

您有事 我来帮

报料平台：齐鲁壹点情报站 报料热线：13869196706

为群众办实事

爱车定损两千多元，账单却成四千多

车主质疑4S店“虚列”项目提高费用，店方称流程存在问题

“我没有同意更换，但是账单里却有”

左先生反映，7月15日自家的东风本田CRV在去黑龙江探亲时发生剐擦，对方车辆全责，考虑时间成本，自己选择开回青岛维修。

7月20日，他将车开到东风本田青岛泰陆达店进行维修，经现场拆检，给出的估价单费用是2587.78元。7月24日，自己提车时想要维修账单看一下，但4S店工作人员现场并没有给。

“后来我是跟对方车主要了一份损失报告，上面显示预估损失金额竟然是4295元。”价格一下差了这么多，引起了左先生的注意。他通过比对发现，主要就在气囊前传感器和前杠骨架，“这两个零件基本没有损害，我也没有同意更换，但账单里却有，而且经过再次检查，只有气囊前传感器换了，前杠骨架压根就没换”。

对此，左先生质疑道，4S店通过扩大维修来提高费用，但这样不仅“骗”了保险公司的钱，对自己的车辆也会造成影响。“这么一修，好像我这个车遭遇过大事故似的，将来二手车交易的时候肯定也得受影响吧。”

带着左先生的质疑，7月29日，帮办记者采访了东风本田青岛泰陆达店。该店售后部门陈经理表示，客户原本只想通过交强险赔付维修，但车辆定损后合计最初预估得需要5000多元费用，超过了交强险的赔付范围。“我们

原本只是一起小剐擦，可到了4S店车辆维修费用却用了4000多元，并没有损坏的部件也进行了更换。日前，青岛西海岸新区的左先生向壹点帮办反映，自己到东风本田青岛泰陆达店修车，怀疑对方“虚列”项目提高维修费用。对此，4S店回应称，确实因为流程存在问题，导致账单“更新”不及时造成误会，但并不存在扩大维修的情况。



更换配件信息显示包含前保险杠骨架。

给客户说了这个情况，客户说‘正常修’，那我们对‘正常修’的理解就是轻微损伤能维修的也进行更换，这样客户用也更安全，我们的利润也能提高。”

陈经理表示，车辆损坏明细单发给保险公司后，保险公司认为车辆的气囊前传感器、前杠骨

架和保险杠下杠只是轻微损坏，可以维修不用更换了。“我们争取了一下，考虑客户的满意度，保险公司同意气囊前传感器和前杠骨架可以更换。我们给客户说了，但客户说前杠骨架不需要更换，维修人员就只换了气囊前传感器。”

至于为什么没有更换，但账单里却包含着更换前杠骨架的费用，陈经理解释说，由于前几天青岛雨水较多，4S店内维修的车辆多，维修人员没有做出最终的明细单就交了车。

4S店的解释

左先生并不认可

“我们的流程确实存在问题，维修人员如果拉出来最终的维修明细单和之前的保险定损明细对比一下，给客户说明一下情况，也不会产生关于‘前杠骨架’的问题纠纷。”陈经理表示，之前报给保险公司的预估损失金额是4295元，去除1100元前杠骨架维修费用，实际维修价是3195元。

对于4S店的解释，左先生并不认可。他称，他本人并未同意更换气囊前传感器，拆下来的旧件并没有任何损坏；另外，通过对方车主查询显示，保险公司支付的账单金额就是4295元。

这次修车最终产生的维修费用到底是多少呢？7月29日，帮办记者联系到车辆关联的保险公司，理赔人员告诉记者，工作人员在上门回收拆下来的旧件时发现，4S店并没有更换前杠骨架，这块费用也已经退给保险公司。

壹点帮办记者

■记者手记

“小剐擦”账单背后，有无“小心思”？

一场“小剐擦”遭遇“大维修”，中间可能确实存在误解，有流程的不规范，也可能是账单信息更新的不及时，让车主与4S店之间产生了不信任，引发纠纷。

但这中间，是否就真没有夹杂一些“小心思”呢？在利润面

前，车辆零部件可修可换会被如何定义？如果不是遇上“懂得”的左先生，那这份账单最终会是多少？

正如其所说，轻微变形的前杠骨架有必要进行更换吗？这不仅是费用的提高，更是对资源的

浪费，符合绿色发展的要求吗？正如医疗圈被患者所深恶痛绝的，“小毛病”也得“大检查”，或许通过一件小事可以举一反三，这需要有关方面引起重视，切实把好关口，让车主享受应尽服务的同时，别成了进门待“宰”的客。

临沂交警为企业发展保驾护航

为进一步畅通警企联系渠道，持续优化营商环境，临沂市公安局交警支队直属一大队坚持“以人民为中心”的发展理念，紧密结合“听企声、解企忧、护发展”工作，聚焦企业“急、难、愁、盼”问题，以优化营商环境为目标，以企业满意度为牵引，深入走访辖区企业，积极构建警企共建模式，为企业高质量发展保驾护航。

大队工作人员采取上门走访、警企恳谈、线上联系、宣讲入企等

多种方式，畅通警企联系渠道，广泛收集企业意见建议，认真倾听企业遇到的困难和问题，做好相关记录，真正做到“问需于企、问难于企”。同时，针对多种渠道收集的企业诉求、问题，大队认真梳理、及时办理，层层落实利企纾困措施，做到“件件有着落、事事有回应”，着力解决群众所急、所需、所盼，全力以赴为企业谋新路、添动力。截至目前，共累计走访177家企业。

(董西刚 杜宇飞)

