

嘉兴的吴先生有一辆大众尚酷，最近发现空调泵坏了。他回忆，自己这辆车2019年出过事故，更换过空调泵，怎么这么快就坏了呢？他一查才发现，当时保险公司付了钱，但是4S店没更换空调泵。

1

2018年、2019年两次事故

4S店一次钢圈没更换 一次空调泵没更换？

吴先生

：“空调坏了，我打电话问业务经理，空调泵有没有更换，他说没有换，就是换了根管子，后来我有疑问了，我到保险公司拉出来，空调泵有一个，七千多，它没换（哦，你的意思是保险公司出钱了，但是4S店没给你换）对。”

序号	更换配件名称	数量	配件定价	备注
41	发动机罩前拉线	1	106.0	
42	低音喇叭	1	647.0	
43	空调泵	1	7696.0	
44	空调管（蒸发器-冷凝器）	1	2775.0	
45	空调管（空调泵-冷凝器）	1	2066.0	
46	空调管（空调泵-蒸发器）	1	2691.0	
47	活性炭罐	1	1259.0	
48	活性炭罐支架	1	140.0	
49	前大灯喷水嘴（右）	1	223.0	

吴先生说，他这辆车在2018年也出过事故，他把那一次的清单也拉了出来，同样发现了问题。

吴先生

：“还有一个是2018年的，有一个钢圈，也是出了事故，保险公司理赔了，这个钢圈好像4288元，
它（4S店）也没更换，他说是给你维修了一下
，其它的毛病现在还没有出来，我也不知道，我现在知道这个两个东西没有更换。”



2

4S店售后经理：保险公司给的是打包价

查了保险公司车损确认书 又对不上了

**嘉兴禾众睿德4S店售后
杨经理**

：“前几天
来检查过，查出来是空
调压缩机的，内部的一个问题，
应该是内部运转的一些问题
（就是空调泵咯）对，空调泵（那空调泵假如当时给他换了，会不会就不会有这个问题）当时是没问题的，而且他到现在用了两三年，而且空调泵目前是内部坏了，并不是外面撞击导致的（2018年那个钢圈，保险公司是说换你们没有换）**保险公司并没有说换**（那不是更换零部件列出来）对，所以这个单子上有的，并不是说保险公司要换的（它列出来就是更换）不，所以我刚才说了一点，保险公司并不是说换，而且你可以看后面的金额，后面金额是零，空调泵也是一样的，跟前面的一个道理（没，空调泵已经明确写出来，零部件更换项目清单）所以他们拉出来的这张单子，
你可以去加一下总金额
，是超过在我们门店维修的金额
，那等于客户还要自费，按照这个，那是不可能的。”

