

11省市联动调查结果显示

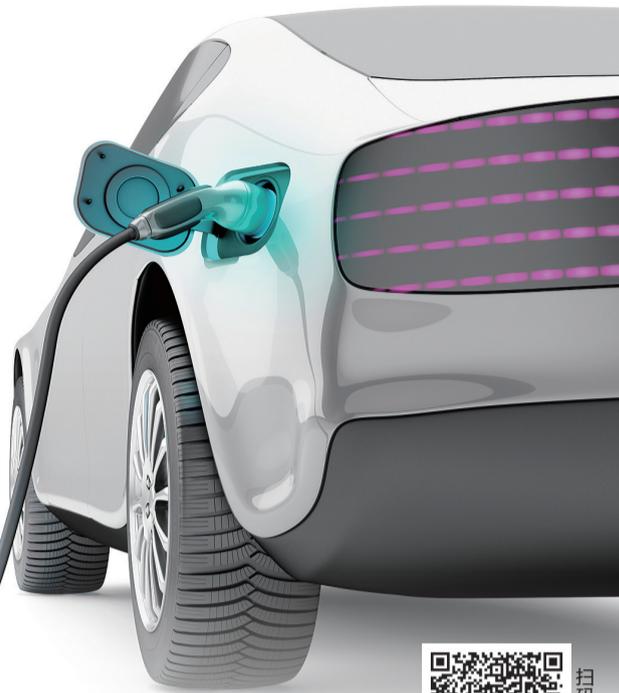
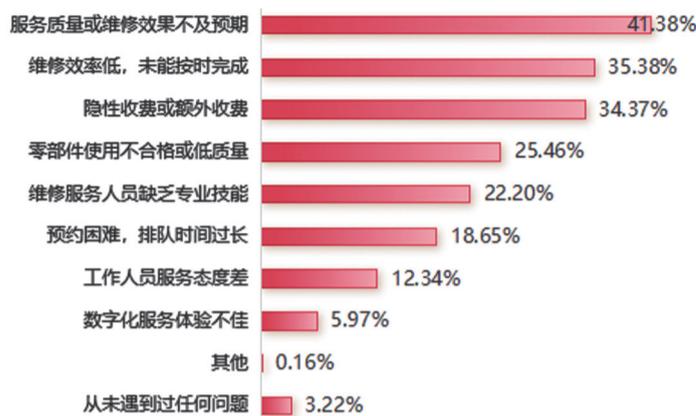
四成消费者认为汽车维保质量待提升

3月13日,天津、河北、南京、杭州等11个省市消协组织(委员会)共同发布《汽车维护保养消费满意度调查报告》。报告指出,41.38%的消费者(14776人)认为服务质量或维修效果未达到期望水平。部分商家可能因成本因素选用质量较低的零部件或替代品,影响维修效果,并可能带来一定的安全隐患。

本次调查采用线上问卷方式,对汽车美容、养护、维修、改装等服务中的消费习惯(偏好)展开分析。最终回收有效样本35710份,涵盖多个年龄段与用车场景。本次调查显示,该行业在服务质量、价格透明度、维修效率、零部件质量、市场竞争和数字化服务等方面仍存在一些亟待优化的问题。

通讯员 周芙蓉 现代快报/现代+记者 徐梦云

消费过程中遇到的主要问题



视觉中国供图



扫码看视频

问题1 服务质量有待提升 额外收费问题较为突出

调查显示,41.38%的消费者(14776人)认为服务质量或维修效果未达到期望水平。部分商家在维修过程中可能存在质量参差、信息不透明等情况。维修与养护服务质量的稳定性仍有提升空间。

价格问题是消费者关注的重点之一,34.37%的消费者(12272人)反映在服务过程中遇到额外收费的情况。部分商家定价标准不够清晰,价格透明度不足,使消费者难以对比不同商家的服务价格,可能引发消费纠纷。

问题2 维修效率仍有优化空间 零部件品质需加强

35.38%的消费者(12633人)认为维修效率有待提高,部分商家在服务过程中存在等待时间较长等情况。维修流程的不完善影响了整体消费体验,尤其在紧急维修需求下,服务效率的提升显得尤为重要。

25.46%的消费者(9090人)在维修过程中遇到零部件质量问题。部分商家可能因成本因素选用质量较低的零部件或替代品,影响维修效果,并可能带来一定的安全隐患。保障零部件品质对提升行业信任度具有重要意义。

问题3 市场竞争欠规范 智能化水平仍需改进

汽车服务行业竞争较为激烈,但部分商家的经营行为需进一步规范。行业监管机制的健全程度影响市场秩序与消费者权益的保障力度,加强行业规范化发展,有助于优化市场环境。

调查显示,尽管数字化服务已广泛应用,但部分功能(如个性化推荐、服务评价等)使用率较低,消费者体验仍存在分化。5.97%的消费者认为数字化服务在客服响应、操作便捷性等方面仍有优化空间,进一步完善智能化服务将提升整体消费体验。

