



汽车消费维权 仍在路上

本报记者 李莉

郑州日报中原车市大行动 谁的服务承诺不打折?

4S店午夜救援特殊考验

本报记者 李莉 文/图

这两年来,车市硝烟不断,随着消费者心态的日趋成熟,车市主战场也开始慢慢从降价转移到了服务。那么对于车商普遍承诺的24小时紧急救援服务,郑州各经销商是否信守承诺执行到位?

3月5日夜,郑州日报·中原车市联合河南省汽车行业协会、郑州市工商局专业分局12315投诉举报中心、郑州市汽车流通行业协会以及省会部分媒体共同策划了一次别开生面的午夜救援测试,近二十个品牌的汽车经销商的24小时紧急救援服务接受了一次特殊的考验。

晚上10:05,记者以车主的身份,以“汽车打着火”为由拨通了“奇瑞中植”的24小时救援热线,由此拉开了此次测试的序幕。接电话的工作人员详细询问了“故障车”的相关情况,是否有油,买车时间以及行驶里程等,并承诺五分钟内到达现场。随后各个媒体的记者依次拨打了包括广汽丰田骏驰店、河南万通一汽、上海大众郑州销售、河南裕华江南、河南弘通马自达、河南丰之元、河南裕华奥捷、河南裕华紫光、郑州海马、河南新大陆、河南豫海等在内的15家汽车4S店的24小时救援电话。

这15家汽车4S店,接到电话后大部分都能到现场,大部分4S店的工作人员都能通过车主提供的信息判断车的问题,并引导车主自己检查、排除问题,在时间上,河南裕华奥捷的工作人员的速度最快,他们仅用了15分钟。另外,以较快速度到达现场的是:丰之元用时25分钟;万通一汽用时28分钟;河南弘通马自达、郑州海马用时30分钟。

如果速度快的4S店与所在位置有关,那么救援队伍的装备以及救援人员的素质就直接体现4S店服务水平了。在现场,记者看到,大多经销商的工作人员对问题的判断、解决都有一套专业的程序。奇瑞中植、河南丰之元、河南弘通马自达的工作人员身着工装,并带来了最齐全的设备,救援车上的救援工具一应俱全,在工作人员提供的维修单上,清楚记载着他们接到救援电话的时间,客户姓名以及联系方式,汽车的故障等。

奇瑞中植的两个工作人员到达现场后动作非常麻利地试车,随后拿出电脑汽车故障测试仪开始检测,很快就排除了故障,整个过程不到十分钟,并且告诉记者,午夜救援的情况时有发生,所以他们准备了齐全的工具,只要电话一响,就能随时出发,如果在现场无法实施维修,就会把车拖回店里。10:40,记者拨通了丰之元的救援热线,相关人员接电话时的态度非常好,对故障概述表示比较明白,并答应40分钟左右到达现场,11:05,两名工作人员提前到达现场,除按4S店规定着装外,车内还配备了齐全的维修与拖车工具。

与此同时,记者也发现,个别4S店在这场特殊的考验中的表现有些不尽如人意,存在诸如救援人员没有统一着装、救援车没有标志、救援工具不全、推脱救援责任、要求车主支付拖车费等问题。

河南省汽车行业协会常务副会长蒋贡敏表示,通过这样的活动对汽车4S店的售后服务进行检测,考验其服务真功,可以提升本地汽车经销商的整体服务意识。

郑州市工商局专业分局12315投诉中心的牛主任表示,当遭遇车坏于途中的困境时,选择哪一家经销商作为车主服务商的重要性便凸现出来。他提醒消费者,购车时不能“唯价格论”,更要关注经销商的售后服务质量。

2007年全年,郑州市工商局专业分局机动车行业管理所受理汽车消费投诉100余起,品牌涉及进口车、自主品牌及合资品牌,关于汽车质量方面的投诉占近50%。

投诉呈现“两头大”的特点,即高端车和经济型车为投诉热点。

从投诉解决的情况看,汽车厂家及经销商对服务问题的重视程度日益提高,90%以上的投诉事件在消协的调解下得到有效解决。

分析:

汽车消费投诉逐年增长

全国:

中国质量协会用户委员会、车人网、清华汽车工程研究院日前联合发布的《2007年度中国汽车质量及服务满意度投诉分析报告》(以下简称《报告》)显示,2007年共收到汽车用户投诉5385例。其中,有效投诉为4878例。相比2006年,2007年投诉数量增加34.5%。其中,在汽车产品质量和汽车服务质量投诉的具体比例分别为:63.4%、36.6%。

