

962555

帮忙

大众4S店核销保养券
遭遇“无脑操作”埋下祸端

机油喷溅 车辆“百病缠身”

小忙

微调查



车内满是机油味，故障灯全部亮起！市民高先生向“新民帮依忙”反映，大众4S店工作人员竟然如此“没头脑”，打开机油盖后竟然忘了重新盖上，致使发动机舱内机油狂喷。经历这般“无脑操作”后，现在车子是“百病缠身”。



► 仪表盘上几个故障灯同时亮起

▼ 发动机表面满是油污

▼ 机油盖子不知所终

摆拍照片
打开盖子

高先生告诉记者，他的大众“朗逸”车凡涉保养和维修，都会送至茸兴路128号云峰松江大众4S店（上海云峰松江汽车销售服务有限公司）处理。去年12月，高先生购买汽车保险时获赠的保养券快要过期了，便与该4S店商量：距之前一次保养仅仅过了两个月，短时间内重复做保养实在没有必要，能否先核销保养券，过一段时间再来做保养？对于这一要求，4S店表示同意。

去年12月3日，高先生在该4S店核销了保养券。据他透露，核销过程中，为了“证明”保养“已完成”，工作人员需拍照，然后上传相关管理后台，其中有一个环节是工作人员打开机油盖，手持机油瓶，展示正准备添加机油。“摆拍”后，高先生和对方约定过一

段时间再来做保养。

两天后，高先生驾车外出，由于天气较冷，他打开了热空调。刚开出1公里，就感觉车内有股浓重刺鼻的机油味道，让他直犯恶心。他发微信咨询4S店人员，得到答复是“正常的”“不要紧的”。

显示故障
夜半惊魂

车内机油味道越来越重，高先生无法忍受，只能不开空调。但没想到，很快“变故”就接踵而至。

去年12月7日深夜，高先生从松江区九亭镇忙完装修工程后回家，刚开出一点路，车身开始抖动，仪表盘上故障灯亮起一排。“我以为缺水，就去取了点水。”打开引擎盖，眼前的一幕让他大吃一惊。机油喷溅，所有机械部件表面都是油污。机油盖子呢？竟

然不知所终！他把一根探测机油的细长杆子伸进去，几乎已探不到机油残留。

高先生抖抖悠悠开了十多公里，回到所住的松江洞泾地区，三更半夜找朋友帮忙，终于讨到半壶机油。第二天上午，他将车开到4S店。“大概因为加了机油的关系，到店时，原先亮起的多个红色故障灯只剩一个还亮着，抖动也好了一些。”

4S店帮其将机械部件表面油污进行了清洗，通过电脑消除了故障灯和抖动。

七次维修
故障依旧

但通过电脑消除故障灯，根本没有真正解决问题，车厢内的机油味道依旧可闻。

仅仅过了两天，这辆“朗逸”的故障灯又亮了，车子又浑身乱抖，“开起来一冲一冲的！”高先生说，4S店又通过先前的方法，通

过电脑消除了故障灯。

如此反反复复之下，截至现在，高先生已先后7次去4S店“重复维修”，但“都没有修好过”。

高先生越来越担心。他曾请其他汽修店“诊断”，被警告“缸都黑了，你还敢开”“电脑消除故障灯只是短时‘障眼法’，不解决真正问题”“油路不通，会出大事，不排除突然起火的可能”。他还曾拨打过厂家投诉电话。

4月4日，高先生从安徽老家回沪，在沪渝高速上高速行驶时，车子又亮起一排故障灯，抖动的程度比以往更加严重。他提醒自己：不能再开了。最终，他心惊胆战地从湖州道口下了高速公路，又联系车辆，将车子拉回上海，“到现在，这辆车一直停在小区里，我再也没敢开过。”

