

价格宰客、过度维修、强制消费…… 汽车维修如何“避坑”

12月18日,江苏省消费者权益保护委员会发布汽车维修消费调查报告。根据舆情监测数据,2024年1月1日至2024年12月15日,江苏省内涉及汽车维修消费方面的舆情信息共计47104条。汽修业价格宰客、过度维修、强制消费等不诚信问题时有发生,现有的行业规范和标准尚不能满足消费者的实际需求。

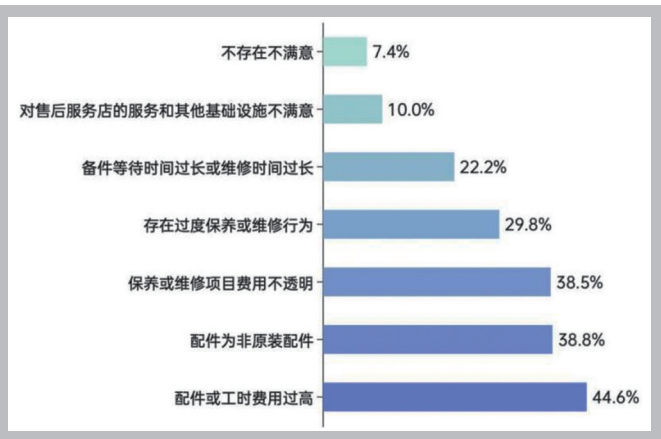
现代快报/现代+记者 徐梦云

视觉中国供图

问题

燃油车

如果您对常去的售后服务店不满意,主要不满意的是? 回答人数:5183



数据来源:江苏省消保委《江苏汽车售后维修服务调查》

线上预约线下门店不承认,维修不主动展示旧件

目前国内燃油车仍占据主导地位,天眼查数据显示,我国共有近61.6万家经营范围含“汽车保养、汽车售后、汽车维修”的企业,市场主体数量庞大。庞大的汽车维修市场规模之下,是良莠不齐的服务质量。

线上预约服务规范不统一,部分企业不支持线上预约,或者线下门店不承认线上预约。在线下调研中,只有部分品牌连锁汽修企业提供线上预约渠道,有部分门店在线上预约后仍无法按时为消费者提供维修保养服务。如天猫养车连锁汽修品牌官方APP明确表示可以在线预约服务门店,但体验人员在联系该品牌盐城悦达889店时却得知必须现场排队等候。

部分汽修服务商在服务完成后不主动展示、返还旧件。线上调研结果显示,维修保养结束后,有21.2%的服务商虽然展示了维保后更换的旧配件和耗材包装,但不给消费者处置决定权,7.4%的服务点根本不展示。在线下体验中,体验人员在宿迁上众腾辉汽车销售服务有限公司4S店进行了包含蓄电池更换在内的常规保养,但结算时工作人员没有对更换的旧电池进行展示,并且拒绝返还。

维修保养收费不透明,有门店将工时费与材料费混杂

在维修保养项目明码标价方面,多数维修企业在门店显著位置展示了主要保养和维修项目的价格,部分企业还能通过APP等线上渠道查询具体项目价格。但在线下体验中,有部分维修项目在门店没有展示价目表,还有门店在展示价目时将工时费与材料费等混杂在一起。

例如在天猫养车盐城悦达889店,门店没有展示任何实体的价目表,需要用户自行通过品牌APP查看,工作人员在介绍保养服务前无法明确告知相应套餐的具体价格,只能笼统介绍说300多元、400多元。

在维修检测收费方面,门店缺少相对统一的标准。在体验人员调研的数家连锁汽修品牌门店中,多数检测后未收取检测费,另有小部分企业收取50元至300元不等的检测费。部分汽修企业无法做到分项计算材料费和工时费,存在零配件随意报价、借机乱收费或多收费的问题。

过度维修、无病乱修,配件以次充好、以旧代新

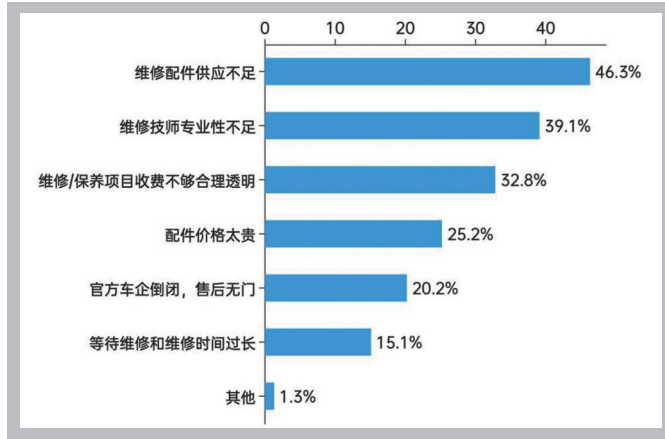
在消费者广泛诟病的费用过高问题上,除因价格不透明带来的多收费外,部分汽修店存在“过度维修”和“无病乱修”问题,拉高了市场价格。线上调研显示,61.2%的受访者表示遭遇过维修服务人员推荐不必要的项目,体验人员在进线体验时也多次遭遇相关问题。

