

# 8888元买保养套餐，两家4S店接连关门 消费者：剩下的14次谁来管？

记者 王浩南 雍雨

2023年2月，市民左先生在广汽本田东辉店购车时，被推荐购买了一份总价8888元的服务套餐，包含20次基础保养。合同由4S店与霍尔果斯汇旭服务有限公司（广汇汽车服务集团股份有限公司全资子公司）共同签署，承诺涵盖机油、机滤更换及工时费。原本以为是“省心省钱”的消费，却在完成5次正常保养后出了问题——东辉店突然关门，保养权益被转至广汽本田怡海店；而怡海店仅服务1次后也停业了，后续服务如何承接，左先生再未收到任何消息。

## “当时太信任，合同没细看”

“签合同根本没细看！”左先生向记者展示的合同显示，除了服务内容，还写有“仲裁地点为上海”“每年限用次数”等条款，但这些关键信息在销售过程中并未被明确告知。他坦言，当时是出于对4S店和广汇集团的信任，没仔细核对就签字交了钱。

两家4S店接连关闭后，左先生尝试通过多种渠道维权。他拨打了12345政务热线，被告知可联系广汽本田恒信盛隆店进行登记。与恒信盛隆店沟通时，对方称“仍在协调”。他再次致电12345，金凤区商务和投资促进局回复称，可以到恒信盛隆店按成本价保养，但每次需额外支付200元，或建议走法律途径。然而，合同中的“上海仲裁”条款让左先生望而却步——异地仲裁成本高、流程复杂，普通消费者难以承受。“我的诉求很简单，要么在恒信盛隆店正常用掉剩下的保养次数，要么退还没消费的钱。”左先生无奈地说。

## 接盘的4S店也犯难

经左先生登记，其保养权益已转至广汽本田恒信盛隆店。据该店售后总监李经理介绍，东辉店、怡海店均为广汇汽车服务集团代理的广汽本田4S店，目前这两家已闭店。作为同品牌4S店，恒信盛隆店出于“企业责任”承接了部分客户的权益，但面临不小的资金压力。

“我们已与广汽本田厂家、广汇集团沟通，目前初步方案是动用广汇向厂家缴纳的保证金。但登记客户的总权益约600万元，保证金只有100多万元，缺口很大。”李经理解释，如果全部由恒信盛隆店承担，将造成巨额亏损，因此需要客户分担部分成本。此前与商务部门协商的方案是：客户按单次288元的成本价进行保养（含机油、机滤等材料），自行承担200元，剩余88元由保证金补贴；如果缺口过大，后期可能通过调整保养次数来分摊。

对于左先生“折算次数、免除成本费”的要求，李经理表示：“最终方案还需要广汇、厂家和客户三方协商确定，目前仍在沟通中，暂时无法给出明确答复。”



制图：童玮（AI辅助生成）

## 律师：大额预付要留心，合同条款需看清

宁夏瀛智律师事务所冯伶俐律师表示，这类套餐多由经销商集团或其关联公司发行，一旦集团层面资金出现问题，门店关闭后，消费者权益往往难以追溯。她提醒消费者，购买服务前应仔细阅读合同条款，重点关注服务期限、退款规则、违约责任及争议解决方式；

尽量选择规模大、信誉好的商家，避免一次性大额充值；同时要保留好付款凭证、合同等关键证据，如遇纠纷及时向市场监管部门投诉或通过法律途径维权。

截至发稿前，左先生仍在等待恒信盛隆店与广汇集团的协商结果，本报将持续关注事件进展。

# 房车进不了库，邻里闹红脸 紫园社区“三个一”工作法一天解“堵”心事

记者 钟晓敏 班占洋 文/图

买了车库却进不去车——这几天，长城中路街道紫园社区的一位居民遇上了这件烦心事。由于老旧小区通道狭窄，对面车位停着车时，自家房车因转弯空间不足，怎么也进不了库，邻里之间也因此起了摩擦。

