

# “我能不能带走我的机油?”

## 神秘顾客档案

车主:谢振华(化名)  
 驾龄:一年半  
 车型:东风悦达起亚·赛拉图欧风  
 4S店:天润凯达4S店  
 保养:常规保养(第二次)  
 费用:256元

一年之计在于春。万物复苏的季节,总是让人充满了激情,但车辆在经过了春节长假的频繁使用后,不及时进行保养、维修也怕它“缺少激情闹情绪”啊,因此,尽管离第一次保养之后还只行驶了3084公里,我还是决定“犒劳”一下它。

当初之所以在相同价位段选择赛拉图欧风,主要还是看中了东风悦达起亚的品质。一年多的驾驶,这辆车也用实际行动证明了我当初的选择,但是,从本次在天润凯达4S店的保养过程来看,我个人觉得还是喜忧参半。

首先,等待的时间还是长了点。尽管车辆开了快一年半,但每次的维修与保养我都是选择在4S店进行。由于保养前没有提前预约,结果在等待接待人员对车辆进行了相关的登记后,进场保养就花了近一个小时。

其次,服务质量还需适当提升。在将车辆交给该店的工作人员后,我就直接去了客户休息区进行休息,虽然休息区里有沙发、电视、空调,工

作人员也及时倒了茶水,但和其它品牌的4S店来说,该店还是少了点东西——没有糖果和小吃。因为急着做保养,中午饭都没有来得及吃,我就从公司开车来了中南汽车世界,原以为到了店里可以吃个糖果充饥,谁知找了整个休息区也没有找到,但之前我陪朋友到其它4S店进行维修的时候,别的店是有的。

期间,因为要更换油塞密封圈、化清剂、机油以及发动机油滤器总成,工作人员及时和我进行了沟通,价格也严格按照公示牌上的进行,这点我还是很满意的。

但是,在更换机油时,我选择的是180元一瓶的迈奇机油SJ/4L(-20度),可在更换后,瓶中还剩下的一部分。当时,出于节约的考虑(毕竟180元一瓶的机油也不便宜),我要工作人员将用剩下的机油放到我车子后备厢里,可工作人员却没有放,直接提着机油瓶走了。个中原因让我很费解,难道机油我们买了还不能带走吗?也没有人给我解释。

本次保养,因为更换了油塞密封圈、化清剂、发动机油滤器总成以及机油,这些材料共花费了216元,加上工时费40元,一共花费了256元,相对其他店的保养费用,还是较便宜。虽然等待了快一个小时,但也可以理解,毕竟现在做保养维修的人也多。总的说来,这次保养还是不错的,不过,如果能在以后的服务中再给力一点,应该会更好。

■车主 谢振华 口述  
 记者 田泽伟 整理



参加金扳手活动的车主谢振华先生获得一等奖车模一个。

## 记者手记

在近期的多次暗访中,我们总是能或多或少地发现各大4S店在售后服务中存在的一些不足,不是一些细节没有注意,就是在流程上存在欠缺。

在当前汽车市场已经转入服务竞争的时代,服务,已经成为经销商取胜的利器,如何在平时的服务中力求尽善尽美、如何在规范流程的时候让顾客最大程度的得到满意,这无疑是目前各大汽车经销商思考的问题。毕竟,你现在的服务,决定了消费者以后是否再买你的车。

## 车主点评

接待态度:★★★★☆  
 服务热忱度:★★★★☆  
 服务透明度:★★★★☆  
 综合评价:★★★★☆

NAVECO 南京依维柯 IVECO | 欧洲商用车典范

### 城市运输 轻松得意

新得意震撼上市

**A35 999起**

- 豪华舒适驾乘体验
- B.2立方米储物空间
- 原装进口柴油发动机
- 德国原装进口底盘技术

新得意,轻松大承载,实现城市货运高效能。

轻松节能:索非姆发动机百公里耗油仅8升,动力强劲,节能环保。  
 轻松操控:5.35米最小转弯半径,配合四轮盘式制动,操纵灵活。  
 轻松承载:B.2立方米储物空间和承载性的底盘,承载更多。  
 轻松可靠:温智360主动式服务,确保一路无忧,可靠更安全。

湖南销售	0731-84083666	邵阳雄兴	0739-5255570
长沙都灵	0731-84088333	怀化盈丰	0745-2362718
湖南南工时代	0731 28493789		

## 冠军品质 家轿之王

2010 CCTV中国年度紧凑型乘用车

2610MM轴距 超大空间  
 6.5L/百公里 超低油耗  
 4年/15万公里超长保修

● 超大空间:2610mm超长轴距,后排平地板设计,510L后备箱空间,坐棚宽阔空间;  
 ● 超低油耗:1.5VVT全铝发动机,轻量化车身设计理念,百公里油耗仅6.5L;  
 ● 超长保修:整车4年或15万公里超长保修,2万公里4次免费保养。

舒适版 6.29万    豪华版 6.59万    精英版 7.19万

**腾翼 C30**  
 家轿之王

长城汽车火热招商,诚邀加盟。  
 0312-2197610 2197953

www.gwm.com.cn

湖南金杯 0731-84078188 400-696-1986 84089689  
 常德津羽 0736-7819166 13575220688 怀化生晖 0745-2363198 2267753  
 衡阳鹏成 0734-8668111 13807346912 邵阳永成 0739-5178123  
 永州永泰 0746-8666589 娄底永华 0738-8765511  
 郴州亚龙 0735-2154588 岳阳中岳 0730-8712888  
 娄底鑫新 0738-8762988 永州永信 0746-8371066