保险公司并没有说换



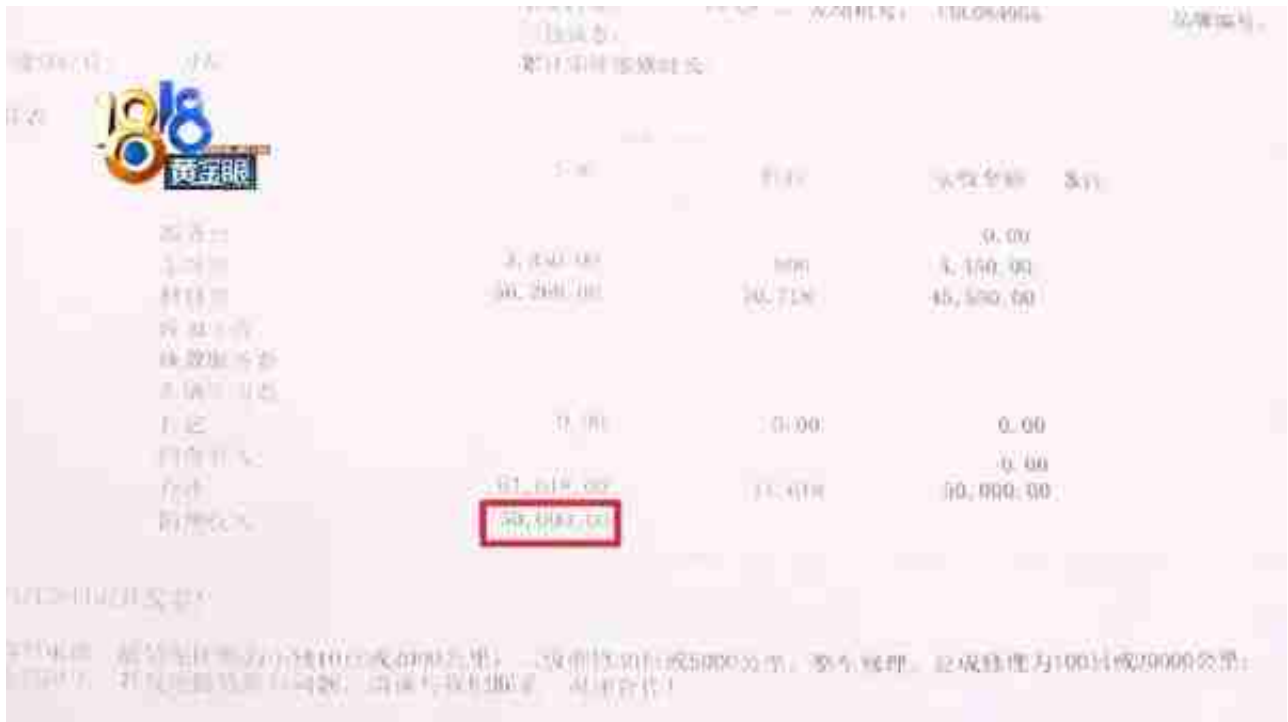
更换配件名称	数量	配件价格
前轮毂（左）	1	2,184.00
前减震器螺旋弹簧（左）	1	994.00
发动机下护板	1	575.00
钢圈	1	4,288.00
前保险杠皮	1	5,280.00
前雾灯护罩（右）	1	574.00
前雾灯护罩（左）	1	574.00
LED白天行车灯	1	1,556.00
前保险杠格栅	1	964.00

2019年那次事故需更换的空调泵，注明价格是7696元，并不是4S店杨经理所说的金额是“零”。





一比较，发现2018年那次事故，保险公司列出的费用是53207元，



而2019年那次事故，保险公司付的钱和4S店实际维修费用一致，都是91500元。

11	大灯固定架(右上)	1	310.00	
12	前叶子板(右)	1	2,696.00	油漆:
13	前叶子板内衬(右)	1	557.00	
14	支撑件	1	127.00	辅料:
	前大灯(右)	1	5,475.00	
16	前大灯高压包(右)	1	3,727.00	
17	气体放电灯泡	1	2,124.00	工时费小计:
18	前保险杠内衬	1	454.00	工时费小计 = 换件工
换件信息过多, 未尽项目请查看《零配件更换清单》				零配件管理费:
材料费小计:			91,500.00	残值扣除:
旧件回收项目:				施救费:
本页未尽之栏目, 请见《零配件更换清单》《修理项目清单》及其附页。				
1. 经事故有关各方协商, 完全同意按以上核定的价格修理, 总计工料费(¥ 91,500.00)。				
2. 维修单位同意按以上核定项目保质保量修车。如有违背, 保险公司有赔偿额。				
3. 维修单位保证在 日内保质保量完成修理 加进约 服务赔偿因				

