



# 本报将开设《车事提醒》栏目

□本报记者 张腾飞

近年来,我国的汽车销售量屡次刷新世界纪录,已经成为国民生活的组成重要部分。而随着汽车产业的飞速发展,伴随而来的是不断增加的汽车产品质量以及服务质量等问题的出现。

3月14日,漯河市工商局、漯河消费者协会共同在“国际消费者权益日宣传活动”新闻发布会上发布的“家用汽车4S店服务满意度消费调查测评报告”,将漯河众多汽车4S店存在的诸多损害消费者权益的关键问题清晰化,令众多车友感同身受。

据市消费者协会秘书长陈建平介绍,为使调查结果真实、客观、准确,本次调查测评采用网上问卷方式进行,不但有选项问卷形式的

调查,更有专栏供消费者填写对汽车4S店服务情况的意见和建议。在为期40天的调查过程中,漯河消费者协会共收回有效问卷6580份,被调查者来自漯河各机关、企事业单位、个体经营者等社会各阶层,可以真实代表漯河汽车消费者的主流态度。

“从报告中可以看出,我市的汽车4S店在提供服务的过程中存在较多问题,而且很多程度上影响了消费者的消费者体验。但测评报告的价值不能局限于发现问题,我们更要以此次测评报告为参考,寻求推动汽车4S店提高自身服务质量的途径。”陈建平建议,首先要将曝光与监督常态化。

毕竟,一年一次的调查报告并不能起到时刻监督市场行为、时刻向消费者提供行业信息的作用。

而比较好的途径就是,由市民信赖的权威媒体搭建起一个平台,及时收集消费者对相关市场的意见并面向整个市场进行曝光,以增强来自社会的监督力量,帮助消费者在遇到消费问题时维护自身权益。

听取漯河消费者协会的建议后,本报房地产汽车事业部将联合汽车消费市场相关的监督单位共同推出专题栏目《车事提醒》,定时向公众发布相关信息,以提醒市民。

据了解,《车事提醒》栏目将于近期与广大读者见面,欢迎积极关注。届时,读者可通过多种方式参与栏目互动,只要您在购车、用车或汽车售后维修的过程中遇到了烦心事儿,都可以告诉我们,本报将为您提供贴心帮助,为您解忧。

## 汽车仪表盘故障灯全解析



资料图片

正常情况下,汽车仪表盘上的故障警报指示灯是不亮的。很多车主对各报警灯也是一知半解,在灯亮起的时候才手足无措。下面我们就来认识一下,这些灯到底在“表达”些什么?

### 发动机故障灯

发动机故障灯是比较常见的故障灯类型,发动机配件中有几十个不同种类的传感器,而其中任何一个传感器故障都可能引起发动机故障灯亮起,这时就需要分辨一下故障灯代表的含义。

黄色灯——代表故障出现,但车辆可以继续行驶,请尽快到维修店进行检测维修。

红色灯——代表故障出现,请立即停车,并拨打救援电话,此时

车辆不能够继续行驶,以免发生危险。

### 电瓶灯

电瓶灯也是我们常见的故障灯之一,如果电瓶灯亮起,往往预示着汽车电量即将耗光或发电机出现故障。首先我们要做的就是观察电瓶观察孔(电眼)颜色,不同颜色代表着电瓶不同的使用状况。

如果车辆在怠速或行驶过程中出现电瓶灯亮起的情况应进行如下处理:先将车辆停下(不要熄火),检查电瓶卡子是否卡牢,如不牢固请将其拧紧。此时如果电瓶灯熄灭则无碍,如果电瓶灯未熄灭,应尽快到附近的维修店对发电机皮带及发电机进行检查,看看其工作状态是否正常。如果不及时处理,你很有可能要推车回家了。



## 图片新闻



3月19日下午2点,雪佛兰新一代旗舰轿车迈锐宝XL漯河区域上市发布会在漯河新希望雪佛兰汽车4S店内举行。图为漯河新希望雪佛兰汽车4S店总经理吕义伟(右)与迈锐宝XL首位车主(左)共同为新车揭幕并合影。

本报记者 王嘉浩 摄

## 二手车市场痛点待解

央视“3·15晚会”曝出的车易拍价格猫腻,再次将二手车市场的“痛点”摆上台面。由于近年来国内车市的较快发展,二手车市场的需求也随之上升。

数据显示,去年我国二手车交易额超5000亿元。面对如此大体量的市场,一批二手车电商平台开始杀入其中,借助平台优势抢占二手车交易份额。但是,此前二手车线下出现的车辆价格“潜规则”、检测专业性差等弊端,并未由于交易平台的变更而消失,交易缺乏透明度的现象依然存在。业内人士认为,在二手车交易相关法规尚未健全的情况下,如何使交易透明化,尽快建立起诚信服务体系,成为二手车行业亟待解决的问题。

实际上,价格不透明一直是二手车交易的“痛点”之一。在曝光的车易拍交易中,卖家在易置换页面中看到的成交价,比买家在车易拍子品牌“快易拍”中看到的成交价低。对此,车易拍方面解释称,中间的差价为留给经销商的服务费,是行业普遍规则,今后会在交易中进行明示。业内普遍认为,本次二手车电商平台暴露出的“潜规则”,只是以往线下交易缺乏透明的延续。

一位二手车行业专家透露,二手车交易中的服务费也被称为渠道费,通常为成交价的3%,此前在线下交易时,二手车商也会在不告知卖家的情况下收取该费用,这已经成为二手车行业的惯例。中国汽车流通协会有形市场分会会长苏晖认为:“这种缺乏诚信的行业‘潜规则’,已经成为二手车市场的最大问题。”

值得一提的是,在价格缺乏透明的同时,二手车的售前检测也缺乏标准化流程。数据显示,目前在二手车检测及估价过程中,近七成的检测师仅依靠个人经验、眼力来进行二手车检测,缺乏专业检测流程。

据了解,在专业检测流程的缺失下,曾经出现将2013款车型当做2011款进行估价和人为减少车辆行驶里程“调表车”蒙混过关的现象发生。中国汽车流通协会副秘书长沈荣表示:“每辆二手车的状况和价格不尽相同,如果引入第三方估价平台,能够在行业内进行价格信息公开,对二手车交易的价格信息透明将起到一定作用。”

面对市场上的交易混乱,目前已经有机开始尝试二手车交易的透明化。日前,北京亚运村机动车交易市场(以下简称“亚市”)推出“诚信服务体系”2.0版,联合车猫、UC认证、58快拍等四家检测服务机构以及延保服务机构宝固汽车和相关维修服务企业,共同推出二手车诚信服务承诺。

据介绍,今后在亚市销售的二手车都将具有第三方检测认证报告,并且检测符合标准的车辆都将由亚市免费提供一个月的宝固质保服务。一旦出现质保问题,消费者可以直接送到亚市内的维修服务点进行维修服务。

业内人士认为,二手车机构进行交易透明化的尝试,能够在一定区域内建立起二手车诚信体系。但对于整体二手车市场来说,未来仍然需要相关政策的支持。

据《北京商报》