

五问上门养护靠谱度



资料图片

随着手机全智能时代的到来,各种应用软件如雨后春笋般应运而生,其所涉及范围之广泛令人咋舌。特别是在今年,除了满街可见的移动洗车服务外,就连较具专业性的汽车保养也可通过各类软件随叫随到了。但实际上,这种快捷的“上门保养”是否存在隐患,消费者权益能否受到保护,其行业是否规范?则需要我们理性看待。

各种安全隐患 纠纷很难避免

上海大众某4S店售后服务总监称,正规4S店针对每款车型有相应的配件储备,最基础的包括机油都会根据厂家要求配有不同型号。在检修过程中,会对维修质量、扭矩扳手力度、零配件进行二次核实,并有相关负责人签字,能做到较清晰的责任归属。“但很多路边小摊、快捷服务等往往都不具备针对性较强的储备能力,这包括硬件、技术以及人员的储备。一些4S店在严格监管下都会出现‘偷梁换柱’的情况,更何况那些本身就欠缺监管机制和行业规范的商家,各种安全隐患、纠纷很难避免。”

同时他表示:“在目前的大环境下,由于进货渠道不同,真假混淆,希望允许4S店和正规修理厂在保证卖真货的同时,有一定的利润空间,鼓励4S店转型,学习互联网时代下的创新,主动服务。”

1.真的规范吗

“烦琐”的4S店流程 VS 一张上门打印单

汽车保养,笼统地说可以分为检查、更换以及维护。在保养过程中正规4S店会出具一系列单据,其间每个环节均需工作人员核实。比如会有最初的“车辆维修单”,在这上面会有车辆信息以及客户信息等,工作人员会根据车辆信息中的“底盘号”去仓库提取对应车型的配件,以保证配件与车辆完全匹配。“接车检查单”则含有该车型所有外观、内饰的细节,并经客户确认,从而保证在车辆保养过程中如果发生刚蹭等事故,有一个清晰的责任归属。而车型常规保养项目这一页至关重要,据某德系4S店工作人员介绍,一般该店的初期检查项目达到21项,而根据车辆行驶公里数的增加,检查项目也会随之增加,在最大限度下做到细致检查。

在监管方面,值得一提的是4S店均会出具“小修出厂合格证”,这相当于一个具有法律效力的质保,而且国家相关部门也会定期对4S店的“小修出厂合格证”进行抽查,如果缺失则会有一定的处罚机制。

看完上述较为“烦琐”的流程后,反观目前的相关应用软件,有消费者表示,由于为了追求快速便捷,上门工作人员仅在车辆保养完成后出具一张保养项目打印单,不具备法律效力,相当于打“黑车”没有发票。

2.真的全面吗

仅以检查为主,且很多细节难以做到

通过体验,上门保养也可以做到30多项检查,其项目也包含对轮胎、制动、空调等硬件的检查。但由于受场地限制,且小区保安禁止其入内,所以只能在路边进行,和4S店相比,差距十分明显。由于4S店有专用仓库,且对于不同型号车辆,配件都有极强的针对性,所以上门服务仍是仅以检查为主,比如前后制动系统的刹车片薄厚、

后轴是否存在隐患等。同时,受限于没有起重设备,最多只能将车的一部分举起,很多底盘的细节检查无法做到。而当发现轮胎磨损、刹车片过薄等情况后,也仅仅是通知车主更换。

值得提醒的是,大部分上门保养是将车停在路边,工具摆放又占据一定空间,加之过往车辆较多,存在一定的安全隐患。

3.真的专业吗

更换机油只能采取“土办法”

车主张先生通过手机应用软件做过车辆保养,他发现,上门服务工作人员抵达后并没有携带专业工具,特别是更换机油时,只能将前车轮垫起,采用“小斜坡”方式,将车身抬高后再放出废机油,但是并没有看见像4S店那样有专门回收废机油的容器。对此,4S店工作人员说,由于没有专业起重设备可将车平行托起,所以上门服务人员只能采用“小斜坡”或者手动抽油机的方法进行放油,但如此不可能将发动机内部的机油放尽,这直接导致了新油与旧油的混合,并对发动机造成直接损害,诸如抖动、噪声大以及性能下降。

