

屡次修理不彻底 华晨金杯究竟是车有问题 还是 4S 店服务有问题

文 / 阿剑 沈佳

“

车主:余先生

车号:浙 A.HJ729

联系电话:1377781****

华晨金杯柴油面包车。2006年9月29日购车,10月8号上牌。汽车城购车,下沙浙江元润汽车有限公司提车。当时是最后一辆。购车至今,车子问题不断,无法根治。

接待销售员:马俊

”



车主很无奈 这车问题如此严重

余先生告诉笔者,该车在出厂时车桥就存在着严重的隐患,两边高低不同。对于这个问题,维修工人只简单地调节了螺丝,并没有说明原因。后在试车时发现轮胎走8字形,出于安全考量,余先生要求恢复原状。可问题至今没有得到妥善的解决。

余先生透露,之前也做过全面的检查,维修工人说没有任何问题,一个礼拜后却发现严重漏油。“去年维修的时候,油泵和滤清间的输油管没有货,维修工人是用胶布绑住的,”余先生说,“一直到最近才有货,但是他们说下次保养的时候再换。”在质疑工作人员服务态度和质量的,余先生也不禁疑问,负责接待和记录工作的接待员,是否具备了维修的基本常识?维修中心主任的回答是:“接待人员现在还处在一个磨合期,需要一个熟练的过程。这确实是我们维修站的一个缺陷。”

余先生在购车一两个月后就发现油泵漏油,经过好几天时间的等待,最后通过索赔得以修复。当时的维修工

人说他们是修汽油车的,不懂柴油车。那么这样的员工是否有能力和资格成为合格的维修工人呢?维修中心主任对此表示:“我们公司刚刚独立,培训的新员工都有学校发的上岗证,在理论上能够合格,但是在实践上还需要不断加强。”

车主余先生还告诉笔者,购车至今已经更换了3套离合器和摩擦片,而在今年7月20日更换第三套压盘和摩擦片时,却被要求摩擦片费用自理。后经技术人员的检测,只更换了离合器总泵一个。但是旧件上印有的是“金杯”字样,而换上去新的新件却是“诸暨顺杰”字样。商家的解释是,费用要求自理是由于零件已经超过保修期,不能要求索赔,而零件是向华晨统一采购,零件的生产也有几个配套的厂家,但最终维修中心并没有出示相关的证明。

前线调查 维修人员说零件备好了

上周三笔者就该问题打通浙江元通华晨汽车有限公司电话,维修人员徐天亮当即说零件全备好了,只等车主前来维修。周五,笔者陪同车主前往

该公司,服务部余经理了解了车主的问题后,表示抱歉,并承诺会解决到车主满意为止。4S店表示会给该车做全面检查,并免费更换所有出问题的零件。如果他们解决不了,会请厂家的专家来,最快最好地解决问题。

但据车主说,买车不到一年的时间,每个月进出该4S店维修数次,令人惊异的是将近一年时间都未能解决的问题,现在突然就能保证可以根治了。如果可以根治,为什么在第一次车主来维修的时候没有彻底根治,而在一年的时间里不停地维修,工作人员维修的技术有问题还是态度有问题呢?但是更换零件以后又出现问题,谁来负责呢?这一切令人难以理解。

●采访后记

车子有问题还是服务有问题

为什么车主一而再、再而三地去维修,浙江元通华晨汽车有限公司却怎么也修不好,不是没有零件,就是说没有技术(据该公司工作人员引用维修人员的话说:我们是修汽油车的,不会修柴油车)。

车主曾给总部打过多次电话,总部让车主去4S店讨说法。4S店承认当初维修人员的态度有问题,说是要对车进行全面检查,但检查多次后,甚至油泵漏油严重的情况,维修人员都没有“发现”,居然用胶布缠住告诉车主没问题了,而且相关零件从去年一直拖到现在才有。真想问一下,到底是4S店无视问题存在,还是该款车型问题实在太多,厂里零件已供不应求了?

4S店把这归因于去年到现在有个交接过程,今年4月份才完成交接,属于管理上疏忽。而令人迷惑的是,浙江元通华晨汽车有限公司与下沙的浙江元润汽车有限公司应是同一集团下的主分公司,难道下沙元润汽车也在忙交接、没零件、太忙了?

法律规定,同样零件在保修期内连续换三次,车主有权利要求换车;而且最后一次要求车主自费也是不合理的。车主现在要求换车,但是4S店说换车没必要!如今车存在严重的安全隐患,出了事情谁来负责?

