

962555

小忙 微调查



市民董先生向“新民帮帮忙”反映,去年12月4日买了小鹏汽车,才行驶半年多,后备箱电动尾门无端异响。送进小鹏汽车上海闵行服务中心店维修,没想到第三天竟被告知“底盘受损”。原本只是保修“小故障”,却为何又无缘无故多了要进保维修的“大毛病”?!当董先生想讨个明明白白的说法时,竟遭服务人员多次恶语辱骂。不仅如此,等待车辆维修期间,小鹏提供的两辆代步车又先后发生状况,甚至在高架路上险些招来横祸。这让董先生身心俱疲:“小鹏汽车,到底怎么了?!”

进店修车 小故障变“大毛病” 竟遭店员“骂山门”

经本报介入后,汽车维修门店停业整顿并同意车主退车

“小病”未好 底盘又伤了?

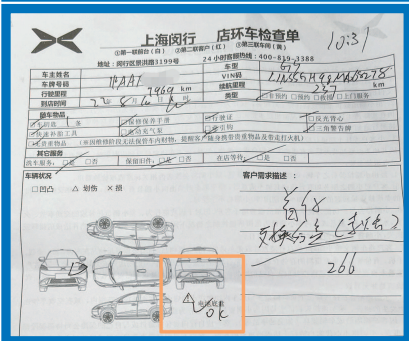
今年6月,董先生发现驾驶才半年多的小鹏G3i 520N后备箱尾门出现异响,从“指甲敲打玻璃”的细微声逐渐成了“咣当咣当”的巨响,且发出异响的频率越来越高。董先生联系去年11月购车时的销售人员,但对方已离职。随后他又多次咨询小鹏汽车官方客服,客服称是品控问题,将情况转闵行服务中心处理。8月10日上午,他将该车送入小鹏汽车上海闵行服务中心维修。

异响故障原因还没有找到,新的麻烦又接踵而至。8月12日,董先生被小鹏汽车服务中心告知:车辆底盘有损伤。“你有车底盘被撞过的印象吗?底盘电池包凹陷挺深的,要修了。”董先生心头一沉,自己用车一直是很仔细很细心的,当即回复:“没有印象,我的车子连划痕都没有,又怎么会撞到底盘呢?”但对方称:车子要进保维修,估计近2万元。

先遭恶语 高架又惊魂

对于小鹏汽车给出的“诊断结果”,董先生心中存疑:车辆并无磕碰,外观也好好地送进服务中心维修,底盘怎么会严重受损呢?8月13日上午,董先生到店沟通询问车辆情况,对方提供了“环车检查单”。董先生注意到这份检查单一式三联,只有服务人员签名,并没有他的签字,但在“车辆状况”图示中,“电池底盘”被对方人员打钩手写了“OK”。“这不是自相矛盾吗?检查单上已确认电池底盘没问题,为何又要我们进保险维修?”董先生气愤地说。

董先生从车辆拆除下来的行车记录仪中发现:车辆送修后,在8月10日下午和12日上午,车辆均被小鹏汽车闵行服务中心



人员开出去过。他怀疑:车辆到店后,由闵行服务中心人员私自驾车外出造成了底盘磕碰受损。而对方服务中心人员却咬定:“这是正常试车。”而更让董先生难以接受的是,沟通期间,由于双方各执一词,他和妻子竟遭到了对方服务人员的多次辱骂。

车辆到店2天后,才通知客户发现底盘磕碰电池包凹陷



车辆因后备箱尾门异响被送入门店维修
进店环车检查单上已确认电池底盘没问题

处异响,没几天闵行服务中心就以该车有多个违法需要处理为由,更换成了另一辆老款的小鹏G3。但这辆代步车驶上高架路时,车辆车身稳定系统和防抱死刹车系统等多个故障灯就报警,轻点刹车车辆竟在高架上侧滑横了过来,幸亏后方车辆车速不快、迅速刹车,才避免了一场严重的碰撞事故。

