

4S店汽修乱象：砸车“创收” 虚假保养

铛、铛、铛……在维修车间，一名4S店员工抄起铁锤，将一辆送修汽车原本完好的水箱框架砸坏才停下，拍照后才示意维修技师拆解定损。

“每个车都砸，要不然你哪挣钱去啊。”

车间一名维修技师说，这些都会以撞车受损来定损，“反正保险公司会给钱”。

2020年9月，记者先后应聘进入两家知名汽车品牌的4S店卧底暗访，发现了诸多乱象，而上述一幕就发生在上汽大众北京恒明天诚4S店。

在上汽大众北京恒明天诚4S店及东风日产晟通专营店的暗访过程中，记者发现两家4S店员工还存在虚假清洗保养，截留超量油液等问题。



9月16日，在东风日产北京晟通专营店的维修车间内，一名维修技师打开一瓶尚未开封的节气阀清洗剂，倒进废油回收桶内。



9月24日下午，上汽大众北京恒明天诚4S店的一名员工，在一辆送修汽车拆解定损前，将原本完好的水箱框架砸坏。

砸车“创收”

定损前员工拿锤砸坏完好零件

9月下旬，记者应聘进入上汽大众北京恒明天诚4S店，成为维修车间学徒。

9月24日下午，一辆在事故中受损的高尔夫轿车，被送到该公司维修车间，负责维修该车的维修技师准备对车辆进行拆解定损前，一名穿着白衬衫的工作人员叫停了他，向他要了一把铁锤，便开始砸车。

他所砸的为车头水箱框架，邻近撞车部位，砸了几下看到没坏，又调整姿势重重砸了几下，直到水箱框架被砸掉一角。他随后掏出手机，对着破损部位拍照。

这名砸车的员工属于该店售后部，不过并不是维修技师。“拆吧！”拍完照后，他示意维修技师可以开始对这辆车事故车进行拆解定损。

维修技师将这辆车事故车破损的零部件一一拆下，并登记在订货单上，“看哪个坏了就订个新的，等新配件到了给换上，这辆车就算修

好了。当拆到车辆水箱框架的时候，记者故意指了指刚刚被砸部位问道：“刚才这个是他锤烂的吧？”负责维修的技师只是淡淡说了句“反正保险公司给钱”。

记者从维修技师处得知，被砸的高尔夫轿车一个水箱框架售价一千多元，这也就意味着砸车之后，该车的维修费用至少要多出一千多元。

当记者以为砸车创收只是一次偶然情况的时候，一名维修技师却道出了实情，“很正常，每个车都砸，要不然你哪挣钱去啊，这行业就是这样。”

这名维修技师今年三十岁出头，曾辗转多个汽车品牌旗下的4S店，从事车辆维修至少十年时间。他还“好意”叮嘱记者学习修车的时候脑袋一定要灵活一些，“你拆坏了，砸坏了，只要没照相登记，就说是撞的。”

虚假保养

没有保养的项目也出现在收费单上

位于北京市房山区的东风日产晟通专营店，曾荣获东风日产乘用车公司颁发的“全国五星级标杆专营店”称号，按理说这样一家标杆4S店各方面都应该十分规范，可实际情况并非如此。

记者在暗访期间发现，为了节省时间，技师常常借用其他车辆的电池检测报告单滥竽充数。9月16日下午，一辆白色越野车即将完成保养，此时记者提醒技师该车的蓄电池尚未检测，不过接下来技师并没有按照规定进行检测，而是吩咐作为学徒的记者随便打出一张合格的单子，放在车里冒充该车的电瓶检测报告单。

不只是蓄电池检测这一项，在这家4S店记者发现很多原本应该检查的项目，技师在保养过程中其实都没有做，甚至包括轮胎螺丝。“不想紧螺丝的话打个标（该店要求检查完毕后在螺丝帽上打标记）就行，客户在的话你就得紧一下，

客户不在想紧就紧不想紧拉倒。”

尽管没有检查，但在交给车主的《定期保养检查项目表》上，技师每次依然会在几十项检查项目上全部打钩，这也就意味着车主误以为该做的检查都已经做了。

尽管车主花费不菲，可4S店并没有认真对待。9月16日下午两点多，在车辆保养过程中，技师打开一瓶尚未开封的节气阀清洗剂，然后竟然直接倒进了旁边废油回收桶内。“不好用，比较麻烦”，至于为何要将清洗剂直接倒掉，这名技师给出了这样的答复。

