

# 检测“正常”的保时捷，刚出保咋就漏油了

## 车主认为出保前问题就已经存在，4S店称无法确定漏油点出现时间

近日，济南壹粉王先生向齐鲁晚报官方客户端齐鲁壹点情报站反映，去年年底，自己的保时捷Macan在出保前去4S店做了一次检测，没有任何问题。没想到刚出保一个多月，就发现后轮减震悬挂和发动机涡轮漏油，他认为问题在出保前就已存在，是保时捷4S店以出保为由拒绝维修。3月14日，济南保时捷中心一名售后经理回应，若客户不提，店方不会对车进行拆装检查，就无法发现漏油点，目前无法判定问题出现的时间，已把情况上报到给厂家和集团。



由于和4S店沟通无果，王先生一气之下将车辆横停在4S店大门口。

见习记者 徐晓磊

近日，济南市民王女士反映，自己2022年在济南国美电器(王舍人店)消费5998元购买的油烟机灶具，至今也没有收到货。

王女士提供的信息显示，2022年12月17日，其告知商家要求送货，商家以疫情原因拒绝配送，2个月后被告知无法提货。在王女士提供的聊天记录中记者看到，工作人员多次解释无法配送原因，但没有给出解决办法。“一直不给送货我就提出退款，商家说很快就能退，但至今我也没收到钱。”王女士说。

无独有偶，济南的孙女士也遇到了类似情况。孙女士于2020年在国美电器(济南八一店)花费近三万元购买的空调、洗衣机、热水器和抽油烟机，至今仍未给配送。“当时房子没装修好，先在线下把家电买了，想着装修好了直接安装上，谁能想到遇到这种事情。”据孙女士介绍，由于购买时间较早，国美工作人员为避免和新产品搞混，已单独将孙女士购买的家电预留出来。在后期孙女士要求送货时却被告知家电已全部被封在仓库，没有解决方案。

根据公开信息显示，国美电器在济南曾开设超30家线下门店，目前仅剩西门一家卖场。3月13日下午，记者来到济南国美电器(西门店)发现，该店虽然开门，但并未营业，商场的南门、东门均被板子在内部拦住，部分门口还挂着铁链，仅西门可以正常出入。

针对市民收不到货又无法退款的问题，国美电器济南分部一位负责客诉的工作人员表示，目前全国都是这个样子，不论是线上购买的还是线下买的，他们都没有办法解决。

长期“不发货不退款”问题不仅出现在济南。一位西安的网友发文称，自己2022年10月在西安国美电器北二环店买了一台冰箱，到约定送货时间时，对方一直拖着说没有货，后来申请退款，也一直没有处理。

记者发现，目前国美APP仍然可以下载，登录后可正常购买商品，但有网友反映，平台“只收钱不发货”，随后记者多次拨打国美全国客服电话，均为机器人回复，没有人工接听。

### 国美电器长期『不发货不退款』现象在多地发生

### 两年前买的家电至今没到货

文/片 记者 戚云雷 实习生 刘越

### 消费者： 出保前检测“状况良好”

据王先生介绍，2020年12月，他在济南保时捷中心花80多万元购买了一辆保时捷Macan汽车。去年11月前后，4S店的工作人员提醒他车的质保快到期了，让他到店里做个出保前的检测。检测结束后，工作人员告知王先生车况良好，他就把车开走了。

春节期间，由于车轮胎出了点问题，王先生找了一家维修厂，当维修师傅拆开右后侧轮胎时，发现减震悬挂出现了漏油的情况，并且还比较严重。“维修师傅判断车在出保之前就已经产生漏油问题了。”王先生说，为了保险起见，他又让维修师傅检查了左后轮和发动机舱，发现左后轮的减震悬挂和发动机涡轮处也同样存在漏油的情况。

春节后王先生再次来到保时捷4S店，对车辆做了一次检查，工程师在他说的几个位置确实发现了漏油点。王先生当场质问工程师为何在出保前的检测时未发现漏油点，工程师答复说他们对车的检测流程是，先对外观、简单部件和底盘等进行一些检查，没有大的问题后，再插上一个汽车诊断程序，运行一遍没有任何问题，就认为车辆是正常的。

“现在保时捷4S店给我的答复是，已经出质保期了，就没有办法进行质保维修了，只能我自己自费维修，大概需要4万元。”王先生表示，他和4S店的争议点在于，他想知道自己的车辆在出保前的检查时，这些漏油点是否已经出现了，是不是因为工程师

的疏忽，导致漏油的问题没有被及时解决，但4S店答复说，他们没有检查那些漏油的部位，自然不知道这些地方漏油。

王先生认为，作为一家专业的保时捷4S店，在对顾客的车辆做维修检测的时候，理应进行细心检查，及时发现一些问题，毕竟消费者不是专业的，只能选择相信4S店。“这个问题最终导致让消费者来买单，我是不能接受的。”王先生表示。

