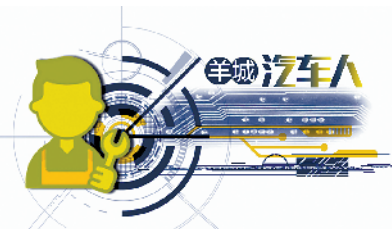




小心!

# 汽车消费注意这些“坑”

文/羊城晚报记者 张爱丽



文/图 羊城晚报记者 张爱丽

## 疫情下,他义无反顾 选择做“逆行者”提前上岗

人物:李振达、谢向东  
单位:长安福特广州瀚福汽车销售服务有限公司



李振达

舍命与病毒相搏的医护人员,不远万里支援湖北的民间志愿者……自新型冠状病毒感染的肺炎疫情爆发到现在,大家几乎每天都能看到、听到不少让人湿润眼眶的英雄事迹。事实上,在这场疫情阻击战中,还有不少汽车消费市场管理者和一线人员也在用他们的力量和方法与疫情抗争,为社会的稳定和经济的振兴发挥自己应有的力量。

### 总经理义无反顾提前返岗

李振达,长安福特瀚福汽车销售公司总经理,平时长年累月奋战在单位,难免对家人心怀愧疚,原本打算利用春节假期好好陪陪家人,一场疫情让他义无反顾地选择做了“逆行者”提前返岗。1月24日(年三十)一早,李振达便从家匆匆往单位赶。

“疫情就是命令,防控就是责任。我们单位116名员工和开工后前来看车、买车客户的防护怎么办?我必须第一时间赶回去,把疫情防控工作做到前面才行。”李振达作为公司的管理人员,他自觉配合他所在的广东瑞华集团,担负起协调开展防疫工作的重担。

回到单位的他,立即展开现场办公,为保障节后复工时员工和客户的防护防护用品,他想方设法到处联系购买各类防疫物资,几经努力采购到一批口罩、消毒水等防疫物资。

除了准备防护物资,李振达还要考虑到公司的经营。“一个公司,上百号人吃饭,推迟一天营业就会亏损数万,不敢想象。”李振达在接受记者采访时表示,在厂家和集团相关政策的推动下,其决定提前召集公司员工线上开会布置复工后的工作任务,尽可能地降低疫情给公司经营所带来的影响。

“好在我们的员工都很给力,争相献计献策和出力,正是在大家的共同努力下,我们在2月10日顺利开门迎客。”李振达表示。

### 销售人员变身消毒小能手

复工后,李振达更忙了,每天早上8时他便会提前到达公司,布置和检查各种工作。“好在不是

我一个人在战斗,为了给客户提供安全的看车环境,现在我们的员工基本都能主动提前到岗做各种消毒防护工作。”李振达说。

谢向东是长安福特广州瀚福店销售队伍中的一员,他每天早上8时20分到公司测量体温后,打卡签到,领取手套、口罩等防疫装备后,开始一天的工作。

接待客户之前,广州瀚福销售店内的所有公共区域由第三方公司进行整体消毒。而展车和试驾车的消毒则由销售顾问完成。到店后,谢向东便开始对店内展车进行消毒,用酒精擦拭展车的表面,包括门把手等人群接触较多的位置。半小时可以完成展车的外观消毒。

而展车内,谢向东更是用心,在不损伤车内真皮的情况下,他用酒精细心地给车内的各个角落擦拭消毒,整个消毒时间大约需要20分钟。“刚开始时,一辆车消毒下来,我要用差不多一个半小时,累的腰都直不起来了。经过这段时间的锻炼,现在用时缩短了一半,感觉自己都快变成消毒小能手了。”谢向东笑称,除了给车辆消毒,现在他和公司的同事还被“逼”成了网红,每周都会有进行7场线上直播卖车。

“在瀚福所有员工的努力下,该店当前的销量虽然与往年同期没法比,但好过预期。”李振达告诉记者。

对于疫情期间自己和公司员工的努力,李振达则说:“比起抗疫一线的最美身影,我们做的事微不足道。”是的,抗疫路上,哪怕绵薄之力,只要是万众一心,亦能铸就疫情防控的铜墙铁壁。

## 消费政策落地一周 广州车市回暖明显

文/图 羊城晚报记者 张爱丽



### 厂商加码发“红包”刺激车市

在政策的推动下,各汽车厂商也开始加大促销力度。

针对广州强力支持政策,广汽丰田率先响应,推出“8重礼”重磅加码。记者从广汽丰田了解到,3月3日起,购买该公司生产的新能源汽车最高享2万元综合性补贴,置换车最高8000元补贴,购混动车型额外享3000元补贴,医护人员、警务人员、部队人员额外享2000元补贴,还有0利率金融补贴,4年10万公里免费保养、免费全车消毒、京东E卡等。

