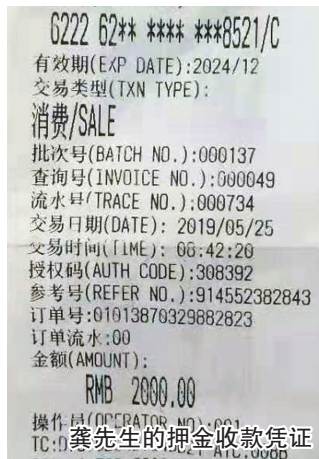




# 租车两天,想退两千元押金不容易

## “首汽租车”客服:可能是系统问题,需要再等等



“首汽租车”门店

维权热线  
66111111

维权时间: 昨日  
维权事由: 押金迟迟不退  
维权记者: 陈善君 文/摄

租了两天“首汽租车”,总共付了7000元押金,还车后十天,其中5000元车辆押金退回来了,但另外2000元违章押金却迟迟没有退还。

“按约定15-20个工作日退,可是现在已经40多天过去了,还没有退,什么时候退都没有一个说法!”龚先生无奈之下向报社反映。昨天,记者来到“首汽租车”宁波分部,客服表示已向总部汇报,可能是系统问题,龚先生需再等等。

### 交了5000元车辆押金,免费试乘试驾两天

今年5月22日,家住海曙区的龚先生通过手机“汽车之家”APP,看到了“首汽租车”广告,说是通过玩游戏闯关,可以两天免费试乘试驾雪佛兰沃兰多新车。

龚先生最近正考虑买车,看到这个免费试驾的广告,就来了兴趣。于是他按照APP里面的要求,通过了闯关游戏,并关注了“首汽租车”公众号,然后进入了活动版块,填了相关信息。根据“首汽租车”的活动提示,他可先到雪佛兰4S店免费领取试乘试驾券,然后凭券到“首汽租车”提车。

第二天一大早,龚先生兴冲冲地来到雪佛兰4S

店,领取了雪佛兰沃兰多免费试乘试驾券。然后又跑到位于海曙区中山西路790号的“首汽租车”店。

“首汽租车”客服人员要求龚先生交5000元车辆押金,表示两天之内是免费试乘试驾的,两天之后就要算租金了,押金等到还车后就能退还。龚先生就刷卡支付了5000元,雪佛兰沃兰多车很快就提到了。

“提到车之后,我都是在宁波范围里面正常行驶,期间去了一趟余姚,没有违章情况发生。”龚先生说,提到车是5月23日下午,5月25日上午,他就去还车了。

### 还车时又交的2000元违章押金,45天没退

还车时,“首汽租车”客服人员表示,虽然车退掉了,但5000元车辆押金不能当场退还,因为电脑系统需要时间,过些天会打到龚先生账户里。此外,还要求龚先生再交2000元违章押金,因为有可能车辆在使用过程中产生违章,这个情况需要过一段时间以后,才能从交警系统中查出来,所以要交押金。

龚先生说,当时客服人员表示2000元违章押金款项会在15-20个工作日到账。龚先生心想,两天驾驶一切正常,反正能退,就又交了2000元押金。

一星期后,6月5日,龚先生收到了5000元车

辆押金的汇款。可到了6月下旬,另外2000元违章押金还没有退回来,于是龚先生打电话给“首汽租车”,客服表示时间没到,需要再等15天。

到了7月9日,又15天过去,龚先生再次打电话给“首汽租车”,客服表示去了解一下情况再回复,可是等到7月10日,还是没有回复。

“车辆违章一般一个星期以后就可以查到,最多也不会超过半个月,如果再不放心,我也可以配合他们到交警部门查询,可现在15-20个工作日早就超出了,什么时候退,连个说法也没有。”龚先生感觉服务做得太差了。

### “首汽租车”称可能是系统问题,需要再等等

龚先生向记者出示了两次汇款凭证,第二次2000元押金是通过刷卡支付的,汇款单显示,直接打入“首汽租车”的账户。

随后,记者也来到了位于海曙区中山西路790号的“首汽租车”店,店面比较小,里面有两名客服人员坐在前台。

对于龚先生的问题,一名男姓客服人员表示,他们昨天已经向“首汽租车”北京总部发了电子邮件报告情况,现在总部还没有回复,所以什么情况也不清楚。

“我们宁波的这个点,是‘首汽租车’北京总部的直营店,向客户收取的押金全部打入总部的账户,押金并不是分店收的。”客服人员表示,雪佛兰沃兰多免费试乘试驾活动是他们和雪佛兰4S店合作的一个项目,退押金是通过电脑系统操作的,因此从系统报上去到银行需要系统排队,再到银行打到客户账户也需要一定的时间。

至于已经过了45天为什么还没有退款?客服表示可能之前是老的系统,速度比较慢。不过,新的系统这两天已经开通,就会快很多。需要龚先生再等等。



### 记者手记 退押金卡牢,是服务问题

共享单车、租车公司退押金不容易,似乎已成为一个普遍问题。全国租车交押金客户很多,每人一两千元押金,汇聚到一起将是一笔很大的数额。业内人士说,这种押金模式形成的庞大的资金池,能为公司带来很大的利益。但有一点就是,要想让这个池水能满起来,出水口一定要小,放水一定要慢。或许这是押金难退的一大因素。

车辆违章押金一押就是45天,显然比较慢。作为公司应该本着服务质量优先的理念,尽快退还。如果有特殊情况,也应该及时向客户说明原因,总不能让客户干等着吧。