

修车后少了螺钉 找店家碰了钉子

方向盘里的螺丝钉去哪儿了? 车主投诉4S店讨说法

本报海口3月22日讯(见习记者王培琳)刚修过的汽车方向盘竟然出现异响! 怕出安全问题, 三亚车主刘先生到当地的一汽丰田4S店检修, 意外发现方向盘里少了4颗螺丝钉。

刘先生说, 今年1月, 他的丰田威驰车因为交通事故, 在琼海一汽丰田4S店进行了维修, 花费1万多元, 检修了玻璃窗和方向盘。但是因为当时较忙, 其本人并没有去交验车, 而是委托朋友去检修的。

近日, 刘先生驾车时发现方向盘异响明显, 便来到三亚的一汽丰田4S店进行检修。维修师傅告诉他, 方向盘里

少4颗螺丝钉。刘先生说, 自从上次在琼海丰田4S店检修过后, 就再也没有动过车子, 他认为是上次维修造成的问题, 便打电话给琼海一汽丰田4S店, 描述故障情况, 要求店家承担维修费用。琼海一汽丰田4S店回复称, 先登记一下, 会尽快给他回复。

因为每天用车, 担心出安全问题, 刘先生当即要求三亚一汽丰田4S店维修师傅将螺丝钉补上。但是, 维修师傅只给补了3颗螺丝钉, 因为有一处螺丝口出现了故障。这次维修刘先生花了200元。

“3天后, 琼海一汽丰田4S店终于

回复了, 称方向盘里缺少螺丝钉的事情, 不确定是他们的责任, 他们无法承担这次费用。”刘先生说, 对于这种说法他很生气, 就拨打“12315”进行了投诉, “费用不多, 不要求他们赔偿, 只是要个说法, 要求他们赔礼道歉”。

对此, 琼海一汽丰田4S店店长颜先生表示, 刘先生并没有把车子开到琼海店修理, 而是在别的店进行修理, 然后拿发票要他们承担费用, 对他们来说是不合理的, 因为没经过检测, 无法确定是谁的责任。

三亚一汽丰田4S店主管陈先生说, 现在无法断定, 是之前维修时是没

有安装, 还是他们在安装时没把螺丝拧紧, 掉落了。

经过沟通, 琼海店的颜店长表示, 愿意向车主赔礼道歉, 并会尽快跟车主沟通。

省工商局12315中心有关负责人提醒消费者, 近年来, 汽车售后纠纷呈上升趋势。消费者遇到类似维修问题, 要保存好相关证据如维修记录、发票等, 与相关汽车4S店进行沟通协商, 以确定汽车问题及维修责任。如果不能达成一致意见, 可及时拨打“12315”进行投诉, 不要擅自维修, 以免造成证据缺失。

全新汉兰达王者登场 重新定义“豪华大7座SUV”

全球首发丰田2.0T D-4ST发动机, 市场建议指导价23.98万元-42.28万元



的精致豪华, 丰田全球最新最先进的2.0T D-4ST动力科技, 全新汉兰达成就全面领先的前瞻之作。”

“全新汉兰达以更高的标准重新定义市场基准, 树立‘豪华大7座SUV’的价值标杆!”广汽丰田执行副总经理李晖表示:“全新汉兰达以中国消费者需求为原点开发, 而又全面超越消费者期待。它适合任何人、任何场合, 是现代生活的最佳用车选择。”

38项免费检测
价格透明公示……

北京现代诚信售后服务赢市场

本报讯(记者周月光)“对不起, 您的车子保养时工作人员忘记清洗机油道, 我们已处理有关工作人员, 下次保养时我们会对您进行弥补。”3月21日, 海口车主陈先生接到海南京诚汽车销售服务公司的客服电话, 感到十分意外。

去年3月, 陈先生在海南京诚购买了一辆瑞纳汽车, 每天开着上下班, 感觉挺好。前几天, 他开车去海南京诚做常规保养,

“我只会开车, 对汽车本身一点都不了解, 要是他们不说, 我还不知道汽车保养时还要清洗机油道。”陈先生说, 虽然京诚的技术人员忘了清洗机油道, 但是京诚公司售后的态度还是让人感动。

陈先生的汽车保养没有按规定清洗机油道是如何发现的?

