

维修的铁拳

开栏语

中国汽车后市场正在发生新的变化,从2015年开始进入竞争白热化供求倒挂状态,到市场即将达到1.7万亿元规模,汽车后市场正在野蛮生长。行业品牌和电商平台携手布局新零售之际,新的商业发展空间还在拓宽,汽车后市场服务在大众视角的关注度比重越来越高。

但值得注意,央视315晚会点名英菲尼迪等几个主要品牌的售后案例,说明汽车后市场的环境仍需“净化”,行业急需更专业的意见领袖,从专业性和公信力等多方面为消费者为汽车后市场扩围提质。企业也需要监督,提高自身服务和获得新的发展机遇。

车辆质保期内出现问题迟迟不解决, 英菲尼迪4S门店上演“拖字诀”

质保期内未能如愿解决

刹车异响问题

消费者余女士向新快报记者讲述了事情经过。余女士于2016年12月10日在广州元都汽车销售服务有限公司购入一辆英菲尼迪QX60,整车质保期限为4年10万公里。而从2020年开始,余女士就遇上了车辆的刹车异响问题。

根据余女士介绍,从去年年初开始,她和她家人在驾驶自己这辆英菲尼迪QX60上路时会出现明显的异响问题,且异响发生的次数很频繁,并非激烈驾驶,仅仅是正常进行的行车制动,就会听到刹车部位发出的刺耳声音。

余女士担心刹车异响问题会影响到行车安全,便第一时间将车送至车辆购买经销商广州元都汽车销售服务有限公司进行检查维修,而4S店以排查不出刹车异响缘由一直未解决此事。期间余女士与4S店进行了多次沟通,要求为其更换刹车系统,但均被4S店以“没检查出缘由不能进行下一步维修操作”拒绝。

直至过了车辆质保期,在与4S店协商沟通无果的情况下,余女士因为日常用车需要,花费3万余元对刹车系统进行了自费更换,其后刹车异响问题才得以解决。

根据余女士提供的维修记录,因为检查不出问题点,她从2020年5月开始就自费对刹车进行安全性深度检查和保养,包括刹车系统深度清洁保养、刹车油管路可视洗等套餐,但4S店一直未查出症结所在。根据余女士介绍,在出现刹车异响后,她在质保期内至少两次进店与经销商沟通以维修,线上则与销售顾问、店内客户管家进行多次沟通,但一直没有得到车辆异响结果以及合理解决方案。

店内对接人员换了三次

让余女士感到疑惑不解的是,为何4S店一直排查不出问题,过了质保期自费更换之后就马上解决了。是4S店的技师职业本领不过关还是店家有意拖延?

余女士告诉记者,自己从进店反馈问题到最后自费解决,店内的对接人员也换了几个。一开始对接的是4S店的销售顾问黄先生,在检查出异响问题属实之后交由店内元都小管家小菲跟进,在迟迟未得到解决方案后,余女士在店内的最后一次对接人员又换成了服务顾问王先生。

针对上述事件,记者联系了服务顾问王先生进行求证采访。王先生向记者表示,自己对接余女士的时间点已经过了车辆质保期,他只是按照实际情况给出报价方案,前面对接不清楚,也没有查到相关维修记录。随后记者尝试采访元都小管家小菲,对方则以“只对接客户业务咨询”拒绝了采访。

记者也通过官方邮件方式向英菲尼迪公关部宁先生发去了采访函,截至记者发稿时,未收到其相关回复。

余女士表示,经过上述事件,英菲尼迪在她心中的品牌形象大打折扣。她表示,在事件整个过程中4S店的服务态度都还不错,但就是店内一直不给出合理解决方案让自己很失望。“自己之前选择英菲尼迪QX60有很强的主观喜好,但之后换车可能不会再选择这个品牌。”

英菲尼迪QX60广州车主余女士近期遇上了烦心事。车辆刹车异响出现问题,4S一直拖延维修进度不解决,直到过了质保期,余女士无奈之下花费3万元进行自费更换刹车系统。4S店的做法是否符合规定,余女士又应该如何保障自己的权益?



律师说法

消费者支付价款后有权获得相应质保

针对上述案件,广东国鼎律师事务所律师廖建勋认为,若4S店销售人员在车辆质保期内以故障排查不出为由拖延维修时间行为属实,则商家侵犯了消费者关于家用汽车产品修理、更换、退货责任规定的合法权益。

廖建勋表示,根据家用汽车产品修理、更换、退货责任规定,在消费者支付商品价款之后,是有权利获得相应商品的质量保证服务。在家用汽车产品包修期内,家用汽车产品出现产品质量问题,消费者凭三包凭证进店,商家应当给予消费者免费修理(包括工时费和材料费)。

廖建勋提醒,消费者日后若是再碰上类似的问题,可以通过以下几个方面来进行维权。首先根据家用汽车产品维修、更换、退货责任规定,可以与经营者(4S店)进行沟通协商。若是协商未解决,消费者可以依法向各级消费者权益保护组织等第三方社会中介机构请求调解解决,也可以向质量技术监督部门等有关行政部门申诉进行处理。如果前面的这些方式都不能解决纠纷或达成一致,消费者还可以协议申请仲裁,也可以依法向人民法院提起诉讼,维护自己的合法权益。

英菲尼迪315后续

线下探访:午后时段门店冷冷清清

事实上,针对英菲尼迪QX60的消费者投诉案例不仅如此。此前,英菲尼迪就因QX60变速箱故障频发登上央视315晚会。据报道,英菲尼迪QX60变速箱长期存在异响抖动等故障,英菲尼迪为保修期内的车主更换变速箱,可是问题依然存在,更有甚者3年更换3次变速箱问题依然没有解决,还出现了更加严重失去动力、方向盘没有助力等问题。

事件曝光后,英菲尼迪迅速进行了回应,设立专属客服,将保修期延长至8年20万公里。那么此次事件后英菲尼迪线下门店景象究竟如何?对此,记者走访了广州市区多家英菲尼迪汽车门店,了解目前其真实的营业情况。

在记者探访的几家英菲尼迪4S店里,销售基本都不避讳谈论这次事件。问及相关问题,销售均表示是非常罕见的个例,但对于其症结所在的答复却不尽相同。有的表示变速器本身并不是问题所在,而是与混动系统的匹配出现了问题;有的表示变速器可能是良品率问题,但因为QX60的变速器属于纯进口,所以对不用混动

系统,纯国产的英菲尼迪其他车型没有任何影响。而在问及英菲尼迪官方对此次QX60问题根源的定义时,销售均不能给出切实答复。问及上述案例车主曝光的QX60刹车异响问题,4S店检测不出结果,不予处理一直拖出保修期的事例,白云区门店销售人员给予了否定,表示“没有听过,我们肯定不是这样的。”

值得注意的是,在探访几家英菲尼迪线下门店的过程中,记者发现不论是在工作日还是周末休息日,在理论上最应拥挤火爆的午后时段门店是一番冷清的景象。上门看车者寥寥几人,就只有几个来进行售后养护的车主。对于各车型的销售情况,销售虽然没给出明确答复,但也表示“我们的品牌定位不是求走量那种。”也有销售直接表示门店集团需要“转移支付”其他品牌的销售利润来支持英菲尼迪门店的运营。



更多优质汽车资讯
请关注新快网汽车频道