



由本报主办的2013湖南金扳手汽车评选正在火热进行,其中重要环节的“神秘顾客”暗访已经开始行动。截止4月1日,已有近百位神秘顾客通过96258、华声汽车网等途径报名。我们也从中抽取了部分“神秘顾客”,对4S店的售后维修保养环节进行暗访打分。4月1日下午3点,第一位神秘顾客开始了对申湘别克4S店进行的暗访。

金扳手首位“神秘顾客”暗访全纪实

诱导“过度保养”,工时费胡乱收,服务水平堪忧

车主:苏同(化名)
驾龄:二年半
车型:上海通用别克英朗
4S店:申湘别克远小店
保养:常规保养(4万公里)
时间:4月1日下午3点
费用:1496元

我的车是2011年6月买的,到现在两年不到,车辆行驶了41849公里,这是车的第4次保养。上次保养是去年11月做的。

这是我第一次来申湘别克远小店做保养,让我很不爽,服务不热情,工时费收取不透明,还诱导我“过度保养”。

车刚开进接待区,一名叫胡姓工作人员出来进行了接待。在前台,他先对车的保养情况进行的查询,随即开出了服务维修工单。但在维修单上,有“空调系统杀菌保养,收费320元”,这个项目我上次保养才做的,到现在还只跑了4000多公里,而在百度上都说这个保养一般是1万多公里才做一次。在我的强烈要求下,这一项被删掉。

其次,价格不透明,工时费胡乱收。这次保养里有“更换刹车油、排空气”一项,工时费300元。而我在价格公示栏里,找了好几

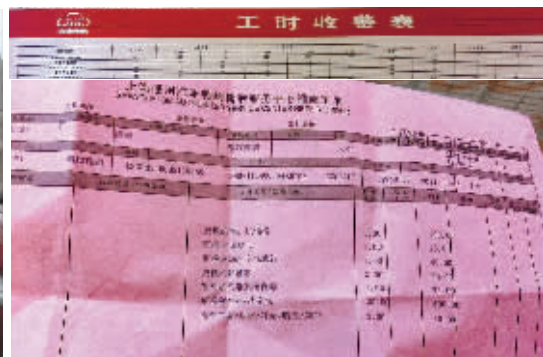
遍也没有找到这一项目的收费标准。工作人员支支吾吾表示,自己没有注意到这个问题。更让我气愤的是,在价格公示栏里英朗“更换机油、机油格”明明写着工时费90元,在我的收费单上却是120元。

休息区的服务也一点不热情。我从下午3点15分坐到4点55分,一个半小时里,服务人员就只有进门时给我倒了一杯水,此后再没有任何服务。

最终,我的保养内容包括“更换机油/机油格”、“更换空调滤芯”、“更换发动机空气滤芯”、“更换汽油滤芯”、“发动机润滑系统保养”、“更换刹车油/排空气”、“检查地盘/油水/灯光/胎压/刹车”、“换灯泡”8个项目,工时费660元,材料968元,总计1628元。工作人员表示,提前预约工时费可打八折,最后结算价1496元。

车主点评
前台接待态度:★★★★☆
服务热忱度:★☆☆☆☆
服务透明度:★★★★☆
车间清洁度:★☆☆☆☆
综合评定:★★☆☆☆

■车主 苏同口述
记者 杨刚 整理



车主提供的票据显示,申湘别克保养工时费价格存在猫腻。

链接

价格不透明能否拒付费? 维修保养也要货比三家

汽车市场已进入后时代,汽车保养猫腻也越来越多。“过度保养”、“价格不透明”、“乱收费”、“工时费贵”成为汽车保养的主要问题。近日,记者就这些问题采访了汽车行业专家、律师以及相关部门。

“价格既然已经制定了就不应该乱收。”对于车主苏同的遭遇,湖南湘和律师事务所律师肖应华表示,“更换机油/机油格的工时费价格公示栏里标明是90元,而后收了120元,且

没有任何解释,消费者在这种情况下是可以拒绝付费的。”

“价格不透明”也是车主苏同遇到的问题。肖应华表示,消费者可以要求对方出示物价局规定的项目收费文件,如果对方无法出示,消费者是可以拒付的。

目前,我国并没有具体的汽车售后服务的工时费标准,现行的标准都是汽车厂家和4S店制定的,这就导致了工时费的混乱收取。长沙交警大队

石油商品价格监管处罗处长也表示,竞争行业价格可以自定,但必须公示出来,让消费者明明白白消费。

汽车资深人士表示,汽车服务乱收费,价格不透明现象一直存在,在如此激烈竞争的市场上,行业要加强自律。车主也应掌握汽车保养的基本常识,以免被商家牵着鼻子走;同时车主在选择4S店保养,或有信誉的汽修厂维修,也需货比三家。 ■记者 杨刚



展会时间:2013年5月29日-6月2日
展会地点:湖南国际会展中心(长沙世界之窗旁)

领航中部第一车展



主办单位:湖南省经济和信息化委员会 湖南省机械行业管理办公室 湖南省冶金行业 长沙日报报业集团 湖南省工程机械协会 中国汽车工程学会 长沙市人民政府 承办单位:长沙晚报 三湘都市报 湖南省汽车行业联合会/商会 车展官方网站: 金扳手汽车网 国联汽车网 华声汽车网

风从东方来 好戏在5月

国内最大车展 上海车展 在4月中下旬举办,20余天后,湖南车展在长沙接踵上演。

届时,各大汽车厂商将携

最新车型/最新展具/最大优惠

在长沙演绎国内顶级车展的精彩

乐·享 “快乐购车” “购车送好礼” “购车送保险” 梦·虹 “醉美车生活精彩大赏” 悦·赏 “购车取中大奖” 爱·家 “购车送惊喜好礼”

活动诚邀商家冠名与协办 咨询热线: 0731-82220318 82220302

