

消费维权·一周重点

继上周 X6 车主投诉宝马维修服务后 又有宝马车主质疑杭州 5S 店的补漆质保期 关于后补油漆的保修时长 杭州 8 家宝马授权经销商“自说自话”？

什么是汽车 4S 店？在众多快修店、汽修店涌现时，车主为何还要去 4S 店消费？我们期待在 4S 店得到怎样的服务？这些问题都值得汽车厂家、汽车服务商们思考。上周，快车评处理了一起投诉：从杭州某 4S 店做完保养回来后，车主发现爱车（一辆宝马 X6）的雨刮器无端出现了新折痕（详见快报 9 月 14 日 B03 版）。当时，车主对于该 4S 店的服务极为不满，一番折腾后，最终拒绝了 4S 店提出的解决方案。本周，又有一位杭州的宝马车主王先生，向快车评讲述了他在本 地一家宝马 4S 店遇到的问题，并质疑宝马品牌的服务没有统一标准。帮办员 郑淇文（培训生） 张景嵩

同是补漆 两家宝马 4S 店的质保期不同

事情要从 2014 年 10 月说起，一次事故后，王先生在杭州和诚之宝 5S 店为爱车的右前门、右后门、翼子板、后盖，以及右侧柱子补了漆，总花费 2000 元。今年 9 月初，他发现那次补过的部位，出现掉漆和起球现象，于是，找到和诚之宝要求免费再补。然而，工作人员告之，车漆的质保期只有 1 年，想再补漆，需自行掏钱。

由于不清楚宝马后补油漆的质保期到底有多长，王先生选择相信工作人员的说法，并花 2000 元在店里重新做了漆。

之后，他前往杭州市区另一家宝马 4S 店咨询，得知在该店补漆，质保期有 2 年。这下，王先生纳闷了：同样是宝马经销商，补油漆的质保期为何会不同？

后补漆质保期无统一标准 杭州 7 家宝马 4S 店执行两种标准

油漆，究竟有没有保修？如果有，质保期又是多长？

杭州和诚之宝 5S 店的工作人员这样回复快车评：“新的汽车三包法中，对于原车油漆的保修期是 3 年不限公里。但后补的油漆，并没有法律规定，我们店执行的是 1 年期限。”

那么，杭州其他宝马 4S 店的油漆质保期是多长？快车评随机在本地 7 家宝马 4S 店进行了解，得到两种答案。其中，杭州运通祥宝 4S 店与和诚之宝 5S 店的答复一样，维修后补的油漆，质保期 1 年；而杭州宝信、浙江江湖等 6 家宝马 4S 店执行的，是后补油漆质保期 2 年。

在了解的过程中，不止一家宝马 4S 店的售后负责人表示，目前关于汽车油漆修补，行业内并无明确的质保期规定，所以，各家 4S 店都是按照本店实际情况来定的，有的 2 年，有的 1 年。

那么，后补油漆在什么情况下可享质保？7 家宝马 4S 店的答复基本一致：在不受外力损害的情况下，后补漆如出现质量问题，比如起泡、龟裂等，经 4S 店评定后，属施工质量问题的，4S 店都会给予免费补漆。

宝马后补漆质保期 通常只有口头承诺

此外，快车评咨询的 8 家杭州宝马 4S 店（包括和诚之宝）均表示，关于油漆的质保期，目前都是口头向消费者承诺，一般不会提供书面协议。

所以，在这里，提醒各位宝马车主，如果准备上宝马 4S 店补油漆，不妨多咨询几家；问清楚后补漆的质保期有多长，尽可能选择质保期长的 4S 店；同时，最好请 4S 店把质保时长写在书面协议上，以免将来扯皮。

快车点评评：杭州和诚之宝是浙江省首家宝马授权的 5S 经销商。且不论 5S 店是不是该提供更令消费者满意的服务，或是能让车主享受更多高品质的服务，仅从杭州各宝马 4S 店参差不齐的服务承诺看，宝马对区域授权经销商的服务品质是不是该更重视呢？

而对于宝马厂家来说，浙江是宝马最重要的市场之一，保有量非常大。在豪华车竞争激烈的当下，厂家更应该让宝马车主们在任何一家宝马经销商处，都能享受统一的高标准服务。

如今，汽车行业的竞争不仅是品牌的竞争，更是服务的竞争，各大汽车厂家，以及区域管理部门都在想办法提升用户满意度。宝马 4S 店油漆质保期问题虽然只是一个 小问题，但也不应该被忽视。

不然，所谓品牌，所谓 4S 店、5S 店，与街头零散汽修厂的区别又在哪里呢？难道高标准，高就高在零配件和工时费的高价格，以及面门的“高大上”之上吗？

车问题·快解决
新闻热线 18329102200
本栏目由都市快报快车评
与杭州 12345 联手推出



发动机故障灯多次无故亮起 厂家检测无果 杭州周女士新买的 C180 中招了 这已是近期接到的第二起奔驰此类投诉

杭州的林女士上个月向快车评反映，自己新购的奔驰 GLA200，使用不久就发生了发动机黄色故障灯无故亮起的现象。奔驰总部也曾前来检测，但查不出原因。经快车评协调，最终 4S 店答应车主退车换购新车的要求。此事才过去不久，近日，快车评又接到了一起有关奔驰发动机故障灯的投诉。此次来电的是杭州周女士，购入车型为奔驰 C180。帮办员 郑淇文（培训生） 张景嵩

