设备差、维修人员资质低,送修车经多次修理仍不能从根本上排除故障;有的修理厂使用劣质或假冒零配件;维修收费标准混乱,价格差别大。

宝铁龙起达及轩达总经理卜忠贵:故障车来我们4S店修理时,必须经过前台工作人员路试,和车主沟通了解车辆故障问题,然后进后场检测,进一步确定故障原因。我们店要求车辆的返修率必须控制在2%以内,而我们店的实际返修率只有1%左右。建议车主一定要选择专门车型的4S店,给维修人员多一点时间去了解车子的问题出在哪儿,也尽量详细和准确地描述故障问题。

雨田精致南京ACURA大明路店市场部唐燕:我们的维修工人都经过专业培训、都是有经验的“老师傅”,而且我们店里的维修线路都是电脑操作,大大降低了失误率。4S店费用高是有原因的,我们需要对维修人员进行技术培训,零部件都要确保是正品,为了保护环境,4S店还需要购置环保设备,对废水、废气的排放和处理都要考虑。最后,4S店都必须向消费者开具维修发票,交纳税款。希望所有的车主们都能去正规的4S店维修车辆。

过度保养收费高昂

现象:部分维修企业为追

求高额的售后利润,私自增加不必要的保养项目或提前保养时间增加频率。

江苏恒通总经理刘兵:我们会严格按照车辆的公里数去让车主保养车辆,如果遇到过于“关心”爱车不懂保养的车主,我们也会劝告车主不必花那个冤枉钱,因为我们更注重车主长期的满意度。

南京宝铁龙通总经理彭崇喜:过度保养的现象之所以存在,是因为一部分车辆服务顾问为了他的个人业绩产值而劝导车主做无谓的保养。我们店有保养的公示牌,达到什么样的行驶公里数做什么样的车辆保养,保养项目的费用明细,需要更换的零部件等都一目了然。建议车主详细了解所驾车辆的保养要求,买了车后,也要对自己的车主动了解,过度保养我们不提倡,但是更不希望车主不爱惜车辆,该保养时就去4S店。

大众黄浦总经理陈秀坤:车主购车时,我们会提醒车主仔细阅读车辆说明书,不会刻意地让车主去做不必要的保养。都是有的车主不了解自己的车辆情况,听朋友说行驶了多少多少公里就要换机油、换机滤、换刹车油等,其实大多数情况下没有必要。建议车主在购车前后应该主动、详细地了解自己车的使用和保养方式。现在同一车型的4S店大都不止一家,车主在维修和保养时可多打听多看看。

新车“美容”遭“破相”

现象:对新车进行装潢时导致汽车受损。

南京福联汽车贸易服务有限公司装潢部叶经理:对于在装潢施工过程中发生车辆损伤,如属于车辆自身质量问题,我们将积极地帮助客户,通过索赔对受损部件进行更换或免费维修;如属于技师施工中对车辆造成的损伤,我们会在第一时间尽快与客户协商妥善解决。

江苏华海车业部经理:如果是在施工中造成的车辆损伤,轻微划痕进行抛光、研磨,如划痕严重或车辆有凹瘪进行整形做漆,对于无法修复的更换原厂新件,质量问题将优先免费为客户更换、修复。

买车必须买保险

现象:销售汽车时强行高价搭售汽车保险谋取利益。

江苏雨田海达汽车销售服务有限公司沈卫红副总经理:在我店购车的消费者,我店不强制他们在我店内购买保险。如在我店购买保险,享有一定的优惠,还能享受到更多的便利,如市区内免费救援、车辆出险后代办理赔等。

江苏天泓汽车销售服务有限公司王文引副总经理:买车时必须要在买车的地方上保险和牌照,是一种典型的霸王条款,我店仅仅把购买保险当成是一项延伸服务,消费者如果遇到这种情况完全根据自愿原则选择购买。快报记者 沈宁 常青

大明路遭遇“4”字段上牌者少

快报讯 (记者 田雪亭)因为遭遇“4”字打头号段,南京车管所大明路上牌点的号段已经连续五六天“停滞”不前了,在这种情况下,很多上牌车主见到号段后掉头就走,纷纷前往其他上牌点上牌。

昨天上午,记者来到大明路机动车上牌点,此时,偌大的大厅内空空荡荡,坐在柜台内的工作人员明显比前来上牌的市民要多。而负责上牌号段点执勤的一名保安因为来的人太少,干脆就坐在一边发起呆来。

“很正常,出现这样的号段,上牌速度就会明显下降!”问及为何出现这种冷清局面,一名工作人员表示,这是情理之中的事情。据其介绍,自从3月6日后,“FV4”号段便已经出现了,一直持续了五六天后,这个号段还是牢牢占据电脑主屏幕的显著位置。之所以出现这种情况,工作人员表示,“4”是关键,“4”是死的谐音,开车的人,大多比较忌讳这个数字!”

记者从车管所获悉,在车辆号牌编排规则中,考虑到市民的感受,末尾数字是“4”的号段已经全部删除,但号段前面的数字“4”依然保留。而受这个数字的影响,目前大明路上牌点每天的上牌市民只有二三十位,还不足平时的一半。

最新车牌号段:

	车管所	大明路	江宁	江北
公牌	3P4	4J8	8.0CE+08	1K7
私牌	SQ7	FV4	PW3	KF2

诚信2008 和谐汽车消费

现代快报汽车周刊暨“2007年度汽车金鼎奖最值得信赖汽车4S店”联合发表

3·15诚信经营倡议书

为促进中国汽车工业产业健康有序发展,倾力为用户提供满意的产品,贴心的服务,在“3.15”国际消费者权益日来临之际,我们谨向南京市场所有关于汽车的经销商发出以下诚信服务倡议:

- 一、严格遵守国家法律法规,自觉接受政府主管部门的监督指导,遵守行业行为准则和操作规程。
- 二、自觉维护消费者的合法权益,遵循诚信经营服务理念,尊重消费者的知情权和选择权,不欺骗消费者。
- 三、规范业务宣传和服务流程,做到价格透明、内容健康,保证用户按照合约订、退自由,投诉有门。
- 四、接受社会各界对本行业的监督和批评。
- 五、自觉维护行业团结,在有序竞争的同时,加强合作,共同营造良好的行业整体形象。
- 六、积极研究、探讨汽车销售和服务发展和经营新模式,促进行业共同繁荣。

汽车经营者的发展离不开整体行业环境的发展,而良好的行业环境需要全行业共同努力,我呼吁并热忱欢迎南京所有关于汽车经营的商家积极响应我们的倡议,携起手来为实现诚信交易而共同努力。

倡议单位:2007年度现代快报金鼎奖“南京最值得信赖的4S店”(排名不分先后)

南京万帮汽车贸易服务有限公司
江苏万帮汽车有限公司
江苏万帮外汽汽车有限公司
南京万帮雅风汽车有限公司万帮莱莱斯勒4S店
广州本田汽车雨田特约销售服务店
东风日产文华专营店
南京福联汽车贸易/服务有限公司
江苏恒通汽车有限公司
江苏宝铁龙运通汽车有限公司

江苏天泓汽车服务有限公司
江苏华海和成汽车销售有限公司
南京宝铁龙轩达汽车销售服务有限公司
南京黄浦汽车销售服务有限公司
南京大政汽车销售服务有限公司
江苏雨田海达汽车销售服务有限公司
南京绅华汽车贸易有限公司
江苏雨田Acura(讴歌)南京大明路店
南京协众集团汽车有限公司

郑重宣言