与此同时,长安福特也推出多种优惠礼包。消费者购买新能源汽车,可享长安福特最高60000元补贴;消费者置换车辆,可享最高16000元补贴。同时,在此期间购车的消费者,均可享受长安福特提供的三大增值服务,包含3000元健康基金、3个月延期还款、3年6次免费基础保养。此外,所有自驾到店并试驾长安福特车型的车主(不限品牌),均可获得免费车身高身服务。

值得一提的是,除了生产厂家推出的各种补贴,一些4S店还打出了0利息、低首付等优惠标识。“现在整体环境不太好,我们就想通过各种优惠来降低消费者的购车成本,以推动消费。”别克一专卖店销售人员表示。

### 走马羊城

3月10日,广州鼓励汽车消费政策落地满一周。羊城晚报记者连日走访市场了解到,光顾各汽车品牌4S店的消费者明显增多,市场销量也渐回暖。

### 市场回暖 看车顾客渐多

3月9日中午,在一汽丰田一4S店内,有7组消费者正在向销售人员咨询车辆相关信息。其中,一组人员刷卡预订了一辆20余万元的SUV。现在政府和汽车厂商都给发购车“红包”,所以决定提前下订,这个月准备参与车牌竞拍。该消费者告诉记者,自己姓吴,家住番禺区,在天河区上班,平时上班主要的交通工具是地铁。

事实上,车市回暖并不只是出现在上述4S店。东风日产一销售店的负责人告诉记者,广州刺激政策落地到现在,该店的人气明显旺了起来。“上周末一天能接待二十多波客人,工作日少则也有六七波,多则会接待十多波客人。”

东风本田一车商则告诉记者,在过去近一周的时间,自己接到了八九台订单,而在刚刚过去的2月总共才卖了20余台。

对于市场的回暖,业内认为,除了疫情逐步减弱,还与广州上周落地的刺激政策有关。根据广州市3月3日发布的《关于印发广州市坚决打赢新冠肺炎疫情防控阻击战与战时实施全年经济社会发展目标任务若干措施的通知》(以下简称《通知》),明确提出要提振汽车消费,2020年3月至12月底,在使用环节对个人消费者购买新能源汽车给予每车1万元综合性补贴。同时,对置换或报废二手车购买“国六”标准新车,每辆给予3000元补贴。

### 消费者

投诉主要集中在售后服务环节,而投诉的问题包括小病大修、收费不透明、服务水平低等

图/刘佳宁



### 影响 2019 十大消费维权舆情热点 奔驰车主哭诉维权登榜首

事实上,作为汽车行业投诉影响力最大的莫过于奔驰西安女车主哭诉维权事件,据中国消费者协会日前发布的《2019年十大消费维权舆情热点》报告显示,奔驰车主哭诉维权引起各界反思的社会影响力指数达到80.5,登上榜首位置。2019年4月,西安一名女车主坐在奔驰车引擎盖

上哭诉维权的视频在网络热传。该女子称,新买的奔驰车漏油,经销商却以汽车“三包”规定为由拒绝退货。随着舆情不断发酵,汽车销售过程中收取金融服务费的问题也引发舆论质疑。最终,销售方被罚100万元。

奔驰车主哭诉维权事件登舆论关注榜首。其虽是个案,但

### 难题 标准缺失责任不明 异味异响问题维权难度增

广东作为汽车消费大省,汽车市场体量大且交易活跃,由此引发的消费问题及维权纠纷有升级趋势。据省消委会统计数据显示,全省各级消委会2017年受理交通工具类(含各类交通工具,汽车是重点)投诉13299件,同比增长17.34%(2016年受理相关投诉11334件),2018年受理交通工具类投诉24788件,同比增长86.39%。其中,售后服务环节问题最为突出,2017年-2018年售后服务类投诉占比均超过40%,2019年第一季度超过50%。

省消委会相关负责人在接受羊城晚报记者采访时表示,汽车消费维权案件中,消费者投诉主要集中在售后服务环节,而投诉的问题包括小病大修、收费不

透明、服务水平低等。

值得一提的是,2019年4月,消费者坐在奔驰车引擎盖上维权的视频在业内引起巨大的轰动,这也暴露出汽车消费者维权道路的艰难。中消协表示,汽车一旦出现质量问题,涉及气味、异响等相关投诉,因国家没有出台相关标准,只要4s店或厂家不认为是质量问题,这一类的投诉便难以调解,消费者就无法进一步维权。