另据某媒体报道,在一个上门保养的案例中,当机油“放空”后,上门服务工作人员加入6L新机油,由于该车型配备了电子油尺,随即机油警报就亮起,工作人员便放出了一定量的机油,但警报灯仍然报警。通过咨询得知该车型需加6.5L机油,便又将机油加回车内,可警报依然报警,工作人员告知车主去4S店清除故障即可。可最后在4S店检查后得知,该车机油传感器损毁。据4S店工作人员透露,曾有一位车主在更换机油滤时,上门工作人员没有带来完全匹配车型的滤芯,但仍进行安装从而导致车辆漏油,后续所花的维修费用更大,且全部由车主自身承担。而上门保养空调导致鼓风机电阻烧毁,最终回4S店进行修理的事情也曾有发生。

4.人员素质真有保障吗

上门人员水平、资质难以把控

为了保证上门服务能够快速抵达,相应应用软件往往与该区域内的小店联手,但其服务人员的素质则良莠不齐。对于这点,4S店工作人员说,对4S店而言,其聘用的汽修人员均为正规院校毕业且经过实习,有一定工作经验的专业人员,在4S店内也会有定期考核、培训甚至出国学习的机会。而小的汽修店对人员的把控相对较为松散,没有专门院校对接,技术水平也难以评定,特别是上门服务的工作人员,其所属哪家维修店、水平如何、是否有资质等,若有问题,都会为汽车维护带来一定隐患。而如果在维护过程中出现问题,作为车主也很难找到一个具体店家、部门来进行维权。

5.真的便宜吗

就检查项目而言,单项收费偏高

以某德系品牌车保养为例,21项常规检查210元,平均10元,手工费含在210元里,最终每项保养10元。而通过某款上门服务软件了解到,由于工作人员需要开车到车主家,其油费、人工费则会偏高,如按促销活动外的常规收费看,仅服务费就在150元-160元之间,虽然机油、机滤价格与网上售价相同,但就检查项目而言,单项收费偏高。(新京)

高尔夫 1.2T&R-line 上市活动结束

本报讯 8月29日,高尔夫1.2T、高尔夫R-line上市发布会在一汽-大众平顶山华天4S店举行。活动现场十分火爆,参加活动的客户不仅订到了爱车,还抽中了丰厚的礼品。

活动当天,伴随着热情四射的舞蹈,高尔夫1.2T、高尔夫R-line上市发布会正式拉开了帷幕。本次活动的销售内训师首先就车型进行了详细的讲解,同时也宣布了现场购车的优惠政策,不到半个小时就有好几位客户购得爱车。而且,当天订车的第一位客户还抽中了一台微波炉。

据了解,高尔夫1.2T的问世,是一汽-大众环保事业上的新成果,这款车搭载使用



资料图片

1.2TSI发动机,小能耗也能玩转大主场。高尔夫1.2T及R-line的问世,标志着高尔夫产品阵营的进一步丰富,为高尔夫家族注入了新鲜血液。★ (燕亚男)

BMW i8 平顶山丹尼斯外展落幕

本报讯 “这车好漂亮啊!”8月29日至30日,平顶山宝莲升4S店在开源路丹尼斯广场开“展”2015 BMW 全系体验日活动(如图),独具风范的全新BMW i8吸引了不少市民的驻足,大家纷纷拿出手机拍照。

活动现场,除了赛车游戏体验环节,更有BMW专业摄影师用相机留下观众在BMW展台内欢乐时光的瞬间,照片会通过照相机同步到展台外侧的显示屏上,通过扫描二维码,将照片分享到朋友圈。活动吸引了众多市民的热情参与。

据了解,“感受完美BMW 全系体验日”是宝马品牌覆盖面广、活动周期长的全系产品体验活动。此次外展,拉开平顶山宝莲升2015年BMW 感受完美的序幕,9月12



日,BMW 全系体验日集结全系经典车型,邀您一同感受完美。领略BMW 的悠久历史与创新科技,体验BMW 的美学理念与动感激情。★ (燕亚男)



微信答疑

开车遇到困难,不知道该怎么办,您只要关注微信公众号“鹰城微车市”(或扫描旁边的二维码),把您的问题发给我们,我们将一一给您回复。每期还将挑选车友们比较关心的问题,寻找专家为您解答。来看看本期有哪些答案能够帮到您吧!

