

汽车维修消费调查报告显示 4S店维修过程不透明 最受消费者诟病

□记者 史娓超

汽车维修完成后,4S店有无提供竣工出厂合格证?在维修过程中是否存在偷梁换柱、以次充好的情况?配件的质量保证期、维修质量保证期是否合规?

对此,鄞州区消保委于今年6月至8月期间对辖区内汽车维修服务行业开展消费调查评议活动,调查走访了30家汽车4S店。

调查包括汽车维修企业资质、收费、合同、维修服务规范、维修服务质量等涉及汽车维修的各个环节。调查对象包括进行维修的汽车消费者、向有关部门投诉的汽车消费者。共发放调查问卷500份,回收450份。

▶一家汽车4S店的维修车间。CFP供图



近半消费者不了解配件质量保证期

对于维修配件质量,消保委经调查发现,虽然4S店提供的配件是厂方配送的,但是究竟质量如何,产地、合格证、生产日期大多没有向消费者明示。其中,调查数据显示,46%的消费者表示不了解配件的质量保证期和维修质量保证期。

对于在维修过程中是否存在偷梁换柱、以次充好的情况,只有38%的消费者认为不存在,有15%的消费者认为存在,47%的消费者不了解或者不关心。

“目前,从我们的实地调查来看,大部分4S店已经建立配件、材料索证索票电脑台账,并与厂方对接,小型维修企业还不具备条件。交通运输主管部门正在着手建立汽车配件、材料追溯系统,进一步加强管理。”鄞州区消保委秘书长施兆万表示。

对于维修收费项目与标准是否进行公示,88%的消费者持肯定意见。对此,鄞州区消保委调查表示,价格偏高是消费者普遍的反映。究其原因是4S店没有定价权,厂方规定配件只能由厂方统一配送,价格由厂方决定,4S店完全没有自主权,是导致配件价格高的主要原因。

根据《宁波市机动车维修业管理办法》规定,经托修人请求经营者应当同意订立托修书面合同,超

过2000元的托修必须订立维修合同。在调查中,鄞州区消保委发现只有个别4S店使用《宁波市机动车维修合同》示范文本,大多以维修工单代替合同,而《维修进厂检验单》、《维修结算清单》没有统一格式。在个别经营者提供的格式合同文本中,免除自身责任、加重托修人责任、排除托修人主要权利的条款也有发现,如“车内贵重物品遗失,本4S店概不负责”!

多数消费者认为维修过程不透明

从消费体验与实地调查情况来看,大部分企业都有专人填写维修工单,对车辆进行预检,以工单形式确认预检情况,询问需要检修部位,提供参考价格,对维修保养情况记录电脑存档。

不过,调查同时显示,只有39%的消费者认为在维修保养过程中是按技术规范操作,不存在缺项、漏项情况。对维修、保养过程是否按技术规范操作或存在缺项、漏项,一半以上消费者称并不知情,而且企业也不能提供维修过程视频观看服务。部分消费者提出维修过程要求视频播放,4S店认为这样会推高维修费用。

对此,施兆万认为,维修过程可观看,让消费者真实了解维修全过程,是消费者知情权的体现。“我们认为维修企业应提供一切必要的技术手段,做到让消费者了解维修的过程,落实消费者的基本权利。”

此外,仅有48%的消费者表示4S店会将更换下来的配件交还消费者。鄞州区消保委从消费体验与实地调查情况来看,有部分企业对更换下来的配件,并未交还消费者。

值得一提的是,随着《家用汽车三包规定》的实行,对消费者而言有了一定的保障,但没有一个统一标准,遇到质量纠纷,配件检测难、检测费用高是消费者普遍反映的头疼问题,也是造成调解困难的主要原因,如何落实举证责任倒置需要配套措施。

应建立机动车配件追溯系统

对此,消保委建议首先完善监管机制,建立机动车配件追溯系统,健全机动车配件质量管理。目前大部分汽车4S店都建立了配件、材料采购、验收、入库、保管和出库登记台账制度,但部分企业还未建立。建议主管部门加强监管,加紧建立配件追溯系统。对于已经建立的追溯系统实行对外开放,要允许消费者查询。

