

为什么近五成用户放弃去4S店维修？

记者调查



开车必看

随着天气越来越冷，各位司机们也都开始打开暖风，但是冬天开暖风和夏天开冷风有着本质的区别，也有不同的注意事项，现在我们就来看看冬天开暖风都需要注意些什么吧。

冬天开暖风，跟夏天开冷风可不一样

冷车启动不能立即开暖风

好多司机在冬天都有这个习惯，一上车先把暖风打开，把温度调到最大，感觉这样可以迅速让车内暖和起来，但殊不知这是错误的行为。我们都知道冬天要热车，暖风也是要有一个温度慢慢升起的过程的。因为车里的暖风，是利用发动机自身产生的热量，输入到车内的。如果冷车就立即打开暖风并且开到最大，会增加发动机无谓的负荷。

冬天不需要开AC开关

正是因为暖风的热量都是发动机的热量，所以我们没必要开空调的AC开关。AC按钮是空调的制冷制热的开关，会根据车内温度以及车外温度的温度差自动调节车内温度，所以当车内温度低于设定温度时，它是会制热的。

先外循环再开内循环

正确的做法是先像热车一样让发动机预热一会，等到发动机温度到中间位置的时候，再打开暖风。此时可以先开外循环，把车内的冷空气都排出车外，或者把车窗留一个小缝隙，便于暖风进入车辆之后把冷气都挤压出车外。等一小会等到车内温度比较暖和之后，就一直开着内循环就可以了，这样可以保证车内的温度不会散失。

暖风不要温度太高

开暖风时切记不要把温度调的太高，不要直吹脸部。尤其是现在天气刚刚变冷的初冬，正值春困秋乏的季节，温度太高直吹脸部很容易让司机犯困，如果开车时打起盹来可以说是非常危险的。曾经有因为空调温度调得太高，司机犯困而酿成交通事故的。在此也提醒各位司机，开车前要保证睡眠，不要疲劳驾驶，太过劳累的时候就不要开车了，不要长时间开车，长时间开车中途要休息一下。

另外尤其是女士，更不应该开暖风直吹脸部。暖风会让车内空气干燥，加快皮肤老化，为防止皮肤干燥，可以准备一块湿毛巾放在仪表盘上。或者在车内放一瓶矿泉水，时常润润嘴唇湿湿皮肤，多喝一些水，都可以缓解干燥的问题。

长时间开内循环需要换气

长时间开暖风犯困，还有可能是因为随着人们的呼吸，车内空气变浑浊，氧气减少二氧化碳增多，让人缺氧昏昏欲睡。所以在长时间开内循环之后，一定要开一会外循环，或者把车窗打开一些，给车内换气。

如果车内有抽烟的人，抽烟的烟雾等杂质长期不排除，会积存在空调的过滤器上，时间久了容易发霉，这就会造成空调异味，每次开空调整个车内都会有异味。另外发动机如果怠速状态下燃烧不充分，会产生一氧化碳进入到车内，如果此时开启的是内循环，车内空间又是密闭的，长时间不换气很容易使车内乘客造成一氧化碳中毒，后果非常严重。

看了这些，终于知道自己开车为什么总爱犯困了吧。暖风开不对，轻则毁发动机，重则还容易酿成车祸，确实是一个值得注意的问题。现在天气越来越冷，开暖风越来越频繁，这些相关问题也更需要各位司机们注意。
(风车车)

维修、保养伴随着车辆的一生，也是消费者最关注的部分。目前，能够提供售后服务的门店，除了品牌4S店，还有专业维修店和街边快修店等。用户会如何进行门店选择？会考虑哪些因素？在维修、保养过程中，又存在哪些痛点？

3243位汽车之家有车用户接受了这项调研，其中97%的用户是男性，年龄集中在25岁-50岁之间，车型价格覆盖10万元以下、10-25万元、25-40万元及40万元以上，车龄则均匀覆盖了新车到10年以上。报告显示，70%的用户每年车辆维修、保养费用在3000元以下，也有20%的用户维修、保养费用在3000-5000元之间。

调研报告的数据显示，有50%以上的用户会选择在品牌4S店进行维修、保养，有超过30%的消费者选择去专修店，也有一部分人会选择街边快修店。那么，选择4S店和选择专修店、快修店，用户重点关注的因素分别是什么？

4S店靠配件质量和维修技术取胜

从维修维度上看，选择品牌4S店的用户最看重的是其技术好，维修品质有保障，其次对4S店的服务态度比较满意，排在第三方面的因素则是透明化，目前大多数4S店都设置透明车间，用户可以看到爱车维修的全部过程，这让他们感到放心。

从保养维度上看，技术好、品质有保障也是用户选择品牌4S店最主要原因，另一个关键因素则在于，很多4S店在新车销售时，都会随车赠送用户保养，这成为了部分用户再次进店的原因。另外，服务好、透明化，也是用户选择4S店保养的重要原因。

专修店是品质和价格的平衡

选择专修店的用户，是平衡了维修品质和价格的选择。同时，离家近也是影响用户选择的重要原因，4S店通常建在稍显偏远的城郊，专修店则正是瞄准了4S店的这一短板。另外，有20%的用户选择专修店是因为有朋友推荐，可见，口碑也是影响消费者选择的关键因素之一。从这些方面可以看出，4S店和专修店正在便捷度和成本层面给用户提供互补的选项。

在保养层面，价格是影响消费者选择专修店的最关键因素，其次则考虑了维修能力和地理位置，口碑和评

价也是消费者主要关注的因素。

快修店赢在方便和便宜

除了品牌4S店和专业维修店，还有一部分消费者选择了街边快修店。这部分用户主要看重的是快修店的方便和便宜，一些不是特别严重的小问题，用户往往不愿意跑特别远去4S店，就会选择在附近维修了。

消费者依然最担心收费和质量

消费者在维修、保养时，最担心的问题是价格过高、乱收费，与其保持同样焦虑度的问题是，假冒伪劣商品、以次充好。

从车主最经常进行的几个项目来看，在车辆清洁、美容、钣喷等方面，除了价格和配件质量外，消费者最关心的是维修技师的技术水平，另外，过度推销也会引起消费者反感。随着社会节奏越来越快，维修时长也是用户的一个敏感点。

当前，几乎所有4S店都在强调，要通过提升服务水平留住用户，那么究竟应该如何提升呢？从这份调研报告可以看出，尽管4S店一再强调透明化，用户在产品质量和收费标准上依然表示担忧，同时，消费者对门店距离和所花费的维修时长越来越敏感。根据这些问题，4S店应该从配件质量、维修技术、价格透明度、维修效率和便捷度等多个维度提高用户满意度。
(本报综合)