金手套

上海通用别克
技师水平高

通过对两家上海通用别克4S店的暗访，可以很明显感觉到各店硬件设施比较好，而且维修人员素质比较高。但有些店的服务意识不够，导致部分环节缺失。

宏和通达店 等待时间较长

位于五方桥西南角的别克宏和通达4S店在周日早上八点半时已经进入工作状态，但停在维修接待区门口的多辆车堵住了前往维修车间的路，在我们进店数分钟后没有人主动上前引领和疏导。接待人员在使用防护防尘套件后，开始按流程验车，但没有环车查看外观，也没有登记车主和车辆信息，后备厢也没有打开检查。宏和通达4S店休息区分上下两层，整洁宽敞的休息室正好对着维修车间，通过透明玻璃窗能看到车辆维修车间全貌。车辆进入车间后，维修技师用举升机把车辆抬起来，并借助小手电筒对底盘和轮胎进行检查。但检查过程中维修技师曾离开，我们提醒后才有人继续检查。一个多小时后，得知车辆已经检查完毕，但直至半个小时后车才驶出车间。

■ 售后经理看售后

“服务不顺畅”

赵伟奇：这个店的硬件可以，但软件服务差点。没有引导，接待也有点繁琐，整个流程不是很顺畅。休息区没有指示牌，也没有服务员。

暗访4S店：上海通用别克宏和通达4S店
暗访时间：9月9日8点半开始
使用车辆：君越
随行售后专家：广本方庄4S店常务副总经理赵伟奇

勤和别克店 服务周到

勤和别克是车主长期维修保养的4S店，由于车辆已经行驶了9.6万公里，准备保养的车主前一天已预约。与车主进行简单的交流和信息登记后，接待人员开始环车检查，在提醒车主贵重物品要随身携带，并查看了备胎和维修工具。车辆进车间后，工作人员引导我们进入休息室，由于场地的限制，勤和别克的休息区比较拥挤。

在我们前往车间查看维修进度时，维修技师正在通过举升机把车辆抬起，检查发现前刹车片只有2毫米厚了，低于4毫米的警示厚度，同时右后轮胎有钉子，两后轮摩擦严重，维修技师提醒车主应及时更换。

另外，在底盘检查时发现左后减震器存在渗油现象。对于车主提出的排气管噪声大问题，技工称因车辆老化导致。两个小时后，应车主要求经过简单保养后的车辆驶出车间，车主发现右后尾灯积水已经完全清理。

■ 售后经理看售后

“替用户着想”

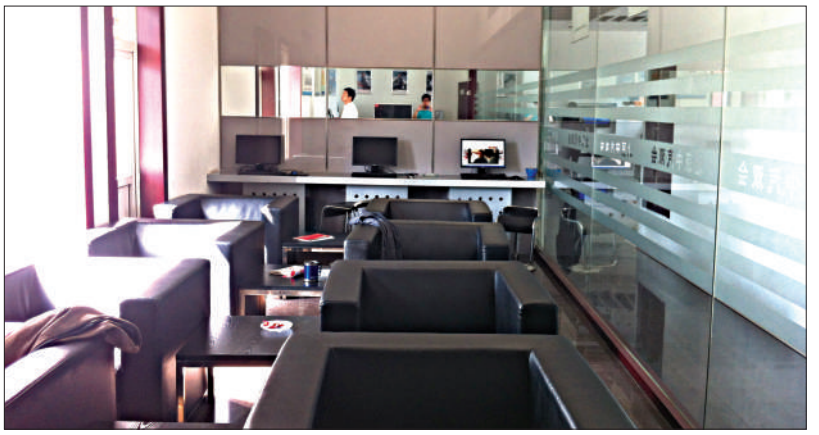
赵伟奇：勤和别克4S店替用户着想，价格比较实际，可换可不换的都会给出建议，像右曲轴没有滴油只是渗没换，减震也没必要更换。整个检查很仔细，能把隐形的问题查出来。

