

国家打击假冒伪劣配件力度不断加强 4S店放下“身段”揽客忙

汽车售后市场一直是充满商机、规模巨大的蓝海。今年以来，国家打击假冒伪劣配件、附件力度不断加强，加上车主对汽车的认知能力有所提高，汽车维修面临激烈的市场竞争，有“正规军”之称的4S店也迫于形势在售后方面进一步放下“身段”。以海口为例，这些汽修店生存现状如何？面对行业洗牌如何提升服务水平？对此记者进行走访调查。

■ 本报记者 刘操

H本地调查

今年以来，国家打击假冒伪劣配件、附件力度不断加强，汽车维修行业面临洗牌。



中高档汽车维修店遇瓶颈

五指山路是海口的商业中心，附近遍布高档社区，使得这一片汽车养护、维修行业较为发达。记者走访了几家以维修中高档车为主的汽车维修店，听到的最多的一句话却是“现在的生意不好做，利润大不如以前了”。

“8年前开始做汽车维修，做到现在服务费用增长不多，但五指山路上的场地租金翻了2倍。”一家汽车维修店老板刘先生说，店内的技术是开店至今最好的，但利润比以前却下降了很多，一方面客户减少，另一方面

各项开支增加……再加上一些“路边摊”压低了价格，现在的生意大不如前了。

在海口万兴路经营高档维修车行的黄先生也很无奈，他告诉记者，最近两三年，海甸岛的维修车行遍地开花。“入行门槛低、利润高、盈利手段容易复制和模仿，一大批汽车维修、养护企业如雨后春笋般出现。”黄先生说，如今自己的车行完全靠着多年来培养的大客户在支撑。

黄先生算了一笔账，以一个300

元的维修项目为例，自己聘请的是有资质经验的大师傅、采用的是最先进的检测仪器和维修设备完成服务。而一些不正规的“小店”，把所有的服务标准都降低一个档次，然后以200元的价格进行销售。“很多不懂行的车主都选择便宜的。”

与此同时，海口正在推行的公车改革也让汽车维修行业业务减少，多名维修店老板说，以往企事业单位每年的公车营业额占到了车行营业额的很大比例，如今这块收入明显减少了。

“路边摊”标准低埋隐患

海口个体户王先生最近遇到了一个问题，他的小轿车有段时间烧机油比较厉害。看到路边小维修店价格便宜，便将车送过去维修，但接下来两个月时间，他就更烦心了。“第一次说是机油发生渗漏，第二次说是需要换活塞环，第三次直接告诉我是发动机的问题。”王先生算下来，维修几次的费用比去高档正规维修店全面维修一次

的钱还多了不少。愤怒的王先生最终向“路边店”老板抗议。

记者走访中发现，海口很多路边维修店都打出了“省钱”的噱头。在海口府城的一家维修店，销售人员甚至将店内的服务价格与4S店的价格做了详细的对比表格，招揽车主前来消费。

“小汽修厂的维修范围有哪些，他

们使用的维修配件是否保真，这些都需要消费者认真辨识。”海口汽车维修业内人士符先生表示，小汽修厂如果长期处于让车主不太信任的状态，时间久了就面临后劲不足、难以维继的状态。“如果高档维修店面临着生意额下降，那么这些小店面临着随时可能因为出现大问题而倒闭的风险。”符先生表示。

4S店在售后维修上下功夫

以往，4S店总给人“高大上”的感觉，但是随着市场竞争日趋激烈，4S店也频频在售后服务和维修上下功夫。

海口南海大道的一家4S店经理宋先生说，以往4S店在维修信息和配件方面具备垄断的优势，而现今，很多曾经4S店的管理人员都跳槽出去“另起炉灶”，他们也将核心的技术和配件供应资源带出去了，再加上“小店面”维修成本低，分流客户。“重重压力，使得4S店的维修服

务改革势在必行。”

在海口琼山大道的一家4S店，企业经营者推出了在洗车过程中顺带免费检测汽车的业务。“我们会将车辆的体检情况告知车主，让他自己决定是否来维修。”店长李先生说，凭借这一措施，车行的营业额有所增长。