嘉兴禾众睿德4S店售后 杨经理

: “(2018年, 少钢圈这个, 他们保险公司拉出来是53207元)对(你们这里拉出来, 实际的维修金额是)50000(就是相差3207元)对(那相差得也不多啊, 那他这个钢圈为什么没给他换)这个钢圈的话, 我要问一下我们那个业务员(你看, 杨经理 2019年这次, 就是他怀疑少了空调泵这次, 材料费保险公司列出来的是, 91500元)嗯(你们实际维修结算单也是91500元, 金额完全一样)嗯(那为什么不能按照保险公司列的, 统统给他换掉呢)所以我说, 我们换的任何东西, 不包括修的任何单子, 第一个, 我们都会跟保险公司去沟通, 并不是我们想换什么就换什么, 保险公司也不可能说, 它随便加一样东西(那问题是保险公司已经列出了, 这个是可以更换, 而且这个钱已经包含在总价里了, 总价也对得上)所以我说, 现在什么, 我的清单上没有, 它的清单上有, 那么要么我的错, 要么它的错, 不存在客户错。”

不存在客户错

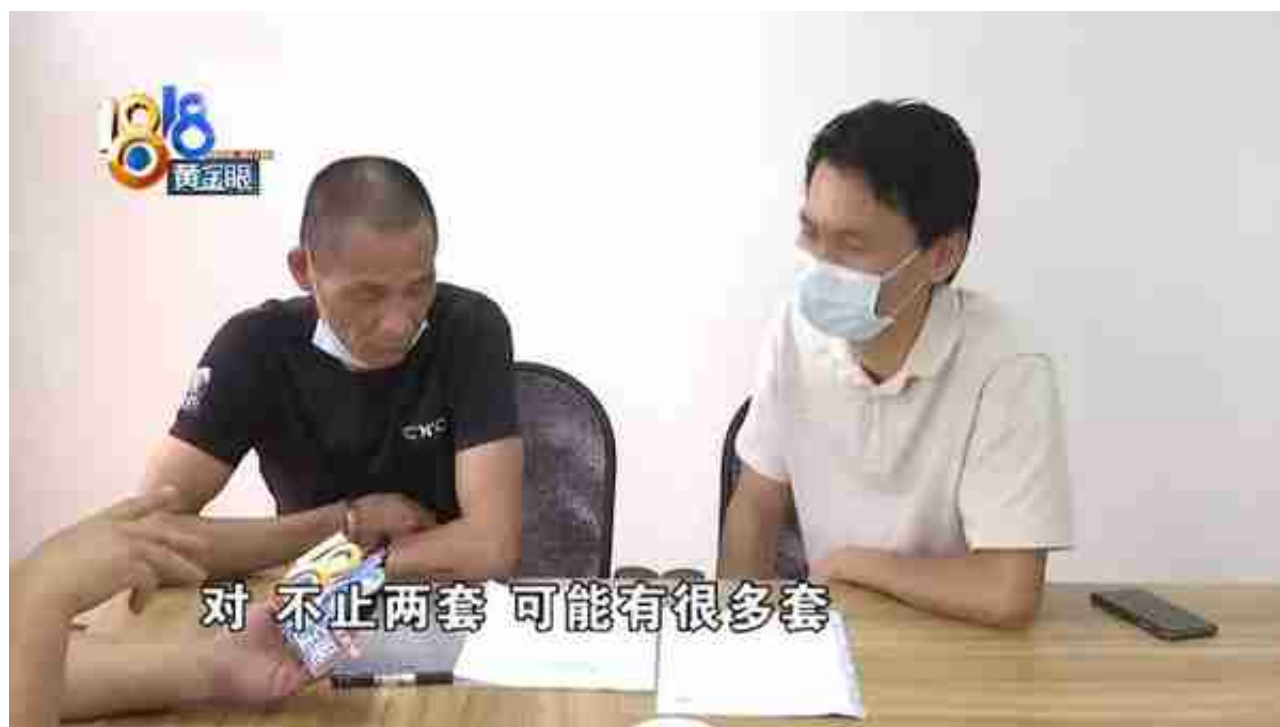
保险公司的清单和4S店的维修清单一比较, 杨经理认为, 要么是4S店的错, 要么是保险公司的错。那到底是谁的错呢? 又错在了哪里呢?

