

随着手机全智能时代的到来，各种应用软件如雨后春笋般应运而生，所涉及的范围之广令人咋舌。特别是在今年，除了满大街可见的移动洗车服务外，就连较具专业性的汽车保养，也可通过各类软件随叫随到了。但实际上，这种快捷的上门保养是否存在隐患？消费者的权益是否受到了保护？其行业是否规范？则需要我们理性地看待。

# 上门保养到底靠不靠谱

## 真的规范吗

繁琐的 4S 店流程 VS 一张上门打印单

汽车保养，笼统地说可以分为检查、更换以及维护。在维修过程中，正规 4S 店会出具一系列单据，期间的每个环节均需要工作人员核实，比如，会有最初的“车辆承修单”，这上面会有车辆的信息以及客户的信息等，工作人员会根据车辆信息中的“底盘号”，去仓库提取对应该车型的配件，以保证配件与车辆的完全匹配。“接车检查单”则含有该车型所有外观、内饰的细节，并经客户确认，从而保证在车辆保养过程中如果发生刚蹭等事故，有一个清晰的责任归属。而车型的常规保养项目这一页至关重要，据某 4S 店一工作人员介绍，一般该店的初期检查项目就达到 21 项，而根据车辆行驶公里数的增加，检查项目也会随之增加，最大限度做到细致检查。

在监管方面，值得一提的是 4S 店均会出具“小修出厂合格证”，这相当于一个具有法律效力的质保，而且国家相关部门也会定期对 4S 店的“小修出厂合格证”进行抽查，如果缺失，则会有一定的处罚机制。

看完上述较为繁琐的流程后，反观目前的相关应用软件，有消费者表示，由于为了追求快速便捷，上门的工作人员仅在车辆保养完成后出具一张“保养项目打印件”，不具备法律效力，相当于打黑车没有发票。

## 真的全面吗

仅以检查为主，很多细节难以做到

通过体验，上门保养也可以做到 30 多项检查，其项目也包含对轮胎、制动、空调等硬件的检查，但由于受到场地的限制，且小区保安禁止其入内，所以只能在路边进行，和 4S 店相比，差距十分明显。由于 4S 店有专用仓库，且对于不同型号的车辆，配件都有极强的针对性，所以上门服务仍是仅以检查为主，比如前后制动系统的刹车片薄厚、后轴是否存在隐患等。同时，受限于没有起重机，最多只能将车的一部分举起，很多底盘的细节检查无法做到，而当发现轮胎磨损、刹车片过薄等情况后，也仅仅是通知车主更换。

值得提醒的是，由于大部分上门保养是将车停在路边，工具摆放又占据一定的空间，加之过往车辆较多，还存在一定的安全隐患。

## 真的专业吗

更换机油只能采取“土办法”

车主张先生通过手机应用软件做过车辆保养，他发现，上门服务的工作人员抵达后，并没有携带专业工具，特别是更换机油时，只能将前车轮垫起，采用“小斜坡”方式，将车身抬高后再放出废机油，并没有像 4S 店那样有专门回收废机油的容器。对此，4S 店的工作人员告诉记者，由于没有专业起重机可将车平行托起，所以上门服务的工作人员只能采用“小斜坡”或者手动抽油机的方法进行放油。但是如此，不可能将发动机内部的机油放尽，这直接导致了新油与旧油的混合，并对发动机造成直接的损害，诸如抖动、噪音大以及性能下降等。

另据一媒体报道，在一个上门保养的案例中，当机油“放空”后，上门服务的工作人员加入了 6L 新机油，由于该车型配备了电子油尺，机油警报随即就亮起了，工作人员便放出了一定量的机油，但警报灯仍然报警。通过咨询得知，该车型需加 6.5L 机油，便又将机油加回车内，可警报依然报警。工作人员告知车主，去 4S 店清除故障码即可。可最后在 4S 店检查后得知，该车的机油传感器已被损毁。据 4S 店工作人员透露，曾有一位车主在更换机油机滤时，上门的工作人员没有带来完全匹配该车型的滤芯，但仍进行安装，从而导致车辆漏油，后续所花的维修费用更大，且全部由车主自身承担。而上门保养空调，导致鼓风机电阻烧毁，最终回 4S 店进行修理的事情也曾有发生。

## 人员素质真有保障吗

上门人员的水平、资质难以把控

为了保证上门服务的快速，相应应用软件往往与该区域内的小店联手，但其服务人员的素质则良莠不齐。对于这点，4S 店的工作人员告诉记者，对 4S 店而言，其聘用的汽修人员均从正规院校毕业，经过实习且有一定的工作经验，在 4S 店内也会有定期考核、培训甚至出国学习的机会。而小的汽修店对人员的把控相对较为松散，没有专门院校对接，技术水平也难以评定。特别是上门服务的工作人员所属哪家维修店、水平如何、是否有资质等，若有问题，都会为汽车维护带来一定的隐患。如果在维护过程中出现问题，做为车主，很难找到一个具体店家或部门进行维权。

## 真的便宜吗

就检查项目而言，单项收费偏高

以某德系品牌的保养为例，21 项常规检查的费用为 210 元，平均 10 元，手工费含在 210 元里，最终每项保养 10 元。而记者通过某款上门服务软件了解到，由于工作人员需要开车到车主家，其油费、人工费则会偏高，如按促销活动外的常规收费看，仅服务费就在 150 元~160 元之间，虽然机油、机滤的价格与网上售价相同，但就检查项目而言，单项收费偏高。