针对汽车投诉逐年增长的情况,河南省汽车行业协会常务副会长蒋贡敏在接受采访时告诉记者:“其实,包括产品品质、服务水平及消费环境在内,汽车消费的综合水平与前几年都有了很大的提高,汽车保有量的增大及私家车用户维权意识的增强是导致汽车用户投诉数量增长的直接原因。”他表示,近几年,汽车以每年超过20%的速度飞入寻常百姓家,而且私人消费取代公务车消费成为汽车消费的主体,而私人用户在购车、用车时更具备维护自身权益的观念和意识。

郑州:

“总体而言,我市2007年关于汽车方面的投诉还处于一个比较正常的水平。”3月7日,郑州市工商局专业分局机动车行业管理所所长逮前拿出一本不薄的投诉记录向记者详谈了去年全年我市汽车消费投诉的状况。

逮所长告诉记者,2007年全年郑州市工商局专业分局机动车行业管理所受理汽车消费投诉100余起,与2006年相比略有增加,其中产品质量方面的投诉占近50%。

他表示,近年来新车频频上市,但大范围、高速度的车型更新和扩产也及部分车型在质量上埋下问题隐患,但相对于郑州市上百万的汽车保有量及2007年超过10万辆的新车上牌量,全年100余起的投诉案例“尚属正常”。

观点:

记者了解到,规则的不健全,是产生纠纷的最大原因,此外,尽管汽车消费投诉逐年递增,但真正通过法律手段解决问题还存在诸多难点。

“举证不力、索赔过高、缺乏权威认定以及维权成本过高是汽车消费投诉难的主要原因。”郑州市工商局专业分局机动车行业管理所所长逮前告诉记者:“往往消费者觉得自己很占理,但在具体的投诉过程中却并没有相应的法律法规支持,再加上鉴定方面的困难,如果真的诉诸法律,很多时候消费者获胜的希望并不大,加上维



高端车和经济型车为投诉热点

产品质量投诉为重点

全国:

《报告》显示,汽车投诉的主要问题集中在五大方面:经济型轿车的投诉集中在发动机和变速箱方面,其中以异响问题比较突出;中高档轿车产品的投诉多表现在车身附件方面,主要表现为车体的锈蚀和裂纹、车内噪声、车身振动等;对合资厂家汽车产品的投诉呈上升趋势,主要原因是一些汽车产品的宣传与汽车用户使用情况存在差距较大,多集中在油耗消耗量过大等方面。

郑州:

“进口高档车投诉增多是2007年的一个新特点。”郑州市工商局专业分局机动车行业管理所所长逮前告诉记者,“我市2007年汽车投诉呈现‘两头大’的特点,主要集中在高端车及经济型车及经济型车。其中进口车的问题主要集中在发动机方面,而经济型车则表现为一些小的零部件经常出现问题,如前门后有异响、玻璃升降器失灵等。”逮所长表示,汽车用户投诉的问题中,大部分纠纷发生在保修期内。

针对进口车投诉迅速增多这种新情况,逮所长分析,一方面,随着中原汽车消费水平的提高,包括沃尔沃、雷克萨斯、讴歌等各种进口豪华品牌陆续在郑州设立4S店,中原消费者对豪华车的消费能力增强,进口高端车的保有量增大;另一方面,豪华车的电子化及科技化程度比较高,要求驾驶员严格按照厂家规定的操作程序使用,一旦操作有失误电脑就会采取相应阻止措施,不明情况的消费者往往以为是为车辆本身出了问题。此外,由于进口高端车的故障检测及鉴定对所需设备有较为严格的要求,加上进口车在国内实行品牌总代理制度,代理经销商如遭遇用户投诉,首先需要向品牌总代理申请故障鉴定,然后才能给出相应的解决方案,“在此过程中,一旦消费者比较情绪化,就会与相关经销商发生冲突从而引发投诉。”

服务收费问题受重视

全国:

《报告》表明,在汽车产品服务质量的投诉中,对维修人员技术水平的投诉占23.63%,投诉服务收费问题的21.72%,服务态度占14.82%,配件供应占32.08%,其它服务问题占7.75%。

郑州:

逮所长告诉记者,100余起投诉中近一半为服务方面的投诉,内容包括汽车经销商销售瑕疵车、拒绝退还订金、强制车主购买指定保险、维修保养价格偏高等问题。针对个别销售商不按合同规定及时交车但又拒绝退还订金问题,逮所长表示,一些消费者与经销商签订的合同本身很不规范,在合同条款中对权利义务约定上不明确,违约后承担的赔偿责任分担不清。他提醒消费者,在交纳订金时一定要与经销商签订权责明确的合同,明确交车日期及双方所需承担的责任和义务,以免日后发生纠纷时消费者不能按照合同有效维权。

投诉解决情况良好

全国:

《报告》显示,相比2006年的处理情况,2007年投诉问题一次性解决率呈上升趋势(即1次投诉厂家就能解决的),为71.1%;二次投诉解决率为18.2%;三次及三次以上投诉的解决率为10.7%