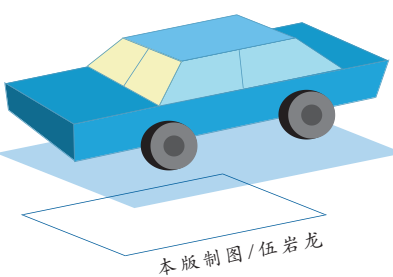
其实,信息不对称也是消费者维权难的重要原因。省消委会相关负责人表示,消费者缺乏专业知识,只能听店家的判断,店家如有隐瞒,消费者很

难得知真实情况。

此外,省消委会相关负责人还表示,汽车行业专业性强,汽车检查维修等环节又相对隐蔽,消费者在权益受损后,往往很难取证。

随着消费升级带动,豪华车的销量逐年提升,其产品质量问题召回也在不断上升。以奔驰为例,2019年召回数量超60万辆,成为全年召回数量最高的车企之一。对此,省消委会方面表示,购买了售价较高车辆,消费者往往对车辆的质量、店家服务等有更高的期待,在遇到车辆大修或其他质量问题时落差较大,容易导致对品牌失去信任,因为车辆维修或退车等涉案金额也比较大,所以调解难度也比较大。

### 提醒 面对厂商的违规行为,消费者要敢于说“不”



本版制图/伍岩龙

对于消费者而言,应该怎样维权,又如何规避利益受损?

有人士表示,消费者首先需熟悉汽车相关法律法规,了解哪些行为属于违法违规的。以合同为例,矛盾纠纷的主要原因是由于双方权利义务不对等。事实上,经销商合同下的一些附加规定根本没有法律依据。例如,“定金不予退还”便是跟消费者玩起

文字游戏。

与此同时,对于汽车厂商的违规行为,消费者要敢于说“不”。省消委会方面提醒,消费者遭遇汽车消费领域纠纷时,应保留好消费凭证,发生消费纠纷与商家协商解决。若最终协商不成,可向消费者委员会投诉维权。消委会受理投诉后,将依照法律法规,按照投诉处理流程进行调查调解。

### 编辑室热评

## 不怕明刀就怕“暗箭”

汽车产业发展至今,无论是产品研发、生产工艺、销售服务等环节都已经十分成熟。消费者曾经遇到的各种“坑”也渐渐被填平。可以说,时至今日,汽车消费已进入一个十分透明、标准化的市场环境。

然而,中消协日前发布的数据显示,2019年汽车及零部件居商品投诉首位。总量达到34335件,占比消费者总投诉的42%,同比2018年增长25.1%。

瞧,投诉量却不降反升。为何汽车市场仍会出现天量投诉?说到底,市场上哪些损害消费者的各路招数“明刀”虽然收起来了。但无奈“暗箭”难防,消费者在购车用车环节仍不得不与车商斗智斗勇。

所谓“暗箭”,如果你不用心恐怕中招都难以察觉。例如就上周,特斯拉Mod-

el 3芯片减配事件就极大伤害了车主的消费权益。对于非专业人士来说,根本分不清车载芯片的版本。但实际上,特斯拉Hardware芯片2.5版和3.0版的性能差异巨大。明面说配了3.0版本芯片,实际搭配的却是2.5版本产品,这不是糊弄人是什么?

另一种暗箭叫做内外有别,这种暗箭也是防不胜防。2019年年来,上汽大众帕萨特车型在C-IASI中保研碰撞中,正面25%偏置碰撞成绩垫底。但在美国IIHS碰撞测试中,同样项目却表现优异。消费者纷纷表示:上汽大众帕萨特“内外有别”。内外有别的案例还不少,例如海外车型采用铝材质车身,但到了国内却换成了钢材质——内里的门道,恐怕只有厂家自己最清楚。更过分的是,有些厂家连一次发动

3·15  
汽车消费

热点  
关注

### 案例一 北汽C级汽车 行驶途中方向盘突然失灵

2019年11月4日,佛山消委会接到消费者袁小姐的投诉,称其在佛山市某汽车销售服务有限公司购买的某知名品牌乘用车零部件维修后再出问题。

袁小姐表示,北京汽车有限公司在2019年3月曾召回部分国产C级汽车,其中包括自己的车辆,而此次召回的目的在于解决转向机的安全隐患。

于是当月,袁小姐将自己的爱车送到佛山市该品牌某维修售后点,进行检修并更换了方向盘转向机的部件。然而让袁小姐没有想到的是,2019年10月份的某一天,其在驾车途中突发方向盘故障,无法转动,通过该品牌救援中心拖车至该维修售后点。

