

汽车维修保养

# 维修保养 钱都花哪儿去了?

在中国成为全球最大汽车市场的路途中,居高不下的投诉量与增速一样吸引眼球。特别是每逢3月,汽车作为近年来315晚会曝光名单上的常客,更引发业界及消费者关注。根据消费者协会发布的相关数据,2016年汽车及零部件品类的投诉量排名已升至第二位,比上一年增加了6891件,增幅达29.1%。这些数据背后,消费者日常购车和维修保养中,种种“潜规则”是否真的已成泛滥之势?解决问题的过程中,最大的阻碍又在于何处?带着这些疑问,小编针对平台用户展开调研。

调研结果:

- 1、汽车消费陷阱普遍存在,利用信息的不平等性制造强制条款是消费者最主要遭遇的商家欺诈。
- 2、进口品牌的普遍高消费导致消费者对服务质量期待更高,是导致其满意度最低的因素之一。
- 3、过半被调查者选择将出走4S店,将日常维修保养转移至街边店进行,行业维修保养格局或将迎来一次革命性变革。
- 4、消费者的法律维权意识和呼唤更严格法律监管的态度之间存在严重矛盾,这是维权意识的问题,也是法律监管长期缺位的结果。

## 汽车消费陷阱已成常态

随着中国汽车市场的发展,一个明显的变化是,汽车4S的规模越来越大,装饰也愈加豪华。所谓人靠衣装,对于部分经销商而言,这是揽客的手段之一。

巨额投资之下,经销商苦心琢磨如何最快收回成本乃至盈利,一些不正当的手段,如捆绑消费、霸王条款、虚假宣传、隐瞒事实等就此萌生。

本次调查数据可说明目前汽车市场陷阱的普遍性。在接受调查的受访者中,仅9.7%未在维修保养过程中经历过商家欺瞒,而这一数字在购车环节更低至5%。

其中捆绑消费(如保险,强制加装等)与配件定价过高,存霸王条款分别为购车和维修保养环节消费者遭遇最频繁问题。商家正高频制造自身与汽车消费者之间的不对等关系,以此强迫消费者支出更高的价格。

据受访者反馈,问题最为突出的发生在进口车维

保养中。在参与调查的进口车车主中,仅7%表示从未在使用过程中遭受过商家的不正当行为,比之排在第二位的自主品牌低10个百分点。其中68%的消费者在维修中遇到过配件定价过高,45%经历过小病大修,这些数据均高于自主品牌和合资品牌。

近年来,进口车价格垄断屡遭调查,虽有部分品牌已宣布部分零部件价格下调,仍难达消费者预期。而根据早先调查,部分进口车经销商表示,其在汽车销售环节并不赚钱,甚至赔钱卖车,这就必然导致这部分损失要在维修保养环节补足。

另外,消费者在进口车领域反馈出的严重不满背后也不乏心理因素。进口车车主往往购车和维修保养成本更高,因此也期待更优质的服务。一旦过程中发现瑕疵,比之自主品牌和合资品牌车主更难接受。

## 维修保养或迎“大迁徙”

4S店维修保养中存在的种种问题,正使得消费者对其实失去耐心。

根据调研数据,77.3%的用户选择在4S店进行维修保养,路边店仅得票8.8%。

然而经过两年多,4S店的绝对主导地位已经发生变化。本次调查中,已有过半车主表示,未来将考虑在街边店进行维修保养,另有16%的车主则选择了上门维修,依然坚定留守4S店的车主仅剩30%左右。

随着互联网进入汽车行业的程度越来越高,“4S店颠覆论”被反复提出。这一命题或许过分绝对,但

4S店的生存空间不似以往却是事实。尤其在市场下滑严重的2015年,数据显示仅当年上半年就有约90%的经销商处于亏损中,北上广等多个城市皆出现一批4S店倒闭潮。而根据汽商会秘书长朱孔源预计,未来全国30%的经销商可能会倒闭。

与此同时,人们对于街边店和互联网思维的维修店接受度达到空前高度。在未来一段时间内,4S店对大型汽车问题的维修或仍将占据主要市场,但小维修、小保养的市场份额缩水可以预料。未来随着其他模式的健全,新的格局也正在酝酿。

## 一边呼唤加强监管 一边靠自己解决问题

中国消费者与市场法律、法规之间的关系一直有些微妙。

一方面,人们渴望政策与监管为自己做主。当被问及什么方式能最有效解决欺诈行为时,超85%的消费者认为应该由国家加大监管或惩罚力度,或是通过立法使消费更加透明。

另一方面,当被访车主认为自己被骗之后,却仅有35.28%的人选择通过法律途径解决问题。更多人选择用自己的方式与店家协商解决,或是告诫亲朋好友不要继续光顾。

这背后反映出中国消费者的消费心态。更多人在面对问题时,难以想到用法律途径维权,而是选择自主协商,即便结果不如人意。这在反映出消费者法律维权意识淡薄的同时,也有对于现行规定不信任的