微友“小树苗”问:转弯时,向右转方向盘很轻,为什么向左转方向盘很重?

平顶山明业汽车销售有限公司服务经理张亚楠答:不管向哪儿打方向重都有可能。是以下几种原因造成的:打方向重可能是主销后倾角过大,外倾角不正确;有可能是左侧(或右侧)转向纵拉杆、横拉杆球头调得过紧或者缺油,转向轴或套管弯曲,造成了卡滞;或者是前轮前束调整不当,轮胎气压不足等原因造成的;也有可能是方向机缺油,或者方向机损坏。为了减少此类情况的发生,建议车主定期检查下助力泵是不是差油,前后左右轮胎是否胎压一样,因为助力泵差油方向会沉,前后胎压不一样也会造成方向跑偏。

微友“海宝”问:车在磨合期是不是必须得慢开?

东风风神平顶山翔龙4S店服务经理周星伟答:在磨合期内由于摩擦阻力大,消耗了发动机的输出功率,油耗也较大,另外,刹车系统不能达到最佳的制动效果,所以需要控制行车速度。磨合发动机要注意以下几点:1.在车辆行驶里程为0至500公里过程中,发动机的转速不超过最大转速的50%,即转速不超过2200转。2.500-1000公里最高速度可适当提高,普通可以达到90-100公里,转速依然在2500转以下为好。适当提提速不但不会影响发动机,反而可以促进磨合,而且可以看看再提速时是否有异常。3.1000-1500公里速度可以提至120公里以下。因为磨合是一个渐进的过程,必须逐步加码。转速不要超过3000转即可。在路况允许的情况下,应该经常变换速度驾驶。如时速40、60、80、90公里等,控制油门在各个速度稳定一段时间,有利于发动机磨合和降低油耗。

微友“一杯水”问:经常把后备厢当仓库用,会不会对车有什么不好?

平顶山新纪元雪佛兰售后站长杨辉答:后备厢放置重物行车是否省油、是否影响底盘和后悬挂的使用寿命,这个问题我们要首先分析行车的阻力。阻力分路阻和风阻,路阻的大小取决于车自身的重量,原理是车载越重、越省油。车辆首先要克服路阻(克服车辆自身的重量,风阻就次要了),但如果经常跑高速的话,越重的车就越省油(重量惯性克服风阻,路阻就次要了)。车辆载重100多斤,在市区跑的情况下,除了省油,对车辆不会产生任何影响,不会降低底盘和悬挂的使用寿命。如果在跑高速的情况下,经常跑高速(80-100-120左右),反而省油。但建议车主尽量把重的东西放到前排(车辆前轮负载的地方),相对比放在后备厢要省油。

微友“彩色铅笔”问:开车时经常忘记放手刹,会对车有什么影响?

平顶山长城汽车4S店技术总监孙昆阳答:要是车启动了手刹没放,仪表盘上会有相应的指示灯一直亮着。有的车主开车根本不注意仪表盘,甚至直到闻到焦糊味才意识到需要停车检查。如果发现开车时没放手刹,哪怕路不是很长,也应该检查一下,要根据制动器零部件磨损程度,必要时维修或更换。

开车忘记放手刹可能有以下三种危害:1.费油。2.长时间行车未放手刹容易造成手刹线疲劳、刹车片磨损或者刹车片过热,会减少这几个部件的寿命。3.经常忘记放手刹在紧急状况下需要时,可能无法起到刹车的作用。4.还有可能造成行车中车身抖动,在路上不能平稳行驶,由此可能引发事故。(郭晓芬 整理)



资料图片