

# 甬管保养啥，都得交“套餐价”

## 车主质疑4S店强制消费

本报记者 王琳 赵磊

去4S店给天籁车做保养，只要求更换机油和机油滤芯两个项目，却被告知只能按照套餐项目进行保养，即使只做两个项目，也要收套餐的钱，青州车主郭先生就遭遇了这样的窝火事。15日，记者来到给郭先生的汽车做保养的青州东风日产江山专营店，4S店的工作人员解释称，套餐内的84项保养项目是按照统一规定必须做的，这样做是为了保证车主的安全。

市民遭遇▶

不管保养什么项目  
价格都按“套餐”收

记者暗访▶

只换机油机滤  
照样交全套费用

4S店解释▶

都是全国联网  
84个项目必须要做



15日上午9点，记者见到了当事人郭先生。郭先生说，13日，他去青州东风日产江山专营店给自己的天籁车做保养。他觉得像倒换轮胎、检修电瓶等项目没必要每次保养都做，便要求4S店维修人员只更换机油和机油滤芯。但对方告诉他，如果只保养这两个项目，同样也要收取保养套餐中的所有费用，并称这是总公司规定的。郭先生只好按照对方说的套餐项目保养了车。“需要保养哪些项目，应该是车主说了算，这属于

强制消费。”郭先生说。在青州东风日产江山专营店给郭先生的保养单上，记者看到保养项目有机油滤清器、合成机油4L、玻璃水、垫圈、卡包、节气阀清洗剂、机油等。工时费用为252元，其中5000公里例行保养工时费192元、清洗节气阀工时费60元，再加上其它的一些费用共计人民币813元。

随后，郭先生又给记者出示了一份他在菏泽一家4S店的保养单，记者看到保养项目应该是车主说了算，这属于强制消费。”郭先生说。在青州东风日产江山专营店给郭先生的保养单上，记者看到保养项目有机油滤清器、合成机油4L、玻璃水、垫圈、卡包、节气阀清洗剂、机油等。工时费用为252元，其中5000公里例行保养工时费192元、清洗节气阀工时费60元，再加上其它的一些费用共计人民币813元。

随后，郭先生又给记者出示了一份他在菏泽一家4S店的保养单，记者看到保养项目

为合成机油、空气滤芯、机油滤清器，加上工时费共计500多元人民币。郭先生说，菏泽的4S店是按照他的意愿保养的项目，并不存在套餐这一说法。从两张保养单上，可以清楚看到，两者之间的保养费相差200多元。

郭先生说，他交费时本来打算选择银行卡支付，但对方却要收取80元的手续费，他只好又去附近银行取了钱付费。郭先生说，他认为4S店此项规定更是不合理。

点。“都是收这些钱，不检查(车)也是收这些钱。”工作人员回答，因为保养需要输入系统，只要是天籁都是这些钱。“只要是在潍坊片区都是收这些钱。”

而高先生在刷卡交钱时，对方并没有收取刷卡手续费，并称这项费用因为不合理已经被取消了。

且厂家也没有只做更换机油机滤的保养项目。”赵经理称，保养之前工作人员会把各种明细、保养项目告知客户，客户签字确认后再保养。

对于记者提出在潍坊和菏泽做保养价格为何不同？赵经理说，最近工时单价刚刚有所调整，从100元提升到120元。菏泽店可能正好有优惠活动，所以价格也会有所不同。

15日上午，记者联系到了青州另外一位日产天籁的车主高先生，并且随他一同到江山专营店去做车辆保养。4S店的工作人员从网上找到了高先生的保养记录后说：“这次保养，就是换一下机油和滤芯，清洗节气门，做一下发动机内部清洗，再就是防冻液。”

高先生闻言，表示自己只要做一下机油机滤的保养就行。工作人员回答：“你的发动机也该清洗了，长时间不清洗对车不好。”

高先生拿过收费单来一看，工时费192元，而里面的项目确实不少，包括全车检查。高先生询问只做机油机滤，不做检查，能不能便宜

对于客户的疑问，可能是工作人员没有和客户解释到位。”赵经理对记者说，客户也许认为只换机油机滤就完了，保养更重要的是做点品检测、底盘悬挂检测等。厂家有严格的标准流程，有84项项目。“这些都是全国联网记录，必须要做的，也是为了保证安全。”

“客户提出要求只换机油机滤，我们给出建议，这样达不到日常养护的目的。而

# 4月19日-5月6日 五一低价超跑盛宴



4.19  
全面启动

购物送积分 积分当钱用

活动期间，凡套购满2件以上商品且满指定金额，即可获赠积分，积分可在全场购任意商品时使用

满1000返100  
满2000返200  
满5000返500

满15000元送2000元积分  
满25000元送3000元积分  
满50000元送600元积分

单件商品限返一次，不累计

惊喜好礼

凡购物满额即送各种小电/金条等

海量赠品 放量赠送

3000桶食用油 1000台豆浆机 500台微波炉 300台挂烫机 200根金条 100万现金卡

(详情咨询店内人员)

4·19来国美抢海尔

抢 海尔冰箱192升  
1299元

抢 海尔39寸彩电  
2299元

抢 海尔1.5空调  
2299元

抢 海尔全自动洗衣机  
?99元

三星团购专场

再一次，改变生活。

三星彩电4月19日专场团购会：60寸3D智能网络电视突破8599元，55寸超薄3DLED突破8299元。展示样机6折起售！(详情咨询店内人员)

创维&国美首届全民退款订货会

订就退 拼就跌

4月19日仅此一天

创维电视三大系列  
4K超高清云电视  
全面上市  
·四倍全高清 纤毫毕现  
·同等距离享受更大尺寸  
·4K单芯片 全程无损超高清  
·1080P/1080i 智能增强2.89倍

活动详情请咨询门店销售人员