门店整改 协商有结果

了解情况后,记者拨打400客服电话与小鹏汽车品牌方取得联系。相关人士表示,小鹏汽车闵行服务中心已按保修方案,为董先生的车辆更换了整个后电尾门,但对于存在争议的“底盘受损”问题,仍没有证据证明车辆是送修期间造成的磕碰,原因和责任方仍不能确定。而对之前只有单方面签字的验车单上的信息,小鹏汽车回复,是接车时的外观检查环节出现了失误,只是在车辆不举升的情况下做的静态检测,没有对底盘做深入检查,没能及时发现底盘电池外壳有受损情况。

对于送车维修期间,门店服务人员与董先生发生的言语冲突,小鹏汽车表达了歉意。同时,对方也给出了相应的整改措施:涉事人员离职、服务中心停业整顿,对该店全员进行专项培训,着重提升服务水平与法治意识,坚决杜绝此类事件再次发生。

针对因接车时无法确认底盘磕碰受损责任方等问题,小鹏汽车表示愿意为董先生的车辆免费提供维修服务;同时,针对服务中董先生遇到的不良体验,小鹏汽车也提出以积分方式给予补偿。截至发稿前,记者了解到,小鹏汽车与董先生经过多次协商沟通,终于达成调解意向,同意董先生的退车要求。

本报记者 王军

杂物乱堆 恶臭难闻 管理滞后

临时垃圾堆点就能随便丢?



本报讯(记者 徐驰)家住长宁区荣华西道38弄碧玉公寓小区的龚先生近日向“新民帮帮忙”反映,小区临时堆

放点的垃圾经常“堆积如山”,居民们将各类垃圾“任性乱丢”,物业方面的管理没有“盯牢管好”,导致环境脏乱不堪(见上图)。

龚先生告诉记者,小区内尚未确定固定的垃圾箱房,只是在车棚和快递柜旁边的角落里设置了一个垃圾临时堆放点。“然后,这个原本干净的角落,就彻底成了一个露天垃圾堆场。”记者从龚先生拍摄的照片上看到,大量白色的塑料泡沫盒、褐色的纸板箱、黑色的垃圾袋、透明的塑料瓶等废弃杂物堆在这个角落里,旁边就是小区的非机动车棚和快递柜。

“阿拉取车、拿快递的时候,都要屏牢呼吸,一股股恶臭实在让人吃勿消。

就算小心再小心,衣裳还是经常被碰触,汰都汰勿清爽。”龚先生讲,临时垃圾堆放点始终不是“长久之计”,管理也很难真正跟上。

记者就此事联系了小区物业,工作人员表示,已将情况记录,会由专业人员反馈。随后,物业经理回电表示,该点位是先前征求意见之后确定的,每天早晚两次,各两个小时,供居民们丢垃圾。物业方面已专门聘请相关人员,会一边负责垃圾清运,一边管好周边环境。“当然针对居民们反映的问题,我们将定人定岗,进一步加强管理。”

对此居民们提出,如今的点位既不科学也很难管好。小区应因地制宜,尽快在适当位置设置一个合理的固定的垃圾箱房。这样做,既能满足小区居民的垃圾投放需求,又不会污染周边环境,这或许才是“治本良策”。

交警整治乱停车 城管清理乱设摊

本报讯(记者 徐驰)本报昨天6版刊发报道《机动车违停 扎堆乱摆摊》,反映杨浦区中山北二路政本路桥旁的人行道上,机动车违法停放、乱设摊“见缝插针”,周边环境乱成了“一锅粥”,存在较大交通安全隐患。报道发出后,相关部门高度重视,随即增派力量,对乱停车、乱设摊现象开展整治。

据了解,交警部门在经过现场查看后,马上采取有效措施,加强了对停车乱象的疏导和惩处力度;同时,城管执法部门也迅速调派人员展开巡查,通过及时清理,严格杜绝路面乱设摊行为。目前,该段道路上的交通秩序和市容环境已得到一定改善。

在对整治行动表示满意的同时,市民们希望,相关部门能建立巡查和驻守相结合的日常管理机制,多管齐下、多措并举,避免乱象“卷土重来”。



本版编辑/曹柳曼 视觉设计/邵晓艳

江苏银行上海分行
三年期个人定期存款
3.50% (1万起)
详询江苏银行上海分行各营业网点
021-22258262 021-22258273