

962555



小帮呼有应

花近18万元维修103项 2个月宝马车又开不动了

徐女士公司的一辆宝马 750Li 轿车刚花了 18 万元进行发动机大修,谁料 2 个月车子不动了,发动机又要大修。她向“帮依忙”反映,在“宝麟宝马”4S 店修车简直“修怕了”。这一切是怎么发生的?

刚刚修过又出故障

徐女士告诉记者,公司的一辆宝马 750Li 轿车购于 2012 年,行驶里程约 30 万公里,近年来常提示缺机油。去年 10 月 13 日,公司派人将车开到位于闵行区浦江镇万泰路 109 号的“宝麟宝马”4S 店(上海宝麟汽车销售服务有限公司)检查。“4S 店给出的维修方案是发动机大修。”

这次维修费用共计 179577 元。记者浏览账单,注意到维修涉及保养、避震、发动机等几个方面,其中发动机方面的维修费用是大头,占去了 10 万多元。11 月 3 日,徐女士公司派人取走了车。

仅过了大约 1 个月,2020 年 12 月 7 日,该车在行驶途中再次显示故障,“宝麟宝马”4S 店称是增压传感器损坏,再次维修,费用 1578 元。

谁料,再次提车仅过了 5 天,12 月 15 日,车辆在行驶过程中又发生故障,无法正常行驶。“最后叫了拖车,才将车送到‘宝麟’。”令徐女士吃惊的是,4S 店称,发动机需要再次大修,原因是缺机油引起发动机严重损坏,费用还得几十万元。

反复交涉协商无果

徐女士方面质疑,这辆“宝马”发动机刚进行过大修,只过了 2 个月,怎么又坏了?“当时维修质量靠谱吗?难道没质保吗?”

不满之下,徐女士提出两个方案,

让 4S 店二选一。

其一:4S 店退还两次维修费用共计 181155 元(179577 元+1578 元),公司自行将车送至其他专业汽车维修单位修理的费用由 4S 店承担;4S 店补偿“二次大修”期间租车费,每日 800 元。

其二:4S 店免费为车辆进行“二次大修”;4S 店补偿“二次大修”期间租车费,每日 800 元。

“我们与 4S 店多次协商,始终没有结果。”徐女士说。

用户质疑维修项目

记者联系“宝麟宝马”4S 店,一工作人员确认,徐女士公司这辆宝马 750Li 轿车的确于去年 10 月 13 日进行发动机大修,“是有质保的,为期 2 年”,但该质保范围针对的是“更换了什么部件,只保什么部件”,而 12 月 15 日发生的发动机损坏与前者没有关联。

对方介绍,12 月 15 日,这辆宝马 750Li 轿车在行驶过程中,一根从机油散热器到发动机的油管发生破裂,警报灯瞬间亮起。“从后台数据可以看出,警报亮起时的行驶里程为 297592 公里,而由拖车送到店时是 297610 公里,这说明故障发生后,该车又行驶了 18 公里。”对方解释,这导致了发动机“温度过高,在没有润滑的情况下严重磨损,整体缸体拉爆,穿掉了”。

对此,徐女士方面质疑,他们花了约 18 万元,委托 4S 店进行“发动机大修”,为什么当时 4S 店没有建议更换这根油管呢?“毕竟这辆车已使用 9 年,



第一次大修发票

行驶里程约 30 万公里。我后来才知道,这根油管的质保只有‘3 年 10 万公里’。”

对此,4S 店强调,这根油管之前是好的。汽车内部连接变速箱、散热器、发动机等的管子很多,没有检测出损坏的,不可能都要求客户更换,否则就涉嫌“小病大修”了。他们只会对检测为已损坏、需更换的部件进行更换。这根油管的特性是,它要么是好的,要么是坏的,不像轮胎、刹车片等在好与坏之间有过渡段。

对此,徐女士表示,第一次“发动机大修”时,涉及更换的部件林林总总非常多,维修清单共列支了 103 项,难道都是“已损坏”的?而对于一根已经过了质保期,存在一定隐患的油管偏偏不换呢?“事实上,正是因为这根油管出了问题,而给我们造成了更大的损失。”

目前,4S 店的态度是,无法满足消费者提出的要求,只同意刨去利润和人工费,以成本价收取维修费。目前的维修方案有二,一是经济修,二是换总成,费用幅度在十多万元到二三十万元。双方对此事还在进一步协商中,本报将继续关注。