### 4S店： 客户不提不会拆装检查

3月12日上午，壹点帮办记者随王先生一起来到位于济南市槐荫区经十西路的济南保时捷中心。由于此前和保时捷4S店沟通无果，王先生一气之下将车横停在4S店大门口，后在4S店工作人员的劝说下，才同意继续协商，并把车开进院内停车位上。

济南保时捷中心一名负责人出面和王先生协商。大约半小时后，协商结束，但保时捷售后经理拒绝回应双方协商的结果，只是让记者留下手机号，称会有专门的工作人员进行电话回复。

“店方说只能再进行下一阶段的上报，由品牌方最终来决定如何处理，但就已经出了质保期的这个问题，品牌方一直说的是没有办法给予更换或维修。”王先生表示，如果后续维修还是由自己来承担的话，下一步他会继续维权，以争取作为消费者应得的利益。

14日上午，济南保时捷中心负责售后的耿经理联系到帮办记者进行了回应。据耿经理介绍，王先生的车在出保前确实到店做了升级和检查，主要是针对车的外观及电脑系统的检查。之所以未发现

漏油点，是因为工程师没有进一步的拆装。

“客户在使用过程中感觉哪个地方有什么问题，及时跟我们说的话，我们会有针对性地拆装检查。”耿经理告诉帮办记者，如果客户不主动提出来，工程师基本上是不会拆装检查的，毕竟车是由成千上万个零件组成的，工程师都拆开检查也不太现实，而客户也不允许。虽然王先生认为发动机舱的漏油很容易发现，但这也是需要拆掉护盖的，否则很难发现是否有漏油的情况。

### 律师： 建议找权威机构进行鉴定

至于王先生的车漏油问题是在出保前还是出保后出现的，耿经理表示，4S店也不是专业的鉴定机构，所以也就没法就问题出现的时间给出一个明确的答案，建议找专业的鉴定机构进行鉴定。

山东舜翔律师事务所律师王建华认为，车主发现车问题的时间，并不代表问题出现的时间，根据有经验的维修师傅推断，出现问题的时间可能还得再往前推很长时间。但是，维修师傅对于车出现问题时间的判断不够权威，因此建议车主和4S店共同找一家权威的鉴定机构，来鉴定一下车质量问题的形成时间。

“如果经过权威部门的判断，出现问题的时间还在质保期以内，我觉得4S店这边的责任大一些；如果判断出来车漏油属于一个新问题，再加上已经出了质保期，那就不好要求4S店承担责任了。”王建华表示，即使车主要起诉，也需要有车出现问题时间方面的证据，这样才有增加胜诉的可能性。

编辑：彭传刚 组版：刘淼

## 莫让快递上“火”



**完善消防安全管理制度：**快递仓库必须设立一名消防安全责任人，责任人需认真学习消防安全知识，掌握灭火器等器材的使用方法，并定期对消防器材进行维护保养。

**物流仓库内分门别类存储物品：**物流仓库内的快递货物存储时应进行分类，要经常对仓库内的物品进行整理，将堆放物品按照不燃、可燃、易燃性质分开堆放，不要随意混乱堆积。

**严禁火种入库：**严禁在仓库

内吸烟或使用明火，仓库内应设立禁火标志；下班后关闭门窗，防止飞火入内；严禁在仓库周边给电动车充电。

**提高从业人员消防意识：**所有员工必须经培训后方可上岗操作，定期开展消防安全疏散演练，确保员工熟练掌握消防安全知识，懂得操作消防设施，会报警、会逃生。

**运输车辆装备灭火器：**快递人员必须熟练掌握灭火器的使用方法，一旦在运送货物过程中发生起火事故，要确保能有效扑灭初期火灾。

(来源：中国应急信息网)

## 赵庄花生米

入口酥香脆 好吃有回味



qilu 齐鲁农超



## 十六里河：多举措推进“门前五包”责任制工作落实

为有序推进“门前五包”责任制工作落实，近日，济南市市中区十六里河街道城管委综合执法局十六里河执法中队对沿街商铺店外经营、乱停放车辆等问题进行重点整治，对私自将门前的公共停车位占用的商铺，执法人员耐心劝导，告知停放车辆的相关规定。

针对占道经营现象，执法人员加强教育引导，清理整治人行道上的乱摆乱放和广告牌。同时，采取定点值守和巡查整治相结合的方式，加强校园周边、商业街、重点路段等区域的“门前五包”巡查力度，进一步规范沿街店铺经营秩序。

(许婷婷)