

962555

小忙
跑现场

一奔驰4S店解约关停！车主们没了方向 该去哪里维修保养车辆

预约保养 扑了个空

车主陈女士告诉记者，2021年6月，她在上海宝利德4S店(松江店)花费30万元左右，购置了一款奔驰C级2021车，同时还买了一份“宝利德集团尊享无忧套餐”，为爱车“保驾护航”。这份套餐包含汽车核心部件延保2年(2024年6月至2026年6月)、车体全损保障2年和轮胎质量保障等。

据陈女士说，奔驰官方保养种类分“A”“B”两大类。其中，A类包括机油、机油滤清器、全面车辆检查、基础车辆清洁服务；B类在此基础上多了一项空气滤清器保养服务。

今年3月18日，陈女士像往常一样，要预约一次机油保养，没想到“扑了个空”。她从车友处得知，宝利德松江店可能要暂停营业，已无法预约任何服务。她立即询问店内售后人员。对方明确表示，确实已无法使用店内的保养服务。“厂家的一些服务是‘全国通用’的，您要保养的话，就只能到我们集团其他门店。我们很快会发短通知。”

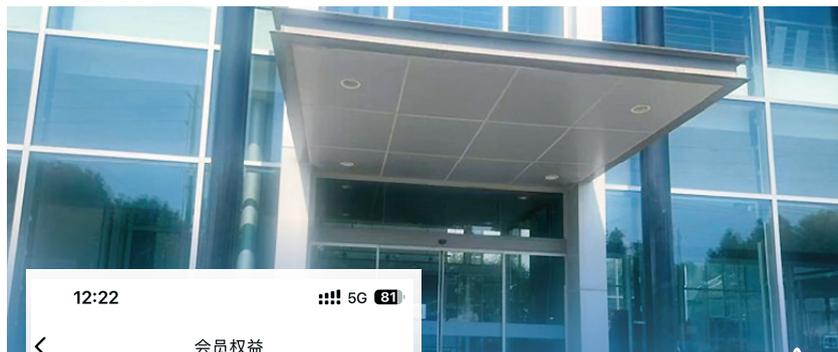
3月20日，陈女士收到了一条4S店方面发来的短信，其中提到：因业务调整，上海宝利德汽车有限公司的梅赛德斯-奔驰授权将于2025年3月24日终止，若尚未使用或兑换的奔驰原厂保养服务套餐，可通过任何一家授权门店继续使用。如在上海宝利德购买了仅限于宝利德集团兑付使用的售后产品，需联系宝利德集团。

门店歇业 人去楼空

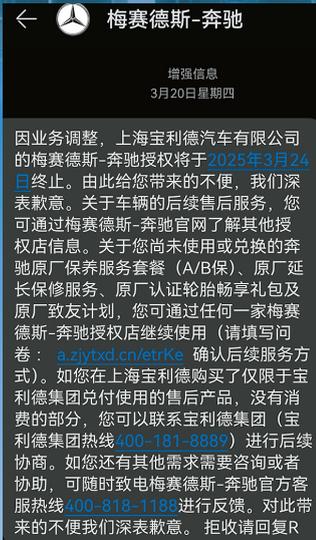
以陈女士为例，按照合同，目前她还剩余“3A2B”未使用，也就是3次A类服务和2次B类服务。听到这个消息，陈女士不禁懵圈。“我是直接跟宝利德签订的合同，现在他们唯一一家门店也关了，今后我要给车做保养维修，还要开车去外地？”

为进一步核实情况，记者与陈女士一起来到位于上海市松江区车墩镇北松公路6656号2幢的宝利德4S店，门店早已“铁将军把门”。门前围拢着的数十位车主，透过玻璃窗向内张望，偌大的办公空间里空空荡荡，只剩沙发和展台孤零零地摆放在室内，现场难觅工作人员的身影。车主张先生讲，3月20日，他同样收到一条短信，“我被直接单方面告知，门店要关停了。”据他所言，他还剩“5A5B”共10次保养未使用。

交谈中，多位车主都提到，让他们感到



△部分车主还剩余多次保养未做
▷车主收到的短信
▽店内已“人去楼空”



△门店“铁将军把门”



本版摄影 徐驰

“受伤”的，不只是经济方面的损失，更是宝利德方面有意无意不提前告知的行为。“至少，在门店关门之前，我们没有提前收到通知，实在是过分。”车主陆女士说，今年2

月，她还刚去门店做过一次保养。“那时候，也没有任何人提起过这种事情。我也是收到短信后才知道的，真是措手不及……”

多位车主透露，自3月21日白天开始，

他们就不断尝试去联系宝利德集团客服。“电话一直占线，只有非常少数的车主打进去了，给到的回答也是‘以短信为准’‘没有处理方案’。”

