

汽車銷售業的質量 提昇計劃 精明消費小冊子

主辦機構：



執行機構：



資助機構：



贊助機構：



前言

1



汽車是一件複雜的產品，購買汽車時亦經常要面對繁複的流程，尤其是中小型的二手車銷售商戶的質素參差，因此選購優質二手車，並非一般消費者能夠容易掌握當中要訣。

有別於坊間針對選購二手車的技術或產品性的資訊，本小冊子的內容主要是與讀者分享如何簡單地從服務的角度，挑選優質二手汽車商戶；畢竟，與其要在短時間內掌握選擇及檢查二手車的技巧，不妨考慮從選擇優質的商戶入手，做一位精明的消費者。

目錄

2



前言 1

精明消費小貼士 3-17

常用網址 18

商舖形象



3

商舖的經營理念與心態，或多或少會反映在店舖的營運上，當你走訪二手車行的時候，你可以先從車行給你的感覺，包括裝潢、設備、陳設及員工等，窺探這家車行的規模及經營方式，以了解車行的經營手法。

商舖形象



精明消費小貼士

- ★ 商舖的招牌是否清晰光潔，有心思的設計，令你覺得商舖會引以為傲
- ★ 車輛及資訊是否整齊陳列，資料內容格式是否一致，令你感覺管理有制度，有系統
- ★ 商舖的工作檯、會客地方及設施是否整齊清潔，關注顧客需要

商形象 舖



5

精明消費小貼士

- ★ 查看商舖是不是某些汽車商會的會員、獲取質量認證或獎章，加強顧客信心
- ★ 員工服務是否精神奕奕，員工之間有沒有合作性，體驗敬業樂業

資料展示

6



某程度上，車行必須要對汽車展示的資料負責，如果車行願意展示的資料愈多，表示車行對自己的產品愈有信心，並願意為所提供的資訊承擔責任。

資料的展示形式則可以了解到商舖是否用心經營，有系統的管理。

資料展示

7



精明消費小貼士

- ★ 展示資料的是否詳細，顯示車行用心了解車輛各項狀況
- ★ 展示基本資料的內容是否一致，沒有選擇性披露或為不同車“隱惡揚善”
- ★ 店內有沒有展示服務範疇、附加或其他費用，以示明碼實價，不會取巧

汽車的質量



汽車的質量往往是二手車買家最關注的因素，除了細閱車輛本身的資料外，客人也應該詢問一些問題，了解車輛的質素，看看車行是否如實報導，亦有助探討車行的經營及質量方針。

汽車的質量

9



精明消費小貼士

- ★ 汽車的來源，如本地行貨、還是水貨；一般而言，行貨的二手車質量較易追溯，即車行入貨要求較高
- ★ 汽車各項資料如年份、過往用途、手數、咪數等，以顯示車行對出售汽車的狀況是否瞭如指掌
- ★ 汽車的保養紀錄，以有助進一步了解汽車過往狀況
- ★ 汽車是否曾經被撞過、浸過或者是大型修理，了解車行的入貨的方針及對質量監察制度

試車

10



由於試車涉及成本費用及存在一定的風險，一般車行也不太希望客人隨便要求試車。如果你對某部汽車真的很有興趣，準備購買，可以要求車行安排有關試車的安排，盡早溝通，了解雙方的誠意。

透過試車的環節，可以試探車行是否可以提供彈性的服務。

試車

11



精明消費小貼士

- ★ 試車的條件、風險及責任；了解不同車行及情況的處理方法
- ★ 安排的彈性，如可不可以自己挑選試車的時間及路線，看看車行會否優先顧及顧客期望
- ★ 試車後跟進問題的處理，及
- ★ 在什麼情況下，試了車後可以不買，溝通清楚，減少誤會

驗車

12



消費者經常會憑自己的經驗或帶同一位比較熟悉汽車的朋友一起檢驗車輛的質素。建議消費者可選擇到政府認可的驗車中心或專業檢驗中心驗車，全面地了解汽車的質量。如果車行可以提供轉介服務，要問清楚車行與驗車中心的關係，避免利益衝突。



精明消費小貼士

- ★ 驗車的條件、費用及各方的責任，會否涉及訂金及購買承諾
- ★ 可否提供或自己選擇驗車中心，讓顧客有選擇性
- ★ 詢問驗車中心的資料，了解其信譽及質素
- ★ 在什麼情況下，驗了車後可以取消交易，溝通清楚，減少誤會
- ★ 驗車後，跟進問題的維修責任及費用

簽約

14



合約是一份有法律約束力的文件，消費者與車行簽訂買賣合約時，要仔細記錄所購車輛的資料、費用以及車行提供的售後服務，一定要留意合約上列出的細節及條文，如果遇到不明白或不同意的時候，緊記向車行表明，避免日後的爭吵。



精明消費小貼士

- ★ 詳細列明汽車的資料及核對牌簿資料
- ★ 汽車的售價及交易形式(現金購買、上會、以車易車)
- ★ 列明需要繳付的附加費用
- ★ 列明交收汽車的時間及流程安排
- ★ 列明驗車後，車行會跟進的事項
- ★ 列明車行提供的售後保養服務
- ★ 取消交易的風險及責任
- ★ 除了買家及賣家的簽署外，建議有第三者作見證人簽署

員工的管理

16



挑選商舖的時候，可以留意員工的服務質素，包括銷售員的形象、服務技巧和團隊精神等，以了解商舖對員工的管理和要求，量度商舖的服務水平。

員工的管理

17



精明消費小貼士

- ★ 員工是否耐心的解答你的問題，是滿足顧客要求為先，還是促成交易為首
- ★ 對你提出的問題，員工是不是有信心的提供答案，是員工自己的個人見解，還是代表車行的承諾
- ★ 員工之間有沒有合作性，展示團隊精神及車行的管理文化
- ★ 員工是不是熟悉汽車狀況、銷售操作流程及行業的最新發展，還是只會一些籠統的見解

常用網址

18



★ 運輸署-車輛及駕駛執照收費

http://www.td.gov.hk/tc/public_services/fees_and_charges/index.html#transfer

★ 運輸署-私家車指定測試中心名單

http://www.td.gov.hk/filemanager/tc/content_1178/cartesting.pdf

此項目由右軌汽車商會主辦，並由香港特別行政區政府工業貿易署中小企業發展支援基金撥款資助。

在此小冊子上表達的任何意見、研究成果、結論或建議，並不代表香港特別行政區政府、工業貿易署及中小企業發展支援基金評審委員會的觀點。

如果對本小冊子有任何建議或意見，歡迎與右軌汽車商會聯絡。

聯絡地址:九龍中央郵政局郵政信箱71484號

電話: 852-2383 8787

傳真: 852-2787 6039

電郵: rhdmotors@gmail.com

網址: <http://www.rhdmotors.com.hk>





右軚汽車商會

RIGHT HAND DRIVE MOTORS ASSOCIATION