在“放下身段”吸引顾客的同时，很多汽车维修店也都在提高服务质量上下功夫。五指山路汽车维修店的刘先生，他的店会员已有数千人。他表示，对于汽车服务而言，任何一个细节都不是

小事，要想在竞争激烈的行业中胜出，不能有片刻懈怠。“车行每年固定新引进最新的设备，采用紫外线技术的四轮定位仪和精度更高的进口喷枪……”

记者走访中发现，很多车行老板都在酝酿利用互联网增加业务量，一方面在电商平台上提供优惠大礼包的销售链接，一方面在专业汽车网站来详解店内的汽车维修技术。“国家在推进供给侧改革，作为汽车维修行业也必须顺势而为，提升服务质量增强服务意识，才可能最终胜出。”符先生说。

H资讯快递

气囊召回数量再扩大 高田或以破产结局

美国国家公路交通安全管理局宣布，高田安全气囊的召回数量及范围需要进一步扩大，安全气囊气体发生器额外的召回数量达到3500万—4000万个。而此次安全气囊的召回也成为了美国历史上规模最大、最复杂的召回事件。业内预测，如果高田从召回风波中生还，最终将成为一个规模较小的零部件供应商。而高田可能需要退出安全气囊的相关业务，也有可能为了生存而经历破产这种阶段性的妥协。(中经)

崔东树： 中国汽车市场更加开放 带动汽车核心技术落地

去年以来，受宏观经济影响，中国汽车产销增速放缓。甚至一度出现过负增长。进入2016年，尽管一季度中国经济呈现回暖态势，但是中国汽车进入低速增长的新常态已是不争事实。

全国乘用车市场信息联席会秘书长崔东树认为：跨国车企在中国的投资环境更加的开放和自由。在中国市场进入一个新常态之后，他们的投资也应该加速地去运作。中国市场的消费需求更加高端化，中国政府对技术的培育和引导性越来越强，跨国车企必须要更快地把更高端的技术全面拿到中国。(中经)

奥迪会继续扩大 在中国的业务和投资

在刚刚落幕的北京车展上，奥迪股份公司管理董事会主席施泰德接受中国媒体记者采访时表示：“我可以给你一个非常清楚、明确的回答，奥迪会进一步加大在中国市场的投资。在我们正在进行的奥迪2025战略当中，我们做了很多对全球市场的分析。在我们的分析当中，确实认为中国是我们最为重要的支柱，而且在未来将会继续是奥迪最为重要的支柱之一。”(中经)

零部件市场现“围城”： 国内走出去国外走进来

记者在今年的北京车展上发现，目前零部件行业的情况是国外品牌加速开拓中国市场，而本土企业则迫切希望能走出国门，获得国际市场的认可。与往年相比，这一情况更为明显和迫切。这是由于，一方面，伴随新车产销连续多年稳定全球销量冠军，中国汽车市场对于零部件的需求水涨船高。另一方面，在后市场板块，数据显示，预计未来后市场年均增速将超过30%，2018年后市场规模有望破万亿元。

(每日经济)

沪牌拍卖日益竞争激烈 黄牛为留客户送大米项链

每月徘徊在4%左右的低中标率、外牌大面积限行、临牌禁行新政，越来越难拍的“沪牌”让不少靠拍牌、办牌谋生的“黄牛”也不得不图谋转型。为了留住手里的客户，一些“黄牛”打出了感情牌，有人直接“以礼留人”，大米、项链挂件一路送到客户家。

(东方)

汽车维修保养7大陷阱

陷阱1 小病大修

汽车本来只是小小的故障，没什么大毛病，有些不诚信的维修商欺负车主不懂车，夸大汽车的故障，甚至于本来没什么故障的，报出一些本来不需要的维修项目，趁机大幅提高维修费用。

建议：向维修店索要检测维修凭证，遇到工作人员建议车主更换零部件时，如果消费者无法确认工作人员所说情况是否属实，可以要求工作人员拿出相应的检测凭据。这也可以作为日后申诉，要求赔付的证据。