建议 建立行业黑名单制度,提升服务质量与透明度

针对上述调查的行业现状,天津等11个省市消协组织(委员会)共同发出建议,促进汽车维护保养行业健康发展。

提升服务质量与透明度,增强消费者信任。经营者应注重提升服务质量,尤其是在维修和保养服务中,确保使用高质量的零部件,并提供透明的价格和服务流程。商家应加强售后服务,及时响应消费者的需求,提升用户体验。通过建立完善的客户反馈机制,及时收集消费者的意

见和建议,持续优化服务流程,提升整体服务水平。

消费者应增强维权意识,理性选择服务,主动参与监督。在选择服务时,消费者应优先考虑品牌信誉、价格透明度和服务质量,避免因贪图低价而选择服务质量不佳的商家。在遇到服务质量问题或价格欺诈时,消费者应及时向相关部门投诉,维护自身合法权益。

监管部门应高度重视汽车服务行业存在的乱象问题,如价

格不透明、隐性收费、服务质量参差不齐等,并采取有效措施加以整治。政府和行业协会应加强对汽车服务行业的监管,建立透明的价格公示平台,方便消费者查询和对比服务价格。

同时,应建立行业黑名单制度,公示违规企业,定期检查服务质量和资质,确保行业的健康发展。监管部门还应推动制定行业服务标准,尤其是在维修、保养和售后服务方面,确保商家提供的服务符合规范。

充不满电续航打五折,退车!

现代快报讯(通讯员 赵德刚 记者 李子璇)2024年,王某新买了一辆续航里程401公里的电车,可第一次开了约200公里就没电了,一晚上只充进44%电量。王某去4S店问情况,销售称是充电桩的问题,于是王某将车留在4S店使用固定充电桩,可充满后续航还是不到一半。王某提出退车,4S店不予处理。日前,王某诉至消保委,要求退车。

3月13日,现代快报记者在“惠民生 护权益 共筑满意消费”新闻发布会上了解到,消费者王某打电话到淮安市经济开发区消保委秘书处投诉,称其在淮安一4S店购买一辆电动轿车,随车信息清单标明充电完成续航里程为401公里。而实际首次使用新车续航仅约200公里,且使用随车的充电器整晚只充进44%电量。4S店的销售称使用固定充电桩会好很多,于是王某将车留在4S店,结果固定充电桩充满电后续航还是不到200公里。之后三次使用固定充电桩充电,续航

仍不足200公里。提车13天后,王某向4S店提出退车,对方不予处理。

经核查,消保委确认消费者反映的该4S店销售员宣传电动轿车续航里程401公里与实际不符,事实存在,提出的退换车辆诉求合理,消保委应当予以支持。

消保委随即约谈该汽车4S店负责人,刚开始4S店表示,电动轿车是从厂家购进的,随车资料都有,不好退车。经多次沟通调解,4S店认识到问题严重性,积极和厂家沟通,说明实际存在的问题,最终同意退车,达成调解协议。

消保委提醒

在购买汽车这样大件商品时,要注意选择正规汽车经销商并仔细审阅购车合同,不要轻信销售人员口头介绍和承诺,同时检查车辆证件和配置。提车时要注意查看证件是否齐全,包括购车发票、合格证、三包证明等。

打卡99次就退费,顾客完成了健身房却赖账

现代快报讯(记者 李子璇)2023年底黄某报名参加了淮安一健身会所推出的健身打卡挑战,会所收取其预付卡费用1680元,约定一年内累计打卡满99次,挑战金1680元将全额返还。一年后,黄某打卡了110次,想要退回挑战金,健身房却以各种理由拒绝。随后,黄某投诉至淮安市清江浦区消保委。

现代快报记者了解到,黄某是一名健身爱好者,看到家附近健身会所推出的健身打卡挑战,为了督促自己坚持锻炼,黄某支付了预付卡费用1680元,健身房约定如一年内累计打卡满99次,

挑战金1680元将全额返还。截至2024年12月14日,黄某累计按要求打卡110次,并有记录证明。因黄某搬家,无法继续在该会所健身,于是向会所主张退款,但遭到拒绝。经多次协商无果,黄某投诉至清江浦区消保委。

消保委工作人员调查核实发现,黄某投诉内容属实,但其当时是通过微信付款给该会所工作人员个人,并未索要正规的付款凭证。此外,协议中的健身会所名称和营业执照的名称不一致,法定代表人并非实际投资人,仅负责日常管理,且健身房辩称挑战金已经被实际投资人收走。

在找到会所的实际投资人后,经反复沟通并宣讲法律规定、告知法律后果,对方同意全额退还消费者挑战金1680元,双方达成和解协议。

消保委提醒

预付式消费广泛存在于健身健体、美容美发、康养康养等领域,但有关预付卡、预存卡、预付金的纠纷频发不断,付款前后部分商家呈现“两副面孔”,更有甚者一夜之间关门走人,让消费者“花钱买气受”。当然,消费者在防患未然的同时也要理性消费。



扫码看视频

现代快报快快帮
315直通车

线索征集渠道

1. 下载现代+APP,在“快快帮”栏目下留言;
2. 拨打现代快报025-96060热线;
3. 关注现代快报官方微信公众号并留言;
4. 关注现代快报官方微博,发私信;
5. 关注现代快报官方抖音,发私信;
6. 关注现代快报官方小红书,发私信。