这些车主也建立了相关维权群，人数在560人左右。大家表示，奔驰品牌方告知他们自行联系宝利德方面。

客服热线 难以接通

记者拨打上海宝利德汽车有限公司客服热线37026606，传来预制的应答语“尊敬的宝利德车主，您好，感谢您的支持。常规工作时间为工作日9点、12点、13点30分和17点30分。如需帮助，可以联系小程序或者App留言。”换句话说，只能在“限定时间”内，才能接通电话。记者“铆牢”时间拨打，客服热线一直处于占线状态。

记者进一步拨打4001818889奔驰汽车官方客服热线。电话语音留言依旧为“尊敬的宝利德车主，您好……”客服人员表示，3月24日起，奔驰将会终止和宝利德的合作。客服告知，距离上海市最近的宝利德4S店为浙江省嘉兴市的一家门店。

两种方案 仍要收费

记者辗转联系上了宝利德相关负责人，对方回应，今年3月11日左右，宝利德方面被奔驰取消授权后，也曾与品牌方和其他奔驰4S店协商，提出能否让其他门店继续给车主提供维保服务。目前来说，针对广大奔驰车主，主要分两种情况：

一是对于奔驰官方赠送过维保权益的车主。宝利德方面已完全打开系统权限，车主可以前往上海任意一家奔驰授权4S店，去获取相应的服务。除去宝利德，上海目前还有16家奔驰授权4S店。

二是对于宝利德方面签订维保合同的车主。上海宝利德松江店将于3月31日彻底关闭，目前，确实只能前往距离上海最近的宝利德浙江省嘉兴市4S门店，来“消化”掉剩余的合同。

不过，多位车主告诉记者，这家门店并非免费维保，而是一次要收取600元左右的费用。记者拨通嘉兴宝利德有限公司的电话，工作人员回称：可以来做保养维修，但是要按门店具体的价格来收费。

车主们希望，宝利德方面能拿出更加行之有效的解决方案，切实保障广大车主的合法权益。“新民帮依忙”将持续关注。

本报记者 徐驰

7张OK卡被“悄悄”扣785元

本报介入，联华已对延期费适当减免

市民王女士向“新民帮依忙”反映，自己手里的7张联华OK卡在其不知情的情况下被扣785元，事后才得知每月会自动收取“逾期账户管理费”，且随逾期时间推移逐年递增。

王女士讲，她手里有7张OK卡一直未使用，5张面值500元，2张面值1000元，总共是4500元。前段时间，她发现7张卡都已过期，联系OK卡客服被告知，若要继续使用，每张卡需收5元“延期手续费”。她注意到扣除手续费后卡内余额“缩水”严重：500元卡只剩341元，1000元卡剩下841元。再一查，7张卡一共被扣费785元！

王女士事后才了解到，OK卡一旦逾期，每月会被自动收取“逾期账户管理费”，最开始每月扣2元，后来变每月4元，最后涨到每月6元。扣款既没有告知，也没有

提醒。记者查看王女士提供的实体卡，卡背面对逾期处理方式只字未提。记者致电联华OK卡客服热线。客服表示，OK卡分“记名OK卡”和“不记名OK卡”，前者可反复充值，卡内金额无有效期，后者有时效限制，超过有效期会产生延期费，相关章程在官网等渠道有公布。

在“新民帮依忙”介入下，王女士反馈称，OK卡相关工作人员已对延期费进行适当减免，双方协商达成一致。2024年7月1日起，《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》正式施行。消保法新规明确要求，经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的，应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费前，以显著方式提请消费者注意。 本报记者 季晨祯

小帮
呼有应小帮
有回音

本报报道机场联络线三林南站出行不便 出入口台阶现已新增防滑地贴

本报讯(记者 夏韵)3月21日，本报7版刊登《出口未设无障碍坡道》的报道，反映上海机场联络线三林南站1号、2号出入口外只有台阶、无坡道，且台阶缺少色差，极易踏空，对携带大件行李的乘客出行造成不便。在“新民帮依忙”介入后，近日，轨交运营方在2个出入口的台阶新增了防滑地贴，同时加强对无障碍电梯厅的指引。

记者回访现场，发现1号、2号口以及无障碍电梯厅的台阶上都新增了黑黄相间的地贴，这些贴条与台阶表面形成较大色差，视觉效果明显。不过，1号、2号口均未设无障碍坡道，携带大件行李的乘客或行动不便者还是需要前往无障碍电梯厅进出。值得注意的是，在机

场联络线三林南站，无障碍电梯厅独立辟出，它位于1号口和2号口之间，并不与2个出入口紧密相连。此处有2部垂直电梯，门口设有无障碍坡道。“缺少醒目标识和工作人员指引。”市民李先生表示，在收到他的相关建议后，目前轨交运营方告知其，1号、2号口都放置了“携带大件行李的乘客请使用无障碍电梯”的提醒牌，同时将让站务人员加强指引，避免乘客找不到、乘不了。

本版编辑/唐 戟
视觉设计/戚黎明