承认失误
拆解检查

机油盖为何会忘了盖上？记者与4S店取得联系，工作人员的表述颇为“轻描淡写”。对方称，此前高先生车辆遇到情况，都在他们店维修或保养。这次他们为高先生核销保养券，纯粹是通融和帮忙的性质，没想到“帮了倒忙”。对方反复强调，“这不是在正常保养工作中发生的问题。”

4S店承认在操作过程中存在失误，拍照时打开了机油盖子，但拍好照后盖子没盖，“有一点油喷出来了”。记者询问喷溅出来的机油到底有多少？工作人员答，正常机油储存量约4L，喷溅损耗的具体有多少量，不好说。但称：这是很小很小的一个事情，造成的后果没有那么严重。“几次检测，发动机是正常的。”

针对高先生所讲的因故障灯亮起、车身抖动7次去4S店“重复维修”的情况，对方回复，到店时有过“亮灯”，其间更换过一两次零件（如线圈）。“发动机故障灯亮起会由很多因素造成，难以证明和机油盖缺失有什么关联。”对方强调，高先生也可以到其他店做检测。

4S店表示，高先生提出了更换发动机的诉求，但店方认为，发动机没有损坏，仅同意发动机机械部分延长质保1年。经过记者沟通后，店方给出解决方案，公司愿意将整车发动机拆解，如果发现发动机确有问题，由4S店承担；如果没有问题，可重装，但涉及一次性耗品、手工费等，需由高先生承担。

今天上午，4S店工作人员顾先生联系记者表示，高先生朗逸车的发动机机械部分无异常，发动机抖动与机油盖未盖、机油喷溅没有关联，而是火花圈“失火”引起，他们免费帮高先生更换了4个点火线圈和4个火花塞，车辆异常症状已排除。

本报记者 陈浩

小帮

呼有应



“厚湃尔足球”拖延半年不退费

本报介入后，俱乐部承诺一周内退款到账

市民王先生向“新民帮依忙”反映，2021年12月，他为儿子报名了上海闵行区厚湃尔足球俱乐部的青少年足球课程，总计支付1万多元。王先生说，当时购买的100节课时没用过，为此他申请退费，但“厚湃尔足球”却总是拖拖拉拉，半年多都没有退。

王先生的儿子今年11岁，爱好踢足球。2021年12月，他向俱乐部支付了两笔费用，一笔为1万元整的培训费，100课时另赠送30课时。另一笔是参加一个青少年足球比赛的报名费，750.76元。付款截图显示，培训费转入公户“上海赛柯赛思体育发展有限公司”，

另外700多元的报名费则交给了一名工作人员，方式为微信转账。根据公开信息，上海赛柯赛思体育发展有限公司成立于2021年5月，注册在闵行区，法定代表人为李云霞。

王先生回忆，付费时，一没有签订任何合同，二没有收到过纸质收据。“我手上没有合同，当初根本没有签过字。”他回忆，2022年9月起，他曾先后与“厚湃尔足球”的两名工作人员接触，两人次次说“会上报”，无奈总是没有下文。

“购买的100节课时没用过。另外那笔700多元的报名费，比赛早就取消了，机构

仍然不退。”王先生表示，其间他同意做“课程转移”，即由机构把儿子的全部课程转给某个指定学员，随后由接盘的“下家”私下付他费用。不过，这个方案也无任何进展。

记者拨通了闵行区厚湃尔足球俱乐部的客服电话。接电人员回应，不清楚具体情况，已记录下学员的个人信息，之后会移交公司青训部作进一步核实。针对未签订合同一事，对方回复，如果手边找不到，消费者可以来俱乐部调取查看原件。

在“新民帮依忙”介入后，“厚湃尔足球”相关负

责人立即致电王先生，答应马上退费。

该负责人称，根据后台记录，2021年12月起，当事学员曾上过6节课。截至发稿前，双方对退费金额达成一致，机构承诺退款将在一周内到账。

本报记者 夏韵

本版编辑/刁炳芳
视觉设计/奚云阳