金扳手评选维权活动今日全面启动

对不称职经销商 您有权说No

随着越来越多人购买和使用汽车，汽车的消费投诉也在日益增加。据中国消费者协会公布的数据显示，2011年上半年为8235件，同比增长32.4%。而作为中部汽车消费者最活跃的省份，湖南的汽车投诉量也在逐年上升。

随着湖南第三届金扳手汽车评选的深入与“3·15”的临近，为千万消费者的安全消费保驾护航刻不容缓，三湘都市报将在“3·15”期间推出系列报道，关注与汽车消费安全紧密相关的消费话题，加强消费者权益保护，增强市民消费信心，树立行业品牌的诚信标杆，进一步促进湖湘车市健康有序的发展。

三大快速维权通道即日启动

日前，记者接到数十位消费者的投诉电话，称在对爱车进行保养时，遭遇了4S店维修程序不透明，服务态度不好；维修保养价格太高，不用更换的配件经常被要求更换；维修质量不过关，出现多次返修等现象。

为了帮助消费者解决在汽车消费中遇到的汽车交易、产品质量和服务、维修陷阱等各种问题，保障消费者的合法权益，即日起，不管你是买车、用车还是修车，保险理赔还是按揭贷款，只要是碰到了与车有关的问题，都可以拨打本报维权热线0731-84329273、84329832、13507423102、13975857478，或登录新浪微博@三湘都市报汽车周刊，或发电子邮件至sxclub@126.com投诉，我们将安排专人负责收集和协调处理投诉问题，及时与有关厂商进行有效沟通，并敦促其尽快给出处理意见。我们将在接到投诉48小时内与你联系，并告诉你初步处理方案。三湘华声全媒体将跟踪投诉解决的全过程，协助消费者维护正当权益。

“神秘顾客”暗访，邀你来“挑刺”

记者也从湖南第三届金扳手汽车评选组委会获悉，为了更好地帮助消费者维权，进而提升我省汽车消费市场健康有序的发展，作为本届金扳手汽车评选重要环节之一的“神秘顾客”行动也将陆续启动。

未来两周内，我们将组织“神秘顾客”到长沙各大主流4S店进行暗访，“神秘顾客”将以普通顾客的身份对4S店在汽车销售前的前台接待、展厅接待、需求分析以及包括诊断派工、中途等待、交车准备、结账交车、维修及休息环境、设施设备与工具、人员形象与服务技能、车辆清洁等在内的售后服务进行评测。完成暗访报告的“神秘顾客”，将有机会获得由本报提供的精美礼品一份。

即日起，凡年满18周岁，具有驾驶证的车主，均可拨打0731-84329273、84329832进行报名，我们欢迎你加入“神秘顾客”队伍，一起对车商服务“挑刺儿”。

对服务不好的车商，您有权说“不”

作为湖南车界一年一度的盛事，湖南金扳手汽车评选以其透明、公正、权威一直备受业界关注。随着“3·15”的日益临近，湖南第三届金扳手汽车评选也启动了“金扳手汽车评选之‘3·15’维权特别行动”。本次行动将根据消费者的投诉量和投诉解决率，综合“神秘顾客”行动调查得出的车商满意度数据，告诉你哪些厂商值得信任。而本次“3·15”维权特别行动中各厂商的成绩也将作为第三届金扳手汽车服务评选的重要考察资料。 ■记者 刘宇慧

K2两厢带给你的，不仅是全新的悦行生活，更有惊喜的韩国之旅。2012年2月10日至2012年3月31日，购买K2两厢即可参与抽奖，赢取豪华韩国之旅。和K2两厢一起，畅游济州岛等风景名胜，遍尝韩国地道美味，参加2012韩国丽水世博会。悦行双生，双份悦行生活，双倍美好体验。

东风悦达起亚汽车有限公司 全国客户服务中心：400-799-0000 网址：www.dyk.com.cn

天润汽车 TIANRUN AUTO 湖南天润凯达汽车销售服务有限公司

销售热线：0731-82873777 公司地址：长沙市中南汽车世界物贸路55号

KIA 东风悦达·起亚