因素。这就折射出我国在汽车消费相关环节法制的仍不健全。中国消费者协会律师团团长邱宝昌在接受采访时表示,我国汽车消费领域缺乏顶层设计,亟需从政策上保证交易的公平和公开。

不过,现阶段而言,消费者还是应该对通过法律途径解决问题抱有一定的信心。因为另一组数据告诉我们,通过法律途径解决购车和维修保养中的纠纷成功率更高。根据调查结果,76%的消费者在遭遇买车或购车陷阱后,问题没有得到妥善解决。其中,选择通过法律途径解决问题的消费者,事件的解决率为29%,比之总体数据高出5%。

这即是说,法律途径依然是汽车纠纷中较为有效的解决方案。而在呼吁消费者强化法律维权意识的同时,我国仍需加快相关政策的落地。

(据腾讯汽车网)



## 四轮定位 五招防骗

多数车主发现汽车跑偏,第一反应都是认为轮胎和悬挂系统出了问题,就慌忙去做四轮定位,运动专家澳泰轮胎告诉你汽车跑偏不一定要做四轮定位。其实汽车跑偏有很多种原因,例如胎面花纹磨损的程度不一样会跑偏,悬挂系统设计有问题或悬挂受伤、变形、移位等等,下面汇总几点常见汽车跑偏的原因:

1、胎压不均是导致汽车跑偏的重要原因。

每两万公里应调换一下轮胎的位置,因为驱动轮的磨损程度总是会比其他的轮子大,不同的摩擦力也会直接引发跑偏。

2、正常情况下新车由于悬挂系统故障,造成跑偏的概率很低,因为出厂前的车辆都已经过厂家的严格检测和调整。

但也不排除原厂设计就有问题的,比如悬架的导向杆和转向系拉杆的运动干涉会影响车辆跑偏。前者是由于制造、调整时产生误差造成的,后者就是由于原厂设计造成的,且后者多造成向右跑偏。

3、转向系的好坏也将影响汽车的直线行驶。

各连接件因磨损间隙过大或轴承、主销、衬套磨损造成松动,将引起汽车在行驶中摆头,不能保持正常的运动轨迹。如果是转向节臂、转向节弯曲变形,一般会引起汽车单向跑偏。最严重的是横直拉杆球头严重磨损后松脱,将造成转向失灵,到时汽车将完全失去控制。

4、再有就是一些另类的情况让车主误认为汽车跑偏。

在高速行驶的汽车,横向的风会造成汽车的跑偏;一直靠在路上的一侧行驶会造成跑偏;一侧的胎压过低会造成跑偏等等。

那在什么情况下车辆需要做四轮定位?

- 1、更换新胎或发生碰撞事故维修后。
- 2、前后轮胎单侧偏磨。
- 3、驾驶时方向盘过重或飘浮发抖。
- 4、直行时汽车向左或向右跑偏。
- 5、车辆日常维护:新车在驾驶3个月,之后每半年或一万公里做一次四轮定位。

汽车做完四轮定位后,车主要学会检查,正常的四轮定位后车辆会有哪些改善?

- 1、增加行驶的安全性。
- 2、减少轮胎的不正常磨损。



- 3、保持直行时转向盘正直,维持直线行驶。
- 4、转向后转向盘会自动归正。
- 5、增加驾驶的操控感。
- 6、减少油耗的异常消耗。
- 7、降低悬挂部件损耗。

那要是做四轮定位不准确的后果是什么样的?

- 1、轮胎过度磨损:四轮定位参数不准确会造成轮胎偏磨从而导致发生爆胎的危险。
- 2、车辆开起来不顺手:方向盘发抖以及跑偏会让你开车感觉更累,同时增加出现交通事故的概率。
- 3、油耗增加:如果没有特殊情况而油耗增加的话,可能是车辆的四轮定位参数不准确。

下面五招做四轮定位防止被骗:

- 1、在用仪器做四轮定位的时候,注意确认维修厂的定位仪器是否先进合格。
- 2、确认维修人员对你的汽车使用的汽车数据是否准确。

汽车日益更新,数据也在更新,而定位仪器的升级往往是跟不上时代的,有些新车只能根据一些老车做一下选择才能定位。

位。定位时最好带好你的汽车说明书,因为那里有你的爱车的准确数据。

3、汽车定位完毕后查看打印出的数据。前轮的外倾角是否在标准范围内,不要差太多,还有就是左右不要差太多,因为这样会造成你的汽车跑偏。在就是后倾角,只有一些特别高档的汽车的后倾角在正8度左右,是因为他们有良好的助力转向系统。现在的高档汽车后轮的前束值也是可调节的,假如距离标准值相差太多那也会使你的汽车跑偏。

4、汽车不是标准底盘的汽车,象一些SUV、皮卡、小型客车等,他们都装有扭杆弹簧,开的时间久了会造成左右车高不一致,这时候就需要调节扭力杆达到标准值。

5、千万注意的是不要把汽车的车高调和出厂标准值不一致,一边低会跑偏;整体过低跑起来会失去减震的效果,过高会使你的车子跑起来有种飘的感觉,最重要的是要注意不要前高后低。

