

962555



# 强光下现雾状白斑 新车疑为“受伤车”

## 4S店称是油漆工艺问题,车主索要新车交付前的检测报告遭拒

市民何先生向本报“新民帮帮忙”反映,今年2月,他在一家4S店购买了一辆全新凯迪拉克SUV,但在一次洗车后,意外发现车身上有十多个隐蔽不显眼的“剥壳白煮蛋”雾状白斑,周围有疑似抛光打磨留下的痕迹。他怀疑自己提的是一辆“受伤车”“处理车”。对此,4S店回应称是“油漆工艺问题”,并对“光晕”提出了一些疑问。目前店方已与何先生展开协商。

### 强光照出“白煮蛋”

何先生告诉记者,今年2月,他在位于宝山区潘泾路上的郑隆名智凯迪拉克4S店,订购了一辆凯迪拉克中型SUV,车型XT5豪华版,车色曜石黑。2月10日,他在该4S店提车。

3月10日,何先生将新车送至一家汽修店洗车。洗车完毕,小工帮新车擦干时,发现一些白斑擦不掉,仔细观察后问何先生,车子是不是新近修过?

何先生一愣,这时才在汽修店的强光照射下看到,车身上显现出多个雾状白斑。“主要集中在车辆右侧,比如右侧前车门把手附近、右侧后车门把手处、右侧C柱附近、右侧翼子板、右后轮上侧、右侧反光镜处等。此外,引擎盖右侧、左侧前车门附近,也有这样的白斑。”何先生形容,那些白斑大多有鸡蛋那么大,就像一个剥了壳的“白煮蛋”,有的甚至更大一些。白斑周围,还有更浅的类似做漆面抛光打磨时留下的光晕。

记者问何先生,为何购车1个月后才发现异状?何先生说,这些白斑十分隐蔽,非常不明显,在光线一般的阴天、雨天,极易被忽视。“只有在晴天良好的光线下,或者在强光的照射下,才会比较明显地显现出来。”且白斑很容易和漆面反光混淆,除非特别留意,否则较难发现。

记者在一段何先生提供的视频中看到,随着照射光源的移动,车身上的确显现出一些鸡蛋大小的白斑,这些白斑并不像反光点那样会移动,而在固定位置时强时弱地出现,在某些角度,这些白斑甚至隐而不见。



■ 车身上有多个白斑

受访者供图

“我平时在左侧上车驾驶,也无同乘人,所以在最初一个月内一直没有发现。”

### 三次交涉“不满意”

发现“白斑”的当晚,何先生就向4S店销售员、销售经理、售后总监等反映这一情况。

3月11日,何先生驱车来到4S店,当面向店方展示了爱车被白斑“爬满”车身的蹊跷一幕。他被店方告知是“原厂工艺问题”,会向厂方反映。何先生认为:“这是把责任推给了厂家,我感觉是在糊弄客户。”

等了3个工作日没有收到回复,何先生第二次去店里交涉。店方的说法依然是“原厂工艺问题”。“我向4S店索要PDI(Pre-Delivery Inspection,新车交付前检测)报告,对方称PDI报告是不公开的、保密的。”这让何先生十分不满,“车辆的PDI报告,是经销

商在将新车交付给客户前,对车辆进行的全面功能与安全状态检查记录,是保障客户提车时车况合格的关键凭证,凭什么不给我?”

在此期间,何先生也拨打了凯迪拉克全国统一客户服务热线。“客服人员告诉我,不存在工艺质量问题,也没有任何一个客户向他们反馈过这样的问题。”

何先生第三次去店交涉。“4S店否认白斑和抛光打磨痕迹是店方所为。后来,店方拿出了一段车辆交付客户前的检查视频,并有两页关于车辆电子控制系统的检查报告。但这段视频的内容,主要是对车辆在店内进行检查,并非针对漆面;两页书面报告中,也丝毫没有提到漆面情况。”何先生说,他坚持索要完整的PDI报告,但4S店表示这些都是全部的PDI报告了。

正是在这段视频中,何先生注意到,车

辆在接受交付前的检查时,车身外观的漆面已存在这样的鸡蛋状白斑。

### 店方否认修补过

接到何先生投诉后,记者联系了郑隆名智凯迪拉克4S店。工作人员提到,事发后,他们的确向何先生提供了交付前对车辆进行检查的一段视频。何先生那辆车是2月3日到店的,视频拍摄于2月10日。如今店方回看视频注意到,车辆外观的油漆内部,的确存在一些很浅的白斑,需要在特定的光线和角度才能看到,当时检查人员没有注意到这个现象。白斑周围的光晕符合抛光打磨的特征,但视频中看不出“光晕”。