被倒掉的节气阀清洗剂在4S店内单瓶售价99元，另需支付工时费180元，车主在节气阀保养项目上一共花费了279元，可实际上技师并没有为车辆清洗节气阀。在该4S店暗访期间，记者先后两次见到这名技师将客户购买的节气阀清洗剂一倒了之。

截留油液

推销超量油液再悄悄截留回收

与倒掉的清洗剂相比，包括机油在内的车辆所需的各种油液产品，才是技师眼中的香饽饽。

在东风日产晟通专营店，服务顾问在向客户推销的时候，往往会让车主购买超出实际用量的机油，每次保养完毕，都会剩余一到两升，对于剩余的机油技师通常不会主动告知客户，而是会偷偷地将剩余的机油收集起来。

卧底暗访几天之后，记者发现技师们的兴趣远不止那些用得只剩半桶的机油。

9月21日下午，一名车主以每桶244

元的价格购买了两桶变速箱油，可实际上技师只使用了一桶。保养过程中为了掩人耳目，这名技师将两个“空桶”丢进了垃圾桶，不过等记者去垃圾桶检查的时候，才发现其中一个“空桶”被做了标记，技师给其外面套了一个塑料袋，还没开封，里面满满的一桶变速箱油还在。

在数天的暗访中，记者发现不仅仅是变速箱油，从62元一瓶的刹车油到120元一桶的防冻液，技师都会整瓶整瓶地截留下来。据一名员工介绍，这些被截留下来的油液产品，在下班之后都会被4S店统一回收。

秘密背后

店员热衷“玩猫儿腻”只为多赚钱

这两家4S店员工藏有如此多猫儿腻，主要是他们的收入更多只能靠提成。

在4S店暗访期间，记者了解到维修工按级别有小工、中工和大工之分，从小工成长为一名大工，一般至少需要五年时间。就北京来说，小工每个月的收入只有两三千元，中工约四千到六千元，大工每个月综合收入也只有七八千元，极少有维修工月收入能达到一万。尽管各级别的维修工月收入有所差异，但他们的底薪差别不大，都只有一千多元，这也就意味着，对维修工来说，每个月要想保证收入就只能依靠多拿提成。

“修一个车辆异响，十分钟是它，一天也是它，你要一天修不好这个车，一天你一分钱也挣不着。”恒明天诚4S店的一名维修技师告诉记者，相比于车辆维修来说，他们更愿意接保养的单子，“基础保养通常半小时之内就能做完，一天正常可以保养七八辆车。”

如果运气好遇到保养金额较大的单子，意味着技师能拿到更多的提成。因而

为了增加保养费用，在基础保养之外，售后服务顾问和维修技师都会想办法忽悠车主购买一些养护项目。

记者在东风日产北京晟通专营店上班第一天，一名维修技师就教记者，不仅要掌握修车技术，还要学习“话术”，方便和客户打交道。而技师口中的“话术”，作用只有一个，就是配合服务顾问向车主推介各种保养项目。

一名维修技师透露，这些养护项目利润非常可观，“4S店养这么些人，附加的养护项目才挣钱，光靠基础保养能创多大效益？”

以干冰系统清洗为例，这个项目主要为发动机燃烧室清洗积碳，操作比较简单，在干冰清洗机内加入干冰，然后将清洗机的喷头插入发动机燃烧室，打开开关持续清洗十来分钟就能搞定。但该项目的收费就连维修技师也大呼太贵，“用那个滋两下就980元，店里挣钱太狠了。”至于成本则非常低廉，“一桶干冰能洗几辆车，洗一辆车消耗的干冰差不多就几十元钱。”

车主难取证导致维权困难

专家说法

“部分4S店的一些做法隐蔽性强，比如车主多交了钱，但自己难发现，即使发现了也很难取证。”在中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江看来，客观上因为专业性比较强，信息不对称，维修保养过程中，车主往往不知道自身权益受到了侵害，这样的情况下车主去维权

更是无从谈起。

陈音江认为单纯依靠消费者增加专业知识储备，或者指望4S店诚信守法无法杜绝类似情况，“需要有关部门加强日常监管，一旦有消费者投诉，调查核实清楚，对4S店进行严厉的处罚，形成绝对的震慑作用。”（新京）