同时,完善三包责任规定,在汽车消费领域实行配件质量举证责任倒置,彻底解决检测费用过高消费者难以承受的状况。许多汽车消费纠纷都是由于质量无法鉴定,或者检测费用过高消费者难以承受,导致消费者权益受到损害。建议《消法》举证责任倒置也能引用到《家用汽车产品“三包”责任规定》中来。

宁波市人力资源市场信息 用工动态监测企业招聘信息发布专版

宁波长青藤日用品有限公司

驾驶员 男1名 30-45岁高中
人事行政经理 1名 25-45岁大专
项目经理 1名 25-45岁大专
产品工程师 男1名 20-45岁大专
模具主管 男1名 30-45岁大专
车间主任 1名 28-40岁高中
内销主管 1名 25-35岁大专
普工(注塑工、装配工、植毛工) 40名 20-45岁初中
生产部经理 1名 23-45岁大专
植毛机修及学徒 3名 22-45岁高中
联系人:姜童小姐
办公室电话:0574-65333295
地址:宁海新兴工业园区兴工二路76号

浙江双宇电子科技有限公司

普工 50名 18-40岁
质检员 2名 18-30岁
仓库文员 1名 18-30岁
业务员 2名 18-30岁
行政专员 2名 18-30岁
打样员 1名 18-30岁
LED生产管理 1名 25-35岁
LED外观设计 3名 25-35岁
采购员 1名 25-35岁
统计员 1名 18-35岁
联系人:赵璐/张丽丽 办公室电话:59953553
地址:浙江省宁海县梅林塔山工业园区

宁波志清实业有限公司

机械专业毕业生 男1名 20-30岁大专
工艺设计员 1名 20-40岁大专
计划调度员 1名 20-40岁大专
维修电工 1名 20-40岁高中
焊工(氩弧焊等) 1名 20-40岁高中
红冲工 1名 20-40岁初中
装配工 5名 20-40岁初中
模具仓库仓管员 男1名 25-40岁高中
数控技师/数控技术员 1名 20-40岁高中
统计 女1名 20-35岁高中
锯料工(熟练) 男1名 30-45岁初中
联系人:蒋玲娜 办公室电话:0574-59958811
地址:浙江宁海县跃龙街道外环西路12号

慈溪大润发商贸有限公司招聘

收银员:女3名,18岁以上,初中及以上
清洁工:女2名,18岁以上,初中及以上
仓管员:1名,18岁以上,初中及以上
联系人:人事部
联系电话:23620570
地址:慈溪市古塘街道北二环中路550号

宁海县第一注塑模具有限公司

电工(行车维修) 男2名 25-45岁
试模工 男2名 25-40岁
普工 男2名 20-30岁
模具设计 5名 20-40岁
电火花 3名 25-40岁,
联系人:金小姐
办公室电话:65582678
地址:宁海县兴宁中路131号

宁海金海开元名都大酒店有限公司

水电工 3名 20-40岁 洗碗工 3名 20-49岁
保洁员 女1名 20-49岁 楼层服务员 女2名 20-39岁
大堂副理 2名 20-40岁
贴身管家 3名 20-30岁本科及以上
销售经理 2名 20-30岁 炉台厨师 1名 20-49岁
前台员工 2名 20-35岁 中餐厅员工 3名 20-35岁
西餐厅员工 2名 20-35岁 传菜 男2名 20-35岁
员工餐厅厨师 1名 20-45岁 礼宾员 男1名 20-35岁
联系人:黄威
办公室电话:0574-25599999-6833
地址:浙江省宁海县金水路399号

慈溪迅蓄轴承有限公司招聘

外沟:男1名,20-35岁,初中及以上
清洗:1名,40岁左右,初中及以上
联系人:方幼群
联系电话:63111211
地址:慈溪市乌山南路

宁波百年电器有限公司招聘

装配工:男5名,18-40岁,初中及以上
包装工:男5名,18-40岁,初中及以上
储备干部:3名,18-30岁
联系人:叶女士
联系电话:63029171
地址:慈溪市新城大道北路785号