本报记者 陈浩



“宝麟宝马”4S 店
修了又修的宝马车

| 序号 No | 项目 Code | 描述 Description |
|-------|----------------|------------------------|
| 91 | P B11427577011 | 原厂件 回流管路 |
| 92 | P B11428624158 | 原厂件 密封件 不含石棉 |
| 93 | P B11428627197 | 原厂件 空心螺钉 |
| 94 | P B07119963072 | 原厂件 密封环 |
| 95 | P B11657620507 | 原厂件 V 型带箍 |
| 96 | F B83192405816 | 原厂件 安全清洗剂 2.0 |
| 97 | F B83192179990 | 原厂件 液压油 CHF 11 S |
| 98 | F B83224135111 | 原厂件 准双曲线车桥油 G2 |
| 99 | F B83192467486 | 原厂件 -防冻剂 |
| 100 | P B11427583220 | 原厂件 组件 机油滤清器滤芯 |
| 101 | F B83212465869 | 原厂件 BMW 集团 LL-01 5w-30 |
| 102 | P B61319217643 | 原厂件 钮式光电管 |
| 103 | P B17117639021 | 原厂件 水箱紧固端 |

第一次大修清单

小忙跑现场

11年9台“巨无霸”日夜轰鸣

帮依忙介入后
采取降噪措施

长宁区新天地河滨花园 2 号楼居民反映,与小区住宅楼相距仅 20 多米远处,有一幢 3 层办公楼,屋顶上安装了 9 台中央空调外机,正对着高层住宅西侧的卧室和客厅。11 年里,居民们多次沟通,但空调外机发出的高分贝噪声还是日夜轰鸣。



空调外机无遮挡 王军 摄

日夜器叫声不停

记者来到现场,居民们是满肚子的苦水,“10 多年了,日日夜夜轰隆隆轰隆隆,当中还会发出尖锐刺耳的器叫声,阿拉实在是吃勿消了!”

尤其是住在 4 楼以上的居民,更是倍受煎熬:白天片刻不得清静,被闹腾得心烦意乱;晚上更是“魔音灌耳”,被折腾得无法安睡。居民说,“静音耳塞”已经成了他们的生活必需品。记者从他们辗转难眠中录下的音

频里听到,机器轰鸣声长时间隆隆不断,同时还有着如金属摩擦般刺耳的尖锐噪声。

噪声直扑居民楼

记者来到居民所说的芙蓉江路 533 号,三层楼 2200 多平方米的办公面积,全靠中央空调调节室温。在屋顶平台,9 台 2 米多高的外机呈 3 台一组 3 排矩阵排列,占地约 10 平方米,毫无遮挡地正对着新天地河滨花园的居民楼。

仅从与居民楼相距只有 20 多米来看:当 9 台中央空调外机马力全开,巨大噪声直扑居民家中,严重影响正常生活。三层办公楼上方空旷,中央空调外机发出的轰鸣无遮

无拦,噪声向上传播,遇小区耸立的高层建筑,还会在楼宇间来回反弹,经久不息。

办公楼相关管理人员表示:按正常工作要求,办公楼的空调启动时间应该为 9 时至 17 时,但不排除由于部分楼面已对外出租,晚上会有加班情况,空调没有及时关闭,造成夜间外机噪声扰民的问题。由于 9 台中央空调外机是 2010 年安装,至今已有 11 年,机器老化缺少维护,噪声也会愈发严重。

已规定时间整改

相关管理人员告诉记者:新天地河滨花园居民确实与办公楼物业方多次沟通,工程人员初

步判断是中央空调外机安装不稳,因震动产生噪声。之后,物业方加固了 9 台中央空调外机,在基座底部安装了橡胶垫。同时,该管理人员也坦言:居民还是反映噪声问题没有得到解决。

记者将该情况反映给了长宁区生态环境局,经现场调处,执法大队队长吴鸣鸣表示:芙蓉江路 533 号楼顶平台的 9 台中央空调外机运行时产生的噪声,确实影响了北侧 20 米左右的小区居民生活。目前,执法人员已要求办公楼业主方:对空调外机机组进行检修和维护保养;在空调外机靠近居民楼的一侧,采取降噪隔音措施,安装隔音设施;发出“行政执法意见书”,落实环保整改措施和要求。

据了解,芙蓉江路 533 号物业方目前已完成对中央空调的检修和维护保养,对有两问题的两台机组百叶进行了更新,一台机组动电机进行了更换,降噪隔音挡板也已联系有资质企业准备安装,将在规定时间内完成降噪整改。

本报记者 王军



扫码看视频



本版编辑/刁炳芳 视觉设计/戚黎明