发动机故障灯多次无故亮起 4S 店和总部都无法彻底解决

据周女士介绍，自己是 5 月买的奔驰 C180。一周后，她发现，车辆行驶过程中发动机黄色故障灯突亮，伴随着车身抖动。

随后，周女士前往购车地杭州鹏龙之奔 4S 店。“售后经理帮我把故障灯消除，并告诉我不会有大问题。那时，车子的行驶里程数为 500 公里。”

1 个月后，这辆奔驰 C180 又在行驶途中亮起黄色故障灯，周女士再次找到 4S 店做检测并进行消除。

10 天后，故障灯第三次无故亮起。周女士说：“前任售后经理的服务还是很好的（后来有换过售后经理），其间也派过北京奔驰总部的维修员来检测。当时，维修员的意思是，车子没大碍，但故障灯亮起还是需要奔驰德国总部发程序补丁才能修复。”

4S 店换了售后经理 否认之前承诺

等同样的故障第四次发生时，“我正好在 4S 店附近。到了店里，前任经理提供了一辆代步车，并表示可以给我报销代步车使用期间的油费。他还承诺，8 月底把车修好。”周女士表示，对于这个答复还是接受的，“我也很安心地开始使

用代步车”。

然而，等到了 9 月 2 日，周女士按约去提车时，此前负责的售后经理已经离职，换成了现在的售后经理魏先生。

“9 月 8 日晚，车子在高速路上第五次亮起故障灯，一样的顿挫感。我打了紧急报警电话，当晚 4S 店派技术人员上门消除亮灯现象。魏经理表示，现在还无法完全修好发动机故障灯不间断亮起的漏洞，同时，否定了给我报销代步车油费一事。更过分的是，他们连代步车也不能给我了，要我付 1 万元押金才行。”周女士又生气又无奈。

杭州奔驰 4S 店： 厂家暂无法确定何时能消除故障

随后，快车评联系了鹏龙之奔店的售后经理魏先生。对方的回复是：“这个问题与发动机本身没有任何关系，是汽车软件数据的修正和升级。黄灯亮是提示，不影响车辆正常使用。”

魏经理还表示，4S 店正积极地在与北京奔驰总部、德国技术部沟通，厂家目前还无法明确回复能消除故障的时间。至于代步车的费用，此前的经理离职后，他的说法就无法再代替公司决定。现在，店里提供每辆代步车，都需要车主交押金。

消费者质疑： 故障有五次 为何 4S 店只记录三次

还有一件事，周女士觉得有些委屈：“9 月 9 日，我在 4S 店查看维修记录时发现，同样的故障其实发生了五次，可有两次的维修根本没有被 4S 店记录在内，包括 9 月 8 日晚间上门维修的那一次。我怀疑 4S 店在逃避记录，因为根据汽车三包规定，同一故障满五次可要求换车。他们现在的态度很霸道，魏经理还跟我说，‘你既然找了媒体帮忙，那么代步车

的油费肯定是不给了，若按三包法来，想要退换车就走法律途径’。”

截至发稿前，快车评在核实代步车油费、退换车诉求的相关事实时，并未能联系上鹏龙之奔店的魏经理。有关此事处理的最新进展，我们将持续跟进。

两个月内，快车评接到两起奔驰发动机故障灯常亮的投诉，是偶然还是有其他原因？我们也期待奔驰厂家给一个能令消费者信服的解释。如果你的爱车也有类似问题，请及时与我们联系。

东箭集团二十年铸就荣耀 新模式再启新航程

9 月 19 日，以“创新”为关键词之一的杭州 G20 峰会的浓郁氛围还未散尽，一场引领行业发展模式创新的盛会，又成为了家居人关注的新焦点。东箭集团从 1997 年 7 月创立开始就紧跟消费趋势的变化，扎实推进线下传统业务，不断创新线上业务，市场占有率持续攀升，从一个华东区域品牌做到了全国性强势品牌，为家居运营企业的创新发展做出了表率。在二十周年的节点上，东箭集团再度以行业引领者的姿态，亮剑线上线下深度融合的“完整家居”新模式，开启品牌新航程。

天猫与东箭完整家居达成战略合作，合作仪式在阿里巴巴西溪园区举行，来自家居

行业各领域的精英代表们汇聚一堂，对“新模式”进行了探讨。家居行业整体解决方案供应商东箭集团，则以“完整家居战略”给出了自己的答案，引领着家装消费的新升级。“完整家居战略”是东箭集团在二十周年庆典之际，针对家装市场新趋势，发布的最新战略。依照此战略，东箭将打破材料零售商的模式，锁定整装所需，将已有产品、服务集成、升级为模块，为家装提供更完整的产品和更便捷的服务。

9 月 20 日，在杭州东箭集团电商产业园内，东箭集团“完整家居国家标准体验馆”宣告正式开业。