郑州:

“在我市投诉的案例中,经过消协调解,90%以上的消费者能够与经销商达成和解。”逮所长表示,大部分经销商从企业信誉及长远发展的利益考虑,能够尽量满足消费者的合理要求。

他认为,作为机械产品,汽车在使用使用过程中出现问题不可避免,消费者对此有心理准备,一旦遇到麻烦应该冷静对待;对于经销商来讲,遭遇投诉也并不可怕,关键是尽量帮助客户圆满解决相关问题。

观点:

法律法规缺失为投诉难的主因

维权成本过高,所以更多时候消费者只能通过厂家及经销商协调解决。”

河南汽车行业协会常务副会长蒋贡敏认为,部分消费者过激的维权行为是由于经销商与消费者之间的沟通不畅或者经销商态度冷漠所致。他表示,虽然作为销售者,质量方面的问题为经销商所无法控制,但经销商更要把自己当作服务商,站在消费者的角度积极应对、妥善解决。

逮所长表示,目前汽车产品的消费维权只能依靠《产品质量法》及《消费者权益保护法》中的相关条款进行判定,但对于诸如“保

修期内修不好”、“相同故障反复出现”这样的问题,《消法》并没有解决之道。

逮所长告诉记者,部分消费者在平时维修、保养时不注意收集相关票据,待到出现问题需要投诉举证时才发觉有什么有力的证据都没有,给自己的维权带来了很大难度。还有部分消费者通过日常使用,认为车子的油耗、动力、音响、隔音等方面存在问题,但厂商却认为这些问题是在合理范围内的,由于目前汽车并无这方面可行之权威检测机构,也导致双方各执一词,问题难以解决。

提醒:

留足证据 理性维权

针对汽车消费者在维权投诉中遭遇的投诉难点及存在的维权误区,郑州市工商局专业分局机动车行业管理所所长逮前给消费者提了如下建议:

首先,选择客户保有量大、品牌信誉高的厂家及经销商。这样的厂商对售后服务都相当重视,一旦出现纠纷,他们会从市场影响的角度出发尽量完善解决问题。

其次,购车之时一定要认真阅读产品说明书及用户使用、维修、保养手册等相关资料,尽量弄清相关零部件的保修期限及限制,不同品牌、不同车型对产品的使用及维修保

养办法不尽相同,由于车主对车辆的保养、使用不当而造成问题往往不在厂商的赔付范围之内。

第三,留足证据。汽车作为机械产品,由上万个零部件构成,任何一个精彩纷呈的“激情观球夜”,目前,“畅享激情 体验欧洲杯”的第一波主打活动——东风悦达起亚真情回馈月将于3月12日~4月12日在东风悦达起亚全国各4S店展开。活动期间凡是前往东风悦达起亚4S店展厅参与各款车型试驾的消费者或享受免费检测服务的东风悦达起亚老客户均有机会抽取欧洲杯现场观球大奖,体验欧洲杯的激情与荣耀。所有前往东风悦达起亚4S店的老车主朋友除了能享受到仪器检查、发动机、底盘、电器等4项免费检测服务外,还将获赠欧洲杯主题车贴,为爱车增添活力色彩。

张静

车市资讯

原装进口马3两厢 河南上市

3月9日,原装进口Mazda3两厢在河南地区隆重上市。该车由一汽马自达原装进口,挟精工细做的进口品质和性能、价格、服务等优势,定位于A级高端市场。

在设计风格上,进口Mazda3两厢采用五门掀背的造型,清晰地表现了马自达Zoom Zoom时尚而轻快的个性设计;拉高的车头线条、犀利的方形雾灯、全新加大的前大灯、水箱护罩和品牌LOGO,让前脸更富冲击力;再加上短小灵动的尾部设计、205/55 R16的十幅宽胎,充满动感与活力,让人过目难忘。记者在河南弘通马自达销售服务店亲身体验后发现,进口Mazda3两厢漆面精细、间隙均匀、车灯无瑕疵、内饰做工精致;驾驶起来乐趣十足,且侧倾平稳性、抓地及尾部随动效果让人放心;车内气味清新自然、噪音问题大大改善,行驶过程舒适静谧,欧IV排放回应了消费者对生活品质环保的要求。

魏瑞娟

瑞风祥和 2.0T 绿城登陆

3月7日,代表自主研发最新成果的MPV新动力车型——瑞风祥和2.0T在河南世纪阳光上市。一起亮相的还有瑞风系列的另外两款新动力车型:彩色之旅2.4CBR和穿梭2.8柴油版。