为了获取更高利润,部分汽修店会在车辆尚未达到厂家推荐的维修保养周期时,极力推荐相关服务。例如,在宿迁上众腾辉汽车销售服务有限公司4S店,体验人员车辆在到店前一个月刚进行过气缸内积碳清洁,但工作人员仍表示积碳严重,需要再次清洁。对于可做可不做的保养项目,多数门店倾向于推荐保养。

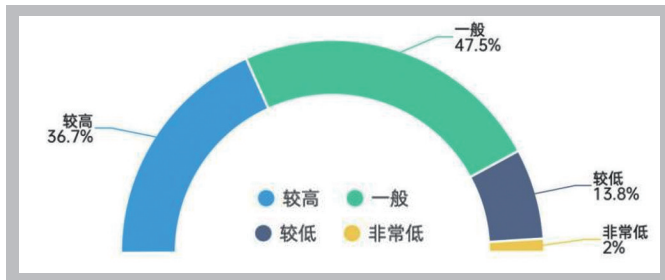
同时在维修时,汽修店配件以次充好、以旧代新。这类问题表现在两个方面:一是翻新旧零件复用。部分汽修店将客户修换下来的旧零件稍加修复“翻新”后换给其他客户。例如,对于一些外观磨损但仍可勉强使用的发动机部件,经过简单的打磨喷漆处理后,当作新零件安装到其他车辆上。二是以国产件代进口件、副厂件代正厂件。

新能源汽车

您在售后维修/保养服务中遇到的问题有哪些? 回答人数:8844



您认为新能源车维修人员的专业程度如何? 回答人数:8844



数据来源:江苏省消保委《新能源汽车维修保养服务调查》

维修配件供应存在不足,车企倒闭售后服务无法保障

截至2024年6月底,全国新能源汽车保有量达2472万辆,新能源汽车维修正成为蓝海市场。随着新能源汽车渗透率的不断提升,消费者在新能源汽车维修领域的投诉案例也与日俱增。

新能源车企与传统燃油车企的售后模式显著不同,第三方新能源服务门店较少,消费者通常首选车企授权服务商进行维保。从消费者反馈的售后维修/保养问题来看,维修配件供应不足的情况较为普遍。据统计,在众多消费者反馈的各类售后维修/保养问题中,有近半数(46.3%)的受访者明确反馈了维修配件供应不足的问题。

当前,新能源汽车市场的蓬勃发展吸引了众多新势力车企进入,市场竞争日益激烈。然而,由于技术实力、资金、营销等原因,近年来已有不少新能源汽车品牌发展陷入停滞甚至倒闭。

在消费者反馈的售后维修/保养问题中,“担心官方车企倒闭,售后服务无法得到保障”是排名前五的问题之一,占比超过20%。

新能源汽车厂商的维保中心大多采取直营模式,将体验门店设置在城市中心区

域,而将售后服务网点设置在城市市郊。同时,服务网点数量相对较少,网点密度明显低于传统汽车4S店。维修网点数量不足、区域设置不合理影响消费者维修体验。

维修技师素质有待提高,维保收费不够合理透明

当前,新能源汽车行业处于技术不断创新的快速发展阶段。技术更新的速度往往超过了维修技师能力水平的提升速度,导致他们在面对新型故障时诊断不准,很难解决。在问卷调查中,近半数(47.5%)受访者认为新能源车维修人员专业性一般。

专业维修技师严重短缺,人才培养速度跟不上新能源汽车发展的需要。南京汽车维修行业协会专家委员会主任魏世康介绍:“维修技师的短缺将直接影响车辆维修效率,导致消费者不得不承担更加高昂的维修时间成本,甚至容易引发交通事故。”

维修价格太贵、维修和保养项目收费不够合理透明也是用户反映较多的问题。魏世康表示,新能源汽车维修成本高昂的原因主要包括以下几个方面,配件成本高昂、缺乏市场竞争、人力成本较高。此外,部分新能源汽车采用的一体化压铸车身也会带来维修成本的显著增加。

建议

强化市场监管 企业应提升 维修服务质量

江苏省消保委认为,政策法规在汽车维修服务行业中起着重要的引导和规范作用,但仍需完善。省消保委建议,相关部门应依据《机动车维修管理规定》等规定,严格市场准入制度,对汽修企业的场地设施、技术人员、设备等方面进行全面细致的审查,确保新进入市场的企业符合规定的资质要求。同时,明确维修服务的质量标准和收费

标准,建立价格监督机制,严厉打击乱收费行为,积极维护消费者合法权益。

在新能源汽车保有量高速增长的当下,中国汽车维修行业协会技术和标准化委员会应该关注新能源汽车维修行业出现的新形势,及时修订和完善新能源汽修行业标准,确保行业标准的先进性和适用性,主管部门及相关行业协会应拓展新能源整车厂

商的服务渠道。

省消保委建议,消费者也应该加强维权意识,提前了解维修范围,掌握汽车维修的基本知识,尽量避免被套路;在选择维修服务商时,优先考虑那些信誉良好、证照齐全的正规范修店;在汽车维修保养现场流程结束后,应当妥善保存相关证据,为维权保留有力依据。(部分图片来自江苏省消保委)