根据袁小姐的投诉,售后工作人员称检测发现由于有水进入,根

据三包承诺协议,车辆进水引发的故障不属于保修范围,要求消费者承担更换零件的费用约3万元。而袁小姐则强调,其车辆没有浸水记录,双方无法达成一致。

### 【调解结果】

佛山消委会联合汽车行业专家周先生到该维修售后点展开实地查看及询问。在该工作中发现可能是由于3月份的召回事件,导致袁小姐的汽车进水的可能性比无召回时增加。该维修售后点的工作人员并不承认也不否认。后来通过检查袁小姐车辆的维修单据发现若干管理上的问题。该售后工作人员承认错误并虚心接受。在消委会的努力下,该维修售后点愿意为袁小姐免费更换问题零部件并承诺一定的保修期限。

### 案例二 小心 商家以保养为名“过量”更换机油

2019年11月20日,佛山市高明区消委会收到一起关于机动车更换机油问题的投诉,消费者因某知名品牌汽车系统提示需要保养,于11月17日驾车到高明区某4S店进行保养,当时的销售人员表示,市民的车辆发动机是6L容量,需要更换6L机油,因市民不熟悉机油情况,当时同意更换6L机油,并支付了6L机油的费用(机油以及其他保养费用一共1120元)。后来,消费者了解到,该车辆1个月前才更换过该品牌专用机油,平时保养一般只要4.2L左右的机油即可。消费者要求商家退款,但商家表示当时只更换了5.5L机油,并同意退还0.5L机油的费用。消费者认为

商家还应退还换出来的该品牌专用机油的费用,一共560-600元,双方协商未果。消费者向消委会投诉,要求商家退还560-600元,并尽快处理,以免影响用车。

### 【调解结果】

佛山市高明区消委会收到该投诉后,立即与高明区市场监督管理局联动机动车维修协会专业人员一同前往被投诉商家沟通,沟通过程中就这部车的机油量实际是4.2L还是5.5L和外偿消费者方案展开探讨,最终被诉方决定赠送保养等服务投诉人和解,经过电话与投诉人沟通确认,投诉人也接受了被诉方提出的和解方案,双方达成和解协议。

### 案例三 购买新车证件不齐 消保中心助其退款

2019年8月2日上午,消费者陈女士到兴宁市消保中心办公室投诉称,其于2019年7月14日在梅州兴宁市某车行交了定金5000元订购一辆2019年款某品牌1.5L CUV豪华型汽车,双方约定于农历6月底(新历7月底)交车。2019年7月27日消费者定的新车已到店,消费者于7月28日交了首付款3万元后向经营者索要车辆合格证,经营者推脱合格证还没有到,要从汕头那边寄过来。2019年8月1日,消费者再次联系经营者,经营者表示合格证还没有到,由于没有合格证,车辆无法正常上牌,消费者跟经营者协商要求经营者必须在3天内把全

额退给他,但是经营者不同意。

### 【调解结果】

接消费投诉后,梅州兴宁市消保中心工作人员立即会同新隆分会工作人员立即前往投诉地进行调查了解,经了解,消费者反映情况属实,经营者表示其合格证没有随车到店是因为消费者的新车是从汕头调过来的,因为其内部出现一些问题,导致消费者合格证被扣知。

经调解,消保中心工作人员要求经营者在2019年8月6日5点钟之前要交付合格证给消费者,如交付不了合格证就必须主动联系消费者将35000元退还给消费者,最终商家如期退款。

### 相关报道 说好的HW3.0, 却被特斯拉偷偷换成 HW2.5

近日,有特斯拉Model 3车主在微博上表示,在购买国产特斯拉Model 3后发现,随车的“电动车环保信息随车清单”中明确标注的整车控制器型号与实际不符,本应装备最新的全自动驾驶硬件HW3.0,结果莫名其妙变成了HW2.5。此事一经曝光便迅速在网络中发酵,其他国产Model 3车主也表示遇到了同样的“减配”问题。

“减配”事件曝光后,特斯拉官方微博对外发布了“关于中国制造Model 3环评清单问题的说明”,称将按计划陆续为控制器硬件为HW2.5的中国制造标准续航升级版Model 3的车主提供免费更换HW3.0的服务。

就在特斯拉官方微博发布上述声明,并向正在使用HW2.5硬件的国产车主道歉后,特斯拉CEO马斯克也给出了回应。3月5日,马斯克首度对中国“减配”事件进行回应。不过,他并不承认

此次“减配”事件错在特斯拉。马斯克说:“很奇怪,那些抱怨的人实际上并没有选择FSD,或许他们还没有意识到即便买了车以后选装FSD,依然可以免费升级到HW3.0硬件。”

随后,马斯克此番言论遭到一大波网友回怼。有网友表示,和特斯拉的官方声明相比,马斯克的回应强硬而无理,他没有表现出丝毫的歉意。更有车主称:“不愧是高科技公司,连芯片都可以自动升级。”“马斯克意思是,舍不得买FSD的用户,就别吵着要换HW3.0了,给你们用就不错了。”(张爱丽)