3

车主 保险公司 4S店三方坐到一起

谁来监督维修 如何维护顾客权益？

吴先生、4S店的杨经理和记者，一同赶到中国人寿财产保险嘉兴南湖支公司，保险公司又打印了两份清单，吴先生一核对，发现跟自己此前获得的清单是一致的，但和4S店拉出的实际维修清单一比较，发现4S店的清单上，有不少零部件都是一串编号，后面简单的几个字，比如连接件、密封件，根本无法跟保险公司列出的零部件一一对照。



吴先生表示，自己是外行，看不懂4S店列出的这些专业术语，但他能看得懂，保险公司列出的更换零部件清单中，有空调泵和钢圈，而且保险公司都付了钱，但是4S店都没给自己更换。

吴先生

：“你保险公司拉出来也是有空调泵，这个单子是你们拉出来的，**跟我这个对牢的。**”



保险公司相关负责人介绍，需要更换的配件清单首先是4S店报上来的，并不是像4S店杨经理说的那样，理赔人员为了顺利理赔而多报、虚报。

中国人寿财产保险嘉兴南湖支公司理赔部
竺经理

：“这个是这样的，因为他这辆车损失也比较大，当时4S店不管有没有坏，有可能坏，它全部是列项目报给我们的，我们最后还是核定，到底是有没有损失，最终的核定价格是91500元，给了他之后，他的维修，确实是空调泵没更换的，这个倒确实是实际情况（那他们作为顾客，现在就有一个疑惑就是，既然你这个空调泵已经列入了更换的清单，而且已经包含在

9150

0里面了，

他们确实也是花了91

500，为什么可以换，没换）不是，

我们当时是一个打包定损

，因为他损失金额比较高，可能会导致这个车辆会全损报废，所以呢我们就简单的一个打包定损，因为在4S店维修，客户选择4S店也比较放心的嘛，有保障的嘛（那现在他们的疑问就是，91500，你们保险公司列出的，更换配件的单子，已经包含空调泵，为什么它

不给他换呢）**这个要看4S店解释了**，这一块。”

这个要看4S店解释了 这一块

4S店杨经理又重复了一遍他的解释，因为是打包价，所以能修的尽量修，当时发现空调泵没坏，所以也就没更换。可吴先生在意的是，更换空调泵的钱7696元，保险公司明明已经付给4S店了。

中国人寿财产保险嘉兴南湖支公司理赔部
竺经理

：“（以空调泵为例，你们定损员把这个空调泵列上去，说明他肯定不是胡乱列上去的吧，他肯定检查过的）对（而且他也认为应该更换才列上去的）可以更换（那么4S店没有更换）对（那是不是有问题了）不是，我们保险公司负责的是赔偿货币价值的一个义务，对吧，修车毕竟是由我们的承修单位来修理（但是定损单是你们保险公司列的，而且定损单你们并不是胡乱列的）对（而且你们给4S店的钱，和他们实际维修的钱是一样的，不存在没钱修或者修不了）对（那怎么还会该换的没换）

这责任方主要

还是在，我们4S店这一块，
具体到底有没有更换掉

（他们说了没更换掉，没有按照你们定损的那个单子来）对，确实是它有（所以我问你，你给他们打包价，谁来监督他们来维修呢，客户是不知情的呀。）”

这责任方主要还是在

具体到底有没有更换掉

2018年那次事故，保险公司的材料费是53207元，而4S店的实际维修金额是50000元，保险公司给的钱比4S店实际维修的钱还多3207元；而2019年那次事故，保险公司付的钱和4S店实际维修费用一致，都是91500元。如果这就是所谓打包价的话，4S店维修时，为了自身利润，压缩成本，该换的配件不换，谁来维护顾客权益呢？



最终保险公司和4S店同意，给吴先生这辆车做一个全面的检查，看当年哪些该换的零部件，实际上并没有换，然后帮吴先生把问题和隐患都处理掉。

吴先生

：“（如果处理结果不满意，你大可以把这个案例，包括我们的报道拿过去，一并反映给浙江省银保监局，听听他们怎么说，好吗）好的。”