



# 市消保委发布汽车维修行业消费者满意调查报告

## 汽车维修服务满意度超过半数

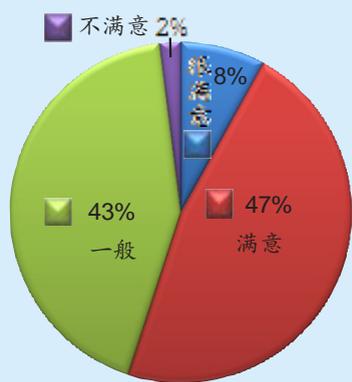
□记者 徐敏 通讯员 景景

截至7月30日,我市汽车保有量达24万辆

爱车出故障了,很多人一开始会觉得将车往4S店或者汽车修理厂一放,就应该诸事不愁,妥妥的了。但真实的情况未必如此,由于汽车维修企业的参差不齐,爱车修理带来的苦恼不是一点点,维修付款厚厚一叠,付出去的可都是真金白银。而一些不正规的修理厂,指不定还会出现总价打闷包、单价说不准、工时定额不好说等状况,这都是说不出的心塞!

近日,市市场监管局、市交通运输局、市消保委及市汽修行业协会开展的为期一个月汽车维修行业消费者满意度问卷调查出炉。

### 消费者对维修服务质量的总体满意度



### 消费者选择维修(店)的基本分布情况



伴随着岁月的流淌、时代的进步,汽车作为日常的代步工具,已悄然走入寻常百姓家。截至今年的7月30日,我市的汽车保有量已经达到了24万辆,这个数字相当于家家户户都有车。

随着汽车保有量的增长,也带动了汽车维修产业的飞速发展。就如人生病需要及时看病,爱车出了故障,也需要及时修理。如果按照每辆车每年维修、保养等费用5000元估

算,那么在我市,汽车维修服务产业就如同一个产值超10亿元的大蛋糕,供380余家一、二、三类维修企业瓜分。

记者了解到,开展本次调查为全面了解我市汽车维修行业服务质量的基本现状,掌握广大消费者对汽车维修行业服务质量的满意程度及存在的问题,给社会和消费者提供正确的消费信息,努力营造便利、安全、放心的消费环境,进一步提升汽车维修

服务行业规划化服务水平,保障消费者的合法权益,促进汽车维修行业的良心发展。

此次调查采用问卷调查的方式,以现场发放调查问卷和定点信息采集为主,以报纸媒体、专业网站开设板块调查为辅,确保调查的广泛性和客观性。调查的内容主要涉及维修企业的服务态度、服务质量、服务收费、服务规范以及消费者维修偏好及原因等。

### 价格不透明、收费偏高、维修水平低等维修问题普遍存在

此次活动共收回调查问卷916份,其中受调查者中男性占57%,女性占43%,被调查人员都是在市接受维修服务的消费者,分别来自行政机关、企事业单位、个体经营者、无业或自由职业者等不同的消费群体。其中,年维修保养次数在3次以下的占52%,4-6次的占40%,6次以上的占8%。市消保委工作人员告诉记者,调查结果显示,有近七成的消费者会选择4S店或品牌维修厂保养维修车辆,

55%的消费者汽车维修服务评价很满意、满意。

调查中,受访消费者认为价格不透明、收费偏高、维修水平低等问题是我市目前汽车维修行业普遍存在的问题。有近五成消费者认为价格不透明,42%的消费者认为价格太高,32%的消费者认为配件质量无法考究,而维修透明度和技术水平偏低反应也比较集中。这说明在一定程度上,行业服务质量水平有待进一步提

高。市消保委工作人员说。

根据调查统计显示,有61%的消费者希望能够降低维修费用,53%的消费者希望能够提高技术保证质量,46%的消费者希望能够提高维修和收费的透明度。另外,提高服务人员素质、增加零部件供给分别受到25%、23%的受访者关注,还有7%的受访者提出应改善环境。这说明改善环境与降低维修费用、提高技术保障质量相比,消费者更关注后者。

### 选择维修厂(店)的主要因素

选项	数量	占比
经营正规	350	38%
维修技术好	330	36%
服务态度好	322	35%
价格合理	290	32%
配件质量有保证	284	31%

### 消费者对维修行业的建议

选项	数量	占比
降低维修费用	558	61%
提高技术保证质量	486	53%
提高维修和收费透明度	422	46%
提高服务人员素质	232	25%
增加零部件供给	212	23%
加强管理改善环境	64	7%

### 汽车维修行业存在的主要问题(可多选)

选项	数量	占比
价格不透明,乱收费	456	50%
配件价格太高	382	42%
配件质量无法考究	290	32%
维修透明度低	270	29%
技术水平低,缺乏专业支撑	257	28%
维修资质和水平无从考究	242	26%
维修时效性差	160	17%
其它	174	19%

### 消保委提醒:消费者要用法律武器维护自身权益

根据调查,消费者对汽车维修行业服务质量的满意度总体认可,但价格偏高、维修透明度偏低等问题已成为制约维修行业健康发展的软肋。市消保委的工作人员认为,维修企业应及时采取有效措施,增强企业诚信意识,提高服务质量。