暗访4S店：上海通用勤和别克4S店
暗访时间：9月9日11点开始
使用车辆：君越
售后专家：广本方庄4S店常务副总经理赵伟奇

采写、摄影/新京报记者 魏学珍

吉利帝豪
检测有漏洞

上周，记者与一位吉利帝豪车主和一位汽车售后专家，一起体验了两家吉利帝豪4S店的保养服务，在整个过程中，记者发现两家店在检测环节均存在一些漏洞。



中汽双会店 服务热情周到

中汽双会4S店停车场比较大，到达待检区后，服务人员主动迎接，态度热情。环检时车身漆面没有仔细检查，后备厢也没有打开查看。

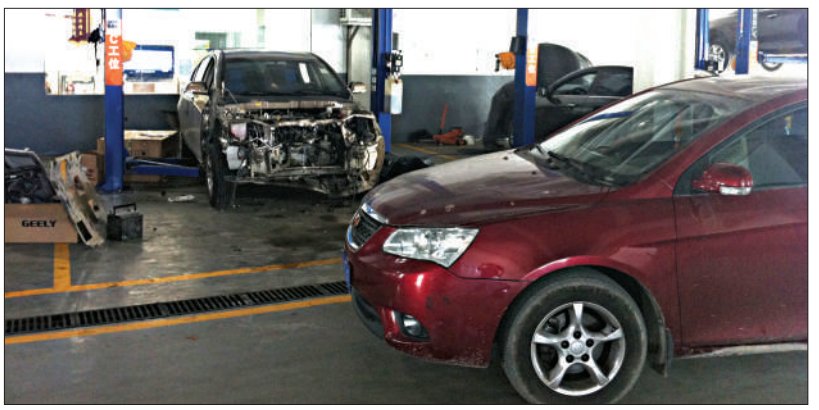
从环检到车辆登记用时不到10分钟，之后维修工人将车开入车间，根据车内的行驶里程（32000公里），首先换了机油和机滤，之后在检查中发现了雨刷管漏水、火花塞老化、空气滤芯和空调过滤网需要更换等问题，进行了处理。整个保养用时80分钟，更换三滤加工时费总共花费360元，因车主提前预约，因此工时费还打了8折。休息区非常安静，有服务阿姨主动送水。

■ 售后经理看售后

“服务流程完整”

王劲松：服务人员接待很及时，态度也很热情，预检部分的流程没有问题，车身环检不够周详。修理工检查了胎压和底盘，但没有查看备胎。此外，火花塞进行了拆检，这还是不错的，基本的程序都做到了，但细节部分还有待加强。

暗访地点：中汽双会帝豪4S店
暗访时间：9月12日上午10点半开始
使用车辆：帝豪EC7-RV
随行售后专家：比亚迪福铃丰瑞4S店售后经理王劲松



庞大店 无任何预检

当记者一行进入庞大五方桥4S店时，没有任何人员接待。在维修登记处找到一位工作人员，表示要做免费检测后，该工作人员以店内没有此项目，但建议车主办一张100元的会员卡，如果不办卡，单次检测需要收费40到50元，当车主追问是40元还是50元时，这位工作人员回答：“那就40元吧。”

登记之后，这位工作人员在没有进行任何车辆检查的情况下，便将车开入了维修车间。等待了约20分钟后，车还停在原地，又过了1个半小时后，车才上了工位，维修技师测了胎压和抠了几粒轮胎缝里小石子后，便不知去向。整个检测耗时3个小时，最后一项是洗车，但感觉洗完之后的车比没洗前还要花。

■ 售后经理看售后

“等3个小时就洗了个车”

王劲松：这个修理厂没有预检，没有套座套和脚垫，没有陪同，没有主动迎接，而且在检测收费40元还是50元的问题上，工作人员的回答很模糊。最后洗车也只是简单地冲洗，很多地方都没有被洗干净。

暗访地点：帝豪庞大五方桥4S店
暗访时间：9月12日中午12点半开始
使用车辆：帝豪EC7-RV
随行售后专家：比亚迪福铃丰瑞4S店售后经理王劲松

采写、摄影/实习生 朱行远

责编 何立军 图编 高玮 美编 叶绿 责校 赵琳