总结:别小看四轮定位,关系着我们开车的安全。一辆车的四轮定位数据准确可以帮助我们更好的用车,降低养车费用提高安全驾驶。(据腾讯汽车网)



## 全新宝马 X3 官方谍照曝光

新一代宝马X3(内部代号G01)测试谍照已经被多次曝光,而近日,宝马官方也直接放出一组谍照。据悉,新车将在2017年8月首发,随后会在今年9月法兰克福车展上公开亮相。此次谍照是新一代宝马X3在瑞典冰雪路面上测试拍摄的,新车正在进行动态稳定控制系统(DSC)、动态牵引力控制系统(DTC)系统和xDrive四驱系统测试。从此次曝光谍照看,新车将配备新的LED大灯,尾灯组也有调整,但整体造型上和现款X3变化并不明显。据悉,华晨宝马计划将国产车型由3款扩充到6款,新一代宝马X3就在其中,新车一旦国产势必会进行加长,消息指未来国产新一代X3轴距将超过现款X5

的2933mm。动力方面,宝马将会对目前四缸排列做升级,并引入1.5T三缸发动机及插电混动系统。据悉插电混动系统的综合输出功率可以达到245kW(333PS),纯电动续航里程也能有50km,混合动力车型预计会和纯电动版一起在2020年左右发布。

(据搜狐网汽车)

## 自动挡换挡六大禁忌勿犯

自动挡车型因其自动化程度高,驾驶操作简单,车不容易熄火牢记等优点,更合走走停停的城市驾车生活,也因此成为越来越多城市消费者的首选。但在驾驶自动挡车型中也要注意很多问题。有五个禁忌需要注意:

禁忌一:减速中时换入N档以滑行来省油

换入N档后,变速器内的变速器油仅由怠速油泵供应,以应付车辆静止状态时的局部润滑。而车辆在行驶中,需要在D档或其他驱动机构内有充足的润滑油,以使全部变速器齿轮和多片离合器均能得到润滑。否则,时间一长,自动挡内的逐渐就会因润滑不足而受损。更危险的是下坡时换入N档以省油,那自动变速器真会因润滑压力不足而烧坏,或因失去动力控制而造成惨祸。

禁忌二:高速行驶时突然换入低速档

自动挡的每个前进档位都有其最高车速限制。所以注意,千万不要在行驶中把档从D推到1、2、3中的任何一个。如果你的变速器处于高档位,强行推到低档位,杀鸡一样的声音会让你心疼,都闷一阵的。如果变速器损坏,那可属于中修,价格不菲!

禁忌三:停车时车子未完全停止便换入R档

一些车主因长时间错误操作,耗损了变速器内的离合器片,花了大笔冤枉钱,还抱怨人家车的质量不过关。在车子未完全停止时由D档换入R档,产生瞬间“逆回压力”推向倒档离合器片,经年累月后就会造成离合器片过度磨损。

禁忌四:对自动挡车随意拖车

自动变速器的车出现故障需要送往维修厂时,拖车操作最好将驱动轮抬起再拖动,否则损坏变速器。因为汽车出现故障后,自动变速器油泵无法运转,各部件缺少润滑及适当冷却,当驱动轮着地拖拉时也会拖动变速器一起运转,因此在拖入N档以省油后,便会损坏变速器。如果做不到则一定要注意拖车的速度不应过快,不应超过5公里/小时,而且拖车的距离也不宜太长,最好控制在20公里以内。

如果自动挡车因电力不足人无法启动时,千万不可尝试用对付手动挡车的办法用人推,这不禁会损坏变速器,而且根本无法推着启动。唯一可救助的办法就是用“救命线”跨越其它车的电源来帮助启动。

禁忌五:冬天冷车启动后不暖车且猛加速

我们都知道,冷车发动机启动后若不暖车,各部分机构会加速其磨损而形成内伤。自动变速器内的变速器油也需要暖车后油温上升至正常温度,才能使各组件正常运转而不磨损机件。另外,冷车时怠速较高,一般不超过1000转/分,这时如果起步,会造成起步冲击。若无法暖车时,也要温和起步,利用缓行一段路暖车,切忌一上路就猛踩油门。

禁忌六:上下长陡坡时,一直挂D档

在上长陡坡道时,如果你挂在D档,你可能会觉得变速器忙着换挡,一会升,一会降的。这时很伤变速器。应该刹车靠边停下,挂1、2或3档然后启动。具体挂哪个档要看你的具体情况了。比如一般手排车2档可以上去的坡,自动变速器一直在忙,那么放在2档上面应该没错。

而在下长陡的坡道时,如果你挂在D档,你可能需要一直用刹车控制车速;如果长时间频繁使用刹车,刹车可能因为过热而效率下降,这很危险;还有,许多山路没有铺柏油,石子路猛踩刹车更危险,即使有ABS。正确的方法是,先刹车靠边停下,挂1、2或3档然后启动。

(据搜狐汽车网)