不少消费者在选择维修商家的主要根据是维修技术好,维修企业在加强教育培训,经常性组织开展《消费者权益保护法》《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》等法

律法规学习的同时,还应该强化技能培训,不断提高综合维修服务综合水平,满足消费者日益提高的服务质量和满意度要求,以优质的服务打造企业核心竞争力,梳理企业品牌和形象。

在服务方面,汽车维修企业坚持以消费者为中心,不断增强服务意识,创新服务形式,优化服务流程,透明服务信息,提升便民服务能力。要重视消费者的意见和诉求,加强内部管理,采取有效措施,确保消费者反映的问题得到妥善解决。

市消保委工作人员提醒,消费者

要学会利用《消费者权益保护法》、汽车三包规定等有效法律武器维护自身合法权益,做到事前预防,事后维权,要尽量选择证照齐全、信誉较好、管理规范的企业或商家进行维修和保养;在维修过程汇总,要弄清车的故障和维修价格,仔细察看更换的配件包装,以及有无合格证、厂名、厂址、注册商标、执行标准等,拒绝三无产品和包装不完整的配件,最好要求维修企业或商家提供维修记录、维修发票、维修清单等相关凭证,切记当甩手掌柜,以免为事后争执处理下隐患。

### 参加汽车维修行业消费者满意度问卷调查的获奖名单

朱宁	陈永山	陈丽	胡佩华	赵文青	蒋荣亮	黄榆轩	胡锦绣	李铭静	马跃勇
翁国安	吕安禄	李玉江	胡王凤	童晓莹	胡纵波	陈华荣	汪权锋	李俊	叶巧玲
徐双合	徐肖刚	程林新苑	王啸浪	林益希	章晓	胡飞玲	项江	李同革	黄兰英
余辉	陈丽会	施勤	骆跃忠	黄晓平	陈团结	胡伟强	章鑫	李高泽	程旻雯
黄华新	胡亮	楼贤文	倪莎芬	应小兵	应敏	施献峰	傅帅	陈姗姗	陈永豪

温馨提示:以上人员将获得价值100元的加油卡一张

请及时到江南市场监管所2楼204室(城南路329号)领取奖品  
联系人:黄晓君 联系电话:87139734。

幢房转让  
1203 开发区荆山陈村店面  
四间四层半15867933905  
卫星路套房转让  
1204 带阁楼 15858959526  
厂房出租  
1217 世雅工业区共二层  
1300 m<sup>2</sup> 水电全,宜装配  
13905894593 614593  
苏溪厂房出租  
1226 800m<sup>2</sup> 690051  
白垵里别墅转让  
1227 13588602898 596852  
胡库厂房出租  
1233,5000 m<sup>2</sup> 共4层  
13506597893 661893  
花街厂房出租  
1239 花街330国道厂房一幢  
2800m<sup>2</sup> 办公楼一幢2260m<sup>2</sup>  
13506598501 698501  
飞凤公园幢房转让  
1243 电话13858920651  
套房转让  
1249 巴黎商街165m<sup>2</sup> 带  
车库29m<sup>2</sup> 13967917160  
桥里单层厂房出租  
1253 2200m<sup>2</sup> 15925926658  
商城边套房转让  
1264 5楼97m<sup>2</sup> 13758995036  
求购店面幢房  
1266 15158948823 745823  
求购厂房  
1268 约3000m<sup>2</sup> 13857954855  
更正  
刊登于2008年7月26日  
《永康日报》永康市开洪  
花芋有限公司的注销清  
算公告中企业名称改为  
永康市开红花芋有限  
公司,2008年7月24日  
经股东会决议改为2008  
年7月22日经股东决定,  
特此更正。  
营业执照遗失公告  
1260 永康市盈蒂工贸有  
限公司遗失永康市市场监  
督管理局2015年4月10  
日核发的注册号为  
330784000233238 营业  
执照(副本),声明作废。  
永康市盈蒂工贸有限公司  
2016年9月22日  
声明  
1260 永康市盈蒂工贸有  
限公司遗失税务登记证  
(正、副本),浙税联字:  
330784336945008,声明  
作废。  
声明  
1260 永康市盈蒂工贸有  
限公司遗失有效期自2015年  
4月14日至2019年4月13  
日组织机构代码证(正、副  
本),代码号为  
33694500-8 声明作废。  
营业执照遗失公告  
1265 永康市伟强机械厂  
遗失永康市工商行政管  
理局2011年5月31日  
核发的注册号为  
330784000117387 营业  
执照(正本) 声明作废。  
永康市伟强机械厂  
2016年9月22日  
营业执照遗失公告  
1267 永康市东城忠海果  
店遗失永康市市场监  
督管理局2016年4月  
28日核发的注册号为  
330784611253908 营业  
执照(正本) 声明作废。  
永康市东城忠海水果店  
2016年9月22日  
声明  
1269 陈跃伟遗失机动车  
浙GV8A05 车辆商业险  
保险一份,保单号为  
PDA A20163307000005  
1893,声明作废。