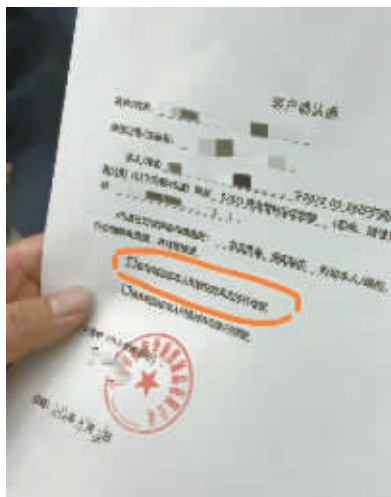


说好只修前保险杠

怎么维修记录有10多项



马先生当时签字的确认函。
记者 毛雷君 摄

去年9月,马先生在江北宝昌宝马4S店,购入一辆宝马5系轿车。购买时,销售曾告知马先生该车前保险杠更换过,并且获得了马先生签字确认。可今年,马先生却发现他的轿车居然有10多项维修记录,而且都发生在交车之前。到底其中有什么问题?

1 说好只修前保险杠,维修记录却有10多项

马先生向记者表示,去年9月,他在江北宝昌宝马4S店定了一辆宝马5系轿车。然而,车辆在运输过程中发生磕碰,需要进行维修。

当时,负责销售的工作人员告知马先生,他们将对这辆车的前保险杠进行更换,在完成车辆维修工作之后再行销售。由于车辆在交付前就进行了维修,4S店也给了马先生5000元的优惠作为补偿。马先生签字进行了确认,然后顺利提车。

然而,今年的1月29日,由于该

车发生车祸,马先生又来到店里对车辆进行维修。这时,通过售后提供的维修记录,马先生才发现,去年的那次维修项目远不止前保险杠,还包括了机盖喷漆、减震器等10多个项目,而维修金额也达到了20000多元。

“看到密密麻麻的维修清单,我有点蒙了。当初说好了只更换前保险杠,怎么一下子有那么多官方维修记录,是不是他们把受损车当新车卖给我了?”对此,马先生提出了强烈的质疑。

2 详细维修单上并没有马先生的签字确认

为此,记者来到江北宝昌宝马4S店了解情况。据展厅负责人夏经理介绍,9月26日时,他们曾和马先生就维修事项签订了客户确认函。记者注意到,确认函上明确写到车辆的瑕疵为“物流质损,前保磕伤”,而马先生也同意了在提车前,由4S店对其进行修复。

此外,夏经理还向记者提供了当时的维修单。上面列举着马先生提到的各项维修记录。除了前保更换以外,还有减震器、节气门、机盖喷漆等项目,总费用超过了23000元。但是这张维修单并没有马先生的亲笔签字确认。

负责媒体对接的归经理解释,

维修单上的这些项目,大部分都属于前保险杠维修的范畴。

4S店的维修人员表示,前保险杠损坏时遭到了挤压,变形后的保险杠对其周边的零部件也造成了一定伤害,为此,他们对这些零件同样做出了更换处理,“这些项目其实都和前保险杠的维修相关,是一个总体系统,不单单是前保险杠的更换,还涉及到周边相关部件的更换。”

不过,夏经理也表示,当时引擎盖确实有划痕,他们对此做了喷漆修复处理,面积达1.5平方米。但是这部分的维修明细确实没有及时告知马先生。

3 4S店:流程有瑕疵 后续将会妥善处理

记者注意到一个细节,马先生签的客户确认函落款时间为去年9月26日,而维修单上标注的时间则是9月27日。也就是说,当时马先生并没有见过这张单子,而是在今年第二次修车时才看到了维修记录。

“这也是造成误会的一个原因。”夏经理表示,他们确实在签订维修单的流程上存在问题,没有及时让客户在最终维修清单上签字确认,导致维修内容有差异,引发了客户的误解和投诉。

对此,夏经理表示,这次的事件对他们也是一个教训。在如何完善工作流程、如何与客户顺畅沟通方面,4S店将不断完善优化。

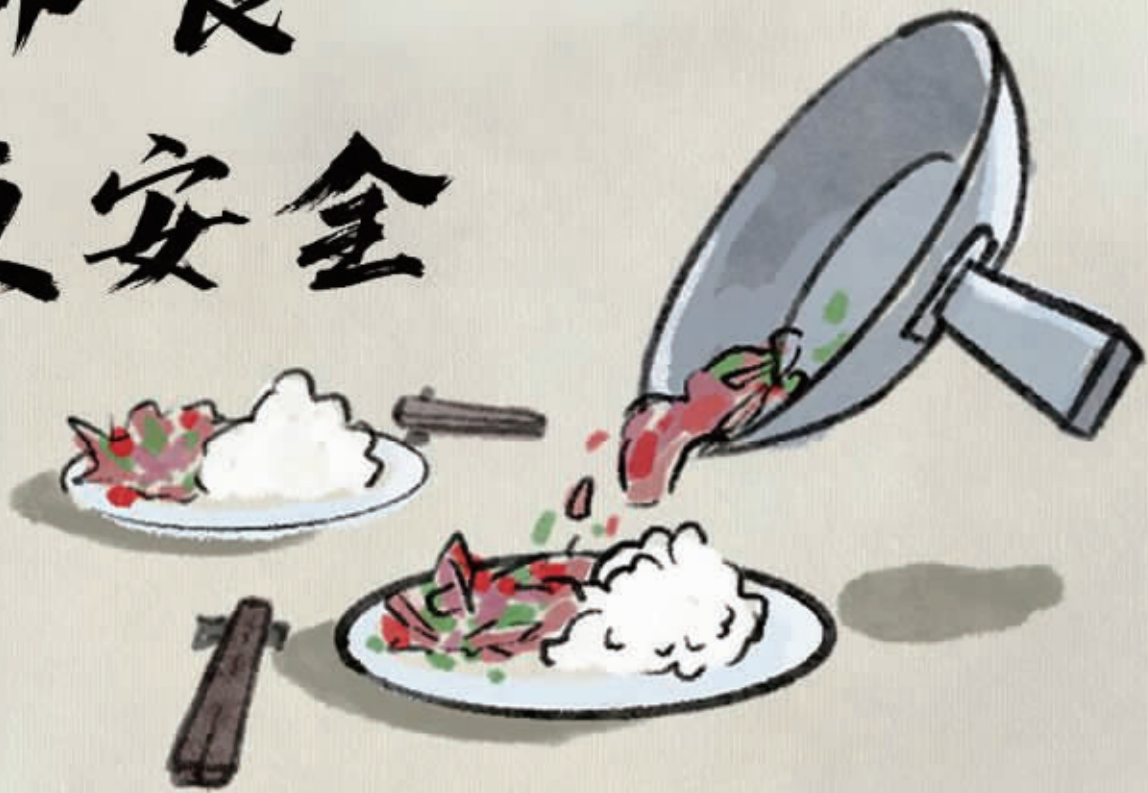
“从我们的角度来说,能更换的就不维修,也是为了提供给客户的新车没有瑕疵。”夏经理说,“我们4S店的维修记录全国联网,无法更改,我们没有必要造假,把严重受损车修复后当成新车销售。”

“我们将及时和客户进一步沟通,通过力所能及的方式进行客户关怀服务,争取让服务符合品牌价值。”归经理说,他们将会妥善处理此事。我们也将保持关注。

记者 毛雷君 实习生 张陈晔

“文明健康 有你有我”公益广告

分餐而食 更安全



浙江省委宣传部 浙江省文明办