

Publication	Nanyang Siang Pau	Section/Page No.	Nation/Pg.2
Date	Saturday, 9 th October 2010	Lead Article	Yes
Headline	FAWOAM Unveils Workshop Grading Scheme		



● 配件及零件，修费过低，才令车厂无法提供原装零件。
● 邝伟光：普隆估价师所评估的修

监督运作·促进发展

修车厂分三级

【吉隆坡 8 日讯】修车厂将分三级，计白金、金及银。

在首相宣布一系列的工业以及经济转型计划后，马来西亚汽车修理厂商总会 (FAWOAM) 也响应此行动，宣布迈入转型期，推出车厂分级制度，以助国内的汽车修理业的发展。

总会长邝伟光指出，在“汽车维修转型计划”中，国内车厂将分成三个等级，即银、金、白金。它得分成两个阶段进行。

他说，首阶段转型计划将是车厂本身的自我评估，然后这些资料将会输入系统；第二阶段是由独立估价师进行评估工作。这两份报告将呈上整合及作进一步评估，以决定相关车厂属哪一等级的车厂。

他也提到目前从今年 11 月 1 日至明年 5 月 31 日，涉及这项评估工作的单位为 500 个获得普隆协会授权的车厂 (PARS)。接下来从明年 1 月 1 日至明年 12 月 31 日，涉及评估单位将是服务及维修

厂、轮胎服务车厂、冷气及零件车厂。

两年后金级车厂居多

邝伟光今日向普隆协会会员汇报此转型计划，并在较后的新闻发布会上说，总会预测在 2011 年，国内 82% 的车厂将属银级车厂，15% 为金级车厂和 3% 为白金级车厂。

他说，据估计，一些银级车厂将会逐步改善本身的服务素质及车

厂的配备，所以在 2012 年，金级车厂的比例将占大部分。

“我们提出这个制度主要是提升修理车厂工业的发展。总会相信这个自我评估制度将有助监督车厂的运作，进而协助车厂、业者及修车工业的未来发展。”

他强调，这项自我评估的工作是自愿性质的，总会不会逼迫会员或车厂必须遵守。不过，获得等级的车厂将是一项“服务保证”，相信会获得消费者的欢迎。

按 4M 评估方法

新等级制度是按照 4M，即评估是以“人力、方式、仪器、方法” (Man, Method, Machinery, Methodology) 来进行。评估表格将清楚列明车厂的能力、设备、人力、技能及修理方式。

邝伟光说，若符合最低条件，有关车厂将获得银级等级。值得一提的是，各等级的车厂都有各自的收费，当然越高等级的车厂，服务收费可能会较高。

他也提到总会近期将与普隆及国行负责人开会讨论此事。出席新闻发布会包括总会总秘书翁富友。

邝伟光为修理车厂业者中突，指估价师把汽车修理费估价得太低，才会造成一些车厂无法为车主提供原装配件或零件。

他举例，一些车厂在购买原装配件或零件时，是无法获得估价师所阐述的 15 至 25% 折扣，只是 10% 左右的折扣，由于这些配件及零件的估价太低，往往造成车厂无法提供原装货。

他指出，此举也令消费者误以为车厂抬高修车费，而实际上却是因普隆公司估价师与修车厂提供的价目表出现差异。

他强调，修车厂只是扮演汽车



● 普隆区修理车厂会员踊跃参与“汽车维修转型计划”。

修车费估价太低 难提供原装配件

维修服务供应者的角色。零件及配件的价格才是关键的部分。

车主投诉货不对办

他说，估价师往往把修车费用估价太低，修车厂没有可能做亏本生意，而提供高出所估价格的原装零件或配件。

他说，车主往往不了解而申诉

货不对办的投诉。这也引起不少争议，也有车厂因此被卷入消费者仲裁。

“在整个过程中，我们只是提供修车服务，我们也需要向零件商购买汽车零件；我们根据实际费用来估计修车费，抬高修车费的问题并不存在。”

他也举例，车主将汽车送到修

车厂修理时，一套刹车片收费大约 300 令吉，但是，另一家修车厂却收大约 150 令吉，这引发消费者不满，认为车厂抬高费用。

他强调，这是原装货及冒牌货的分别，当然也包括品质和素质问题。消费者可能没有询问清楚更换的是原装货或冒牌货。

他说，在更换原装货的情况下，收取更高费用的修车厂，不能被视作欺骗车主，因为那是货品的价格。

他说，总会目前在全国有 2700 名会员，但是全国有约 1 万 5000 间车厂。