宁波市易之道文化传媒有限公司

如果你愿意创意,并渴望在自由的空间里随意遐想,如果你喜欢设计,并想在艺术的世界里发挥特长,那么欢迎你加入我们的队伍,这里将给你创造一个自由、随性的艺术空间……
我们的队伍需要这样的你们:充满激情、渴望成长、愿意在设计行业发挥所长;
岗位要求:
资深平面设计师
岗位要求:1.扎实的美术功底及艺术修养,设计语言丰富并富有创造力;2.熟练使用各种设计软件(AI, ID,photoshop -cs, corel-draw,苹果软件等),工作效率高,3.具有明确的基础理论上的设计执行力;4.熟练的完稿能力,较强的领悟能力;5.较强的创意能力和沟通协调能力,具有良好的团队合作精神;
文案策划
1.广告、营销、中文、新闻等专业的大学专以上学历;2.熟悉各种形式广告及媒体宣传的特点,有较好的文案写作和策划功底,创意能力强;3.能熟练使用相关应用软件;4.善于协作与沟通,具备良好的团队合作精神;5.具有良好的审美观和创新意识与能力,理解能力强;6.具备一定的工作热情与责任感;
7.欢迎优秀的应届毕业生加盟。
工作地点:宁波市江东区常青藤商务楼

特别说明:在江东区最好附有设计作品,符合要求,待遇从优)
联系人:李先生
联系方式:18658202288 13967859555

宁波市瑞思碧优贸易有限公司

因业务发展需要,本公司招聘以下人员:
导购员5名:女,25-35岁(导购经验丰富的年龄可适当放宽),高中,轮休,月薪2200+提成。
联系人:余先生
联系电话:13685851100
地址:江东区朝辉路416弄
262号常青藤商务楼1010室

宁波市嘉又佳品牌管理有限公司家具店

因业务发展需要,本公司招聘以下人员:
设计5名:25-40岁,大专以上,感知能力强,平面设计专业,每周轮休一天,月薪2000元+提成+社保,提供住宿。
业务员10名:23-40岁,大专以上,能吃苦耐劳,勤奋奋进,热情团结,每周轮休一天,月薪2000元+提成+社保,提供住宿。
储备干部10名:23-40岁,大专,勤奋好学,积极向上,能适应各个岗位,每周轮休一天,年薪1700元以上,提供住宿。
店长1名:25岁以上,大专以上,具有团队精神,管理能力强,每周轮休一天,年薪5万元以上+奖金。
前台销售员20名:18-28岁,高中以上,能吃苦耐劳,思维灵活,勤奋好学,每周轮休一天,月薪1700元+提成+社保,提供住宿。
联系人:汝经理 联系电话:15867897333
地址:江东区永达东路2号

宁波新上海国际物业管理有限公司

因业务发展需要,本公司招聘以下人员:
主任1名:女,38岁以下,大专,本地人,形象佳,有一年以上物业管理工作经验,双休,年薪7-8万元。
安保主管2名:男,45岁以下,高中,有2年以上安保管理经验,双休,年薪4-5万元。
保洁主管2名:48岁以下,高中,有1年以上清洁管理经验,双休,年薪3-4万元。
万能工1名:男,55岁以下,初中,有电工证,会维修,双休,月薪2850元。
面点师1名:55岁以下,初中,会中式面点,身体健康,单休,月薪2900元。
会务接待1名:女,32岁以下,高中,形象佳,有较好的礼仪礼节,双休,月薪2500元。
高配电工1名:男,60岁以下,初中,有高配上岗证,会维修,做一休一,月薪2500元。
联系人:郑经理 联系电话:13858225749
地址:江东区百丈路166号会展中心大厦5A1室
地址:江东区桑田路936号

宁波神凤海洋世界有限公司

因业务发展需要,本公司招聘以下人员:
收银员1名:女,缴纳五险一金,单休,月薪2300元,提供工作餐。
保安1名:男,缴纳五险一金,做一休一,月薪2200元,提供工作餐。
讲解主持1名:高中以上,缴纳五险一金,单休,月薪2000-3000元,提供工作餐。
采销部文员1名:女,高中以上,缴纳五险一金,单休,月薪2500元,提供工作餐。
联系人:邱经理 联系电话:18668298007,56863819
地址:江东区桑田路936号