另外,关于更换离合器总泵为何新件为诸暨顺杰字样而不是金杯的问题,4S店始终未能证明诸暨顺杰是厂家的配件厂家,并至今一直未给我们答复。

目前,余先生的车子正在进行全面维修当中,本报将继续关注此事的进展。

明锐 1.6L 开始预售

杭城唯一一家斯柯达4S店浙江捷康汽车销售服务有限公司为迎接2008年奥运会倒计时一周年,特别选择在8月8日举行了隆重的明锐1.6L预售仪式,目前样车已抵达展厅,喜欢明锐的消费者可前往捷康展厅赏车试驾。

上海大众汽车是2008年奥运会友好合作伙伴,而Octavia明锐作为今年上海大众力推车型,因此特别安排在周年倒

计时公布明锐1.6L预售。即将面世的1.6明锐共有四款车型,分别为1.6手动逸致、1.6手动逸仕、1.6自动逸致和1.6自动逸仕型,预售价格为12.8~14.8万元。斯柯达-明锐1.6车型将和上海大众POLO1.6共用动力总成,同样配备五档手动和Tiptronic六速手自一体变速箱,且发动机经过严格调教,动力参数在原有的基础上有所提升,在转速仅为5000转时就能提供最大功率。

浙江捷康公司负责人表示:“为庆祝这一盛事,我们特别为近期订购明锐的车主精心准备了几项关爱大礼,如车主可以免费参加每月组织一次的自驾游活动等。”

通讯员 徐雷



吉利远景 全国万人节油赛在杭州启动

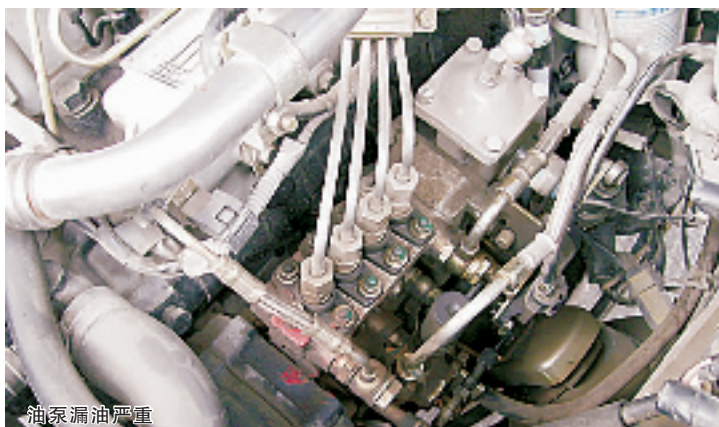
吉利远景全国万人节油赛日前在杭州正式拉开帷幕。作为第一站,杭州站的远景节油赛吸引了众多车友和媒体的关注,商务级家轿远景在杭州、在浙江刮起了一股强劲的旋风。

据杭州远景汽车服务有限公司销售经理恽丽琴介绍,远景搭载的是“世界先进中国领先”的CWT发动机,具有动力强劲、油耗经济、排放环保的特点,它是国产第一款采用CWT技术的发动机,国内第一款采用全铝缸体的发动机,国内第一款采用塑料进气歧管的发动机。高技术含量带来的是远景在动力、油耗以及排放上的竞争优势。远景采用的发动机同时使用在方程式赛车上。在启动仪式上,价值百万的亚洲方程式赛车即AGF赛车也出现大家眼前:商务级家轿的的确确与方程式赛车采用了同样的发动机。

在现场众多参赛选手及其他观众的共同见证下,工作人员当场测试了远景的怠速噪音和空调效果。数据显示:远景的怠速噪音为42.8分贝,一款对比的同级车则为48.2分贝,远景低了5.4分贝;远景和对比车型的车内起始温度分别为29.7℃和29.9℃,启动空调5分钟后的温度,远景空调出风口的温度为11.6℃,而对比车型则为18.6℃,远景低了7℃。

作为远景节油赛,大家关心的自然是油耗测试情况。吉利远景身怀24项节油“硬功夫”,这24项节油技术涉及车身造型、发动机、悬架、材料的采用等多个方面和层次。现场参赛选手十分踊跃,大家在遵守游戏规则的前提下,采取各种节油窍门,都想挑战远景上市时测得的4.05L百公里油耗纪录。

通讯员 蒋龙



油泵漏油严重



轮胎走8字形