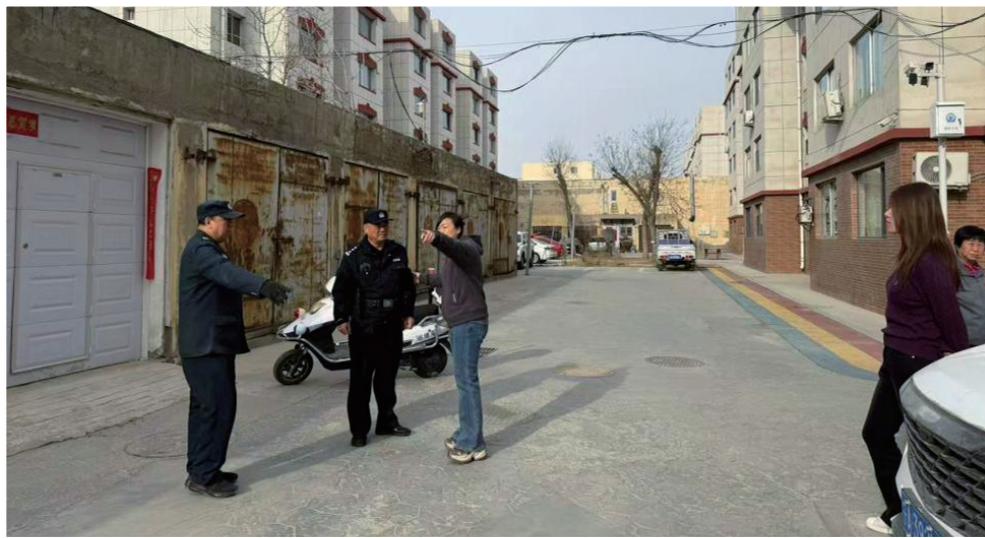
一边是有位难停的焦急，一边是合规停车的无奈，双方各执一词，情绪一度激动。然而，这场纠纷在紫园社区的现场调解下，仅用一天便迎刃而解。秘诀何在？答案是“三个一”工作法。

## 现场试车找症结，多方联动拿方案

接到居民反映后，紫园社区没有搁置矛盾，而是立即启动调解机制。紫园社区党委书记李娜说，群众的事再小也是大事，必须走到群众中去，把问题解决在萌芽状态。社区第一时间联合北京中路派出所、辖区物业公司，把当事双方请到现场，将沟通会开在了矛盾发生的第一线。

“我也不是故意堵路，但这车库是我的，不停这儿停哪儿？”房车车主满腹委屈。“你的车进不去，也不该堵着我的车不让出去吧？”对方车主指着自己的车据理力争。面对僵局，李娜没有急于下结论，而是提出“眼见为实”。她带领众人实地查看车库位置，并亲自上车尝试倒车入库。这一试，让大家真切感受到了车主的难处——车库位置特殊，转弯半径严重不足，正常操作根本无法入库。实地勘察，让各方从主观的情绪对立，转向了对客观困难的理性认知。

难题根源找到了，如何解决？物业经理现场勘察后，迅速提出可行性方案：在居民车库对面的停车位上设置挡杆，划出禁停区域，从物理上彻底杜绝类似问题。派出所民警则从公共秩序角度补充，表示将加强巡逻，协助维护小区停车秩序。



巧解邻里“堵”心难题。

## 普法调解巧结合，邻里握手化干戈

更值得一提的是，紫园社区将不久前刚学到的法律知识，灵活运用到了这次调解中。社区工作人员向双方耐心解释相关法律法规：“不动产权利人应当为相邻权利人通行提供必要的便利。”这让双方意识到，问题的解决不仅关乎个人便利，更涉及法律层面的相互责任。有了法律作为支撑，双方的态度更加缓和，为达成共识奠定了坚实基础。

方案一出，双方心服口服。房车车主当场表示愿意配合挪车，对方车主也松了口气：“只要问题能

解决，咱们还是好邻居。”当天，随着禁停区域的划定，房车顺利入库，困扰居民的“堵”心事在一天之内迎刃而解。

李娜说：“这次调解能这么快见效，关键就在于‘第一时间响应、第一时间到场、第一时间拿出方案’的‘三个一’工作法。我们坚持党建引领，整合多方力量，把新时代‘枫桥经验’落到实处，不仅在家门口化解了矛盾，更用法治思维巩固了邻里情谊，真正实现了‘矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位’。”