作为国内首创的搭载涡轮增压发动机的MPV,瑞风祥和2.0T在驾控和动力方面都有新的突破,具有高效率、低油耗、低排放的技术特点。根据对欧洲200种汽油车的调查,相同功率的增压发动机和自然吸气发动机,前者的排量可以比后者减少18%至35%,燃油经济性可以提高10%左右。彩色之旅2.4CBR和穿梭2.8柴油版所用发动机,也是江淮汽车最新的技术成果。2.4CBR发动机是国内首创的高效率、低油耗、低排放的发动机,2.8柴油版同样利用了增压技术,极大地提升了动力性能,其经济性令同类产品难以企及。

张磊

中星江淮 激情试驾宾悦

3月8日,河南中星江淮汽车销售服务有限公司在文化路北段的一条封闭道路上对江淮宾悦轿车进行了试驾,东方车王卢宁军参与试驾。试驾中卢宁军表演了车辆漂移、180度调头等高难度动作,对宾悦轿车的性能进行了全方位的测试,并给出了极高的评价。

内饰上,宾悦采用的是无毒、无味、阻燃的绿色环保材料,使得整个车内没有新车的刺鼻异味,体现了对车主健康的关怀;“T”形驾驶控制台,简洁大方,既有“宽度”,又有“深度”。在试驾中,记者通过不断的换挡、加速、减速、急刹感觉到,宾悦轿车的前三挡提速非常快,可以根据需要直接灵活变换档位,动力性与操控性都较强,尤其是在起步阶段效果十分明显。销售顾问告诉记者,这是宾悦的一大优势,也是作为手动挡车的一个特点。

刘丹

长安铃木 宇缘天时 4S店开业

3月6日,郑州市中州大道长安铃木汽车宇缘天时4S店隆重开业。长安铃木汽车有限公司的领导,汽车相关行业的领导莅临现场并参加了剪彩。在开业典礼的各项环节中,销售经理带领他的优秀销售队伍进行的诚信宣誓,以及维修队伍对售后服务的承诺宣言。据公司总经理刘英介绍,公司占地8000平方米,展厅及办公区域面积千余平方米,配套设施完善,有顾客休息区、儿童娱乐区、配件精品展示区、维修接待区等。公司要让这种极具人性化的服务,让客户有种家的温馨感;公司的销售人员也都经过培训,具有丰富汽车知识的高素质人才,可为顾客的购车之旅提供全程保姆式服务。

张磊

河南天道 五年感恩真情回馈

又是一年3·15,河南天道将迎来五周年店庆,同时蒙迪欧致胜也被全国40余家媒体评为“2007年度车型”,双喜临门的河南天道特在3月推出“真情感恩回馈月”活动,举办大型让利销售活动:三月购S-MAX送交强险、福克斯加送千元大礼包、蒙迪欧致胜库存充足全力供应;售后服务内容:所有进店车辆免费享受360°全年健康体检、进厂车辆检测免费礼品赠送、预约维修礼品赠送、维修消费双倍积分大返还、维修工时费五折起、配件折扣全年最低价。

翟曜

东风悦达起亚 畅享欧洲杯激情

四年一度的欧洲足球盛事欧洲杯即将在6月热力上演。届时东风悦达起亚将组成百人的“欧洲杯观球团”,为广大足球爱好者提供亲赴欧洲杯赛场观战的机会。

东风悦达起亚作为2008欧洲杯官方赞助商起亚汽车在中国的合资企业,将围绕旗下的众多车型,特别是狮跑、赛拉图欧风这两款新车开展各类有关欧洲杯的互动活动,让国内消费者“畅享激情 体验欧洲杯”。欧洲杯比赛期间,东风悦达起亚还将通过遍布全国的4S店,组织广大车主朋友前往酒吧看球观赛,共度一个个精彩纷呈的“激情观球夜”。目前,“畅享激情 体验欧洲杯”的第一波主打活动——东风悦达起亚真情回馈月将于3月12日~4月12日在东风悦达起亚全国各4S店展开。活动期间凡是前往东风悦达起亚4S店展厅参与各款车型试驾的消费者或享受免费检测服务的东风悦达起亚老客户均有机会抽取欧洲杯现场观球大奖,体验欧洲杯的激情与荣耀。所有前往东风悦达起亚4S店的老车主朋友除了能享受到仪器检查、发动机、底盘、电器等4项免费检测服务外,还将获赠欧洲杯主题车贴,为爱车增添活力色彩。

张静

非常6+1,中华A+计划!
1元得爱车

河南裕华晨光汽车贸易服务有限公司

北环店地址:郑州市北环中段(中原汽车交易中心东区) 销售热线:0371-63780743 服务电话:0371-63633868
中博店地址:郑州市郑东新区116号(中博汽车广场) 销售热线:0371-00639789 服务电话:0371-99539882