

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剐蹭等事故,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。

(新京)