陷阱2 虚报机油量

汽车发动机要更换机油，在加油过程中，一桶4升的机油，实际加了3.8升，但在向车主报账时，却是

4升，剩下0.2升机油。维修人员多次操作几次就可以收集成一桶卖给下一个车主。还有更严重的就是本来车只需要加4升机油，向车主说需加5升。

建议：在师傅加机油之前要看一下机油包装的瓶盖是否被打开过，另外，要仔细翻阅自己车型的车主手册，知道车辆发动机所需的机油标准量。

陷阱3 调包配件

这种现象一般只存在于个别不正规的维修档口与维修厂。具体操作是，把一台成色较新的待修车的配件拆下来换给另外一辆车。这种情况多针对车上的各类传感器、执行器元件、轮胎等容易被调包的配件。

建议：车主应该尽量了解自己所驾汽车的基本知识，对汽车的各个零部件有个大致了解，对于自己该更换的零部件有细致了解，做到心中有数。另外，对于个别要帮自己代办服务项目的人员留个心眼。

陷阱4 事故车越修越伤

爱车不幸出了小事故，把车送去维修。然而经常遇到的情况是，爱车越修越有问题，不修不知道，一修吓一跳。不仅修出大问题，还越修越频繁，修得没完没了。很多情况是因为一些不守信的商家修理工会在事故车定损之前将车上部分较新的部件拿走卖掉，取而代之的是旧件甚至残次件。

建议：车主最好与维修站一起将车辆的外观情况、备胎及工具等进行确认、记录。另外，监督相关工作人员为自己的爱车第一时间进行定损，并拿到定损单之后再离开。

陷阱5 贴膜假货充名牌

这个损招在维修行业比较普遍，更具欺骗性的是，拿给你看时，防伪标志、防伪电话等一应俱全，但是贴在你车上的却是假膜。

建议：尽量用有保修卡的贴膜，然后打相关的电话到厂家去核查验证真伪。

陷阱6 修旧充新

碰撞或者事故后，本来应该更换的保险杠、叶子板、大灯等被维修人员钣金、喷漆、修复后又偷偷冒充新的给装了上去，按照全新配件收费。

建议：修理好后，好好检查修理更换的配件是否是全新的，以旧充新是比较容易看出来的，车友稍加认真检查就能看出来。

陷阱7 以假充真

业内人士称，现在汽车维修市场上除了从4S店、服务站流出来的正品外，多数都是副厂件。而大灯、保险杠、漆盖等钣金常用件更是副厂件的重头戏。副厂件一般都不经过检验就出厂，没有合格证书，至于保修期等则是买卖双方私下商定的，有的甚至没有任何保修期。另外，除了副厂件充正厂件外，还有翻新件冒充新件，拆车件冒充新件等假冒伪劣行为。

一般发动机以外的任何附属件，比如油封、发电机、空调压缩机(拆车件和副厂件较多)、三格、汽油泵、汽油滤清器、刹车皮等易损件都普遍存在这种情况。

建议：在更换前，让对方书面承认是正厂件，并且承诺保修。再看配件的包装是否精美，配件号等印刷字体是否清晰，配件包装贴纸的纸质是否优良，因为一般正厂件的贴纸纸质都非常好。(综合)

不懂养车，小心爱车「未老先衰」



保养凭感觉

每个车主买车时都会得到一份保养周期表，被告知在什么时候该去做怎样的维护保养，但大部分车主开着开着，只要感觉良好，没出啥问题，也就渐渐搁在脑后了；另一部分车主则是出于以往的驾驶经验，自行缩短保养里程，比如规定是8000公里保养，自己却在6000公里时就把车开到4S店；或没到保养时间就到4S店保养，结果是多花钱。实际上，车辆保养不是越勤越好，厂家规定的里程数是基于对车身性能的充分了解，进而才设置的最佳数据。

保修无所谓

通常来说，目前大部分厂家对消耗品都不保修。其实这类配件如果真有质量问题，一般在2000公里—3000公里时肯定暴露，如果用到5000公里还没出问题，理论上就不会出问题了，除非使用方法不当。因此，厂家给予3个月或5000公里的保修实际上是为消费者买了一份保险，免除了车主的后顾之忧。但很多消费者对此不在意，即使在保修期内出现问题也不积极去4S店检修。

H消费提醒

制图 陈海冰