海南京诚汽车公司售后经理郭艳春说, 维修保养车辆时做了哪些事、用了什么材料、何时何人用的等有关情况, 售后服务车间都有记录, 检查人员都要核对。

“当天, 工作人员检查时发现, 有一瓶清洗机油的油没有使用, 经过仔细排查, 最终发现是第四组没有按程序操作, 在给陈先生汽车保养时, 他们忘记清洗机油道。”郭艳春说, 保养没有清洗机油道, 虽然不会对陈先生的汽车带来安全隐患, 而且陈先生本人也不知道, 但是对于公司来说, 这种事情是不能允许的。因此, 他们主动给陈先生打电话道歉, 并对直接责任人第四组组长罚款100元。

针对车主对于“小病大修”的担忧, 郭艳春表示, 北京现代汽车用户来做正常保养, 虽然用户没有要求, 但检测人员

都会免费做38项检测, 发现问题主动给用户提出来, 没有异常都只是常规保养, 用户都不知道他们每次保养会享受38项免费检测。

她告诉记者, 有位北京现代朗动车主, 点火时发现仪表盘上发动机黄色预警闪了一下, 非常紧张, 赶紧开到京诚公司售后服务车间, 要求检测维修。工作人员仔细了解情况后, 又用电脑进行全面检测, 发现没什么异常, 就告诉车主: 发动机没有问题, 只有红色预警才可能是故障。

郭艳春说, “诚信立足天下, 品质引领未来”是海南京诚汽车销售服务公司的理念。这不是宣传口号, 不是做给消费者看的, 而是公司发展的内在要求, 公司所有员工都用行动践行这一理念。


北京现代
NEW THINKING.
NEW POSSIBILITIES.



海南京诚4S店·11年老店
销售热线: 0898-68631088

售后救援: 0898-68636363
地址: 海口市南海大道西8号

琼山大道·海南华诚4S店

销售热线: 0898-65720586
售后救援: 0898-65720331
地址: 海口市琼山大道235号

2015第12届海南国际汽车展览会 Hainan International Automotive Exhibition

4月1日-4日
一切从新开始
20余款新车海南首发
车展现场总经理签字售车, 每日限量击穿底价!

MASERATI
玛莎拉蒂

McLAREN MERDES
迈凯轮

飞驰商务车
SPEED AUTOMOBILE

海南国际会展中心(西海岸)



关注车圈

更多精彩活动等你尊享

- 为喜爱的模特投票, 与女神合影共进晚餐
- 参加微信摇一摇, iPhone、乐视tv、百万购车抵用券等你来摇
- 肯德基、必胜客等一线餐饮品牌入驻车展现场

招商热线 68580632 活动咨询 68581771

海南车展 爱车会QQ群
135571686

支持单位: 海南省人民政府 主办单位: 海口市人民政府 中国汽车工业协会 海南省贸促会 海南日报报业集团
承办单位: 海口市会展局 海南日报报业集团广告中心 海南国际会展中心有限责任公司 海南共好国际展览服务有限公司



第12届海南国际车展
延期至4月1日至4日举办

本报海口3月23日讯(记者周月光 通讯员陈凤娇)为配合博鳌亚洲论坛交通疏导, 博鳌亚洲论坛期间滨海大道沿线暂停举办一切大型活动。海口市政府今天中午正式公布: 原计划于3月26日至29日在海南国际会展中心举办的第12届海南国际车展将延期至4月1日至4日举行, 相关展会活动也顺延同期举行, 活动内容不变。

据了解, 为保障展会的质量与效果, 确保展会观众及参展商的顺利观展参展, 目前车展组委会已启动应急预案, 将以最快、最有效的方式

将延期的信息传递给广大市民, 户外广告、网络、广播、电视、报纸以及跨界合作等宣传媒介也全面铺开。

车展组委会表示凡是已经持有海南国际车展预售票的持票人, 包括通过手机微信“1元抢门票”抢购的门票继续有效, 观众可以凭手中的购票信息, 于4月1日至4日车展期间任意一天至会展中心B馆入口处兑换车展门票。

本届车展规模达到70000多平方米, 同比去年增长15%左右。80多种汽车品牌100余家国内外汽车厂商将携带多款车型参展, 上海大众、哈弗、北京现代、进口起亚、东风悦达等众多品牌齐聚现场。