对方认为,“白斑”和“光晕”是两个问题。白斑可能是油漆过程中水汽未干透造成,而光晕代表了后期处理。店方否认对车辆油漆做过修补。

目前店方已向厂方反馈这一漆面瑕疵,愿与消费者协商补偿方案,比如赠送1年整车延保、3次基础保养,此外对车辆重新抛光封釉打蜡,但消费者不接受。

另一争议点是PDI报告,记者采访了解到,根据《乘用车新车售前检查服务指引(试行)》,提供PDI报告,是4S店在交车时应履行的义务。该报告会记录车辆在交付前的详细检查情况,包括外观、内饰、发动机舱、底盘、功能性零部件及动态测试等多项结果。业内人士称,规范的PDI报告通常会明确标明“PDI检查表”或“售前检测证明”等字样,而4S店向何先生提供的两页纸,只记录了车辆各电子控制模块的通信状态和故障代码读取结果,更像是4S店在完成PDI过程中,为验证车辆电子系统而使用专业诊断设备生成的一份内部技术日志。

在记者追问下,4S店工作人员解释,他们向客户提供的PDI检查视频,更加直观,能体现车辆的完整状态,也拍到了车身油漆状况;而纸质版的PDI报告,上面的项目都是工作人员检查后通过打钩确认的,没有时间显示,“不如视频直观真实,它只是一张单据”。如果客户需要,可以提供。

截至记者发稿时,双方均反馈,属地市场监督管理部门对此事已介入调查,宝山消保委也已介入调解。而何先生表示,在交涉过程中,他发现店方保存的销售合同中“免责声明”一栏,自己的签名系伪造。对此,“新民帮帮忙”将继续关注。本报记者 陈浩

# 全屋净水设备频发“水患”“盐患”

## 消费者维权两年多苦不堪言却仍未了结

花费2万余元购置全屋净水设备,本是为了提升生活品质,让家人喝上更干净、更健康的水。然而,对于市民王女士来说,一套德国倍世(BWT)品牌的全屋净水软水系统,却在近两年时间里,从“净水神器”变成了让她和家人苦不堪言的“水患”“盐患”源头。

王女士告诉记者,2023年8月,自己购买了德国倍世品牌的全屋净水和全屋软水电器设备。这套设备由一台前置过滤器、一台中央净水机和一台软水机组成,总花费22000余元。2023年12月1日,王女士发现厨房橱柜里有水渗出,仔细查看后发现,正是那台新装的软水机在漏水。“水直接从柜子里渗出来,我们赶紧拖地,不然就漏到地板上了!”王女士回忆,当时她第一时间找到商家,希望尽快解决问题。

但接下来的处理过程,却让王女士倍感

无奈。直到2024年3月,也就是漏水发生近4个月后,倍世公司的代理商才第一次派人上门检查。然而,这次检查并未带来任何实质性进展:工作人员既没有维修机器,也没有查明漏水的具体原因,只是简单查看后就离开了。

更让王女士头疼的是,这台软水机并非普通漏水,而是会持续析出盐分。简单来说,由于软水机工作原理需要用到盐来再生树脂,漏出的水含有高浓度盐分,水分蒸发后,橱柜内、机器周围甚至地面上,都留下了一层白色的盐结晶。“每次清理完,过几天又会出现,根本清理不干净。”王女士说,这些盐结晶不仅影响厨房美观,还可能腐蚀橱柜和地板,给家庭环境带来了不小的隐患。

此后两年多时间里,王女士多次通过电话、微信等方式联系商家,要求尽快维修。

但商家的回应始终敷衍,要么表示“会反馈给厂家”,要么以“人手不足”“配件未到”等理由拖延。今年3月,这台“问题机器”再次“罢工”:不仅持续漏水,还导致家中突然停水,严重影响日常生活。王女士再次致电倍世公司,明确表达维权的决心。这一次,公司方面才重视起来,表示会处理问题。“不过,前脚刚把软水机修好,后脚中央净水机又报错了!”

记者联系到倍世公司,该公司一名相关负责人称,已派人上门与王女士达成和解,并将机器彻底维修好,解决了漏水问题。至于王女士提到的中央净水机出现故障代码一事,该负责人回应,由于该机器购买时间已超过两年保修期,公司将与王女士进一步沟通处理方案,包括维修费用、耗材更换等问题。该负责人承

诺,公司会加强售后服务管理,避免类似情况再次发生。对于倍世公司的表态,王女士指出,虽然漏水问题暂时得到解决,但两年多来的糟心经历让她对品牌的信任度大打折扣,希望商家能给出合理的解决方案。

记者咨询业内资深人士。拥有近15年从业经历的资深水处理工程师肖真印表示,全屋净水设备属于耐用消费品,售后服务至关重要。肖真印建议,消费者在购买时,不仅要关注产品本身的质量和价格,更要了解商家的售后服务体系,包括保修期限、维修响应速度等。一旦出现质量问题,应及时保留证据,通过合法途径维护自身权益。目前,在“新民帮帮忙”介入后,王女士正与倍世公司就后续问题继续协商。

本报记者 徐驰



本版编辑/刘珍华 本版视觉/秦云阳