

不买保险宁愿不卖车？

4S 店涉嫌强制搭售 消费者有权说 NO

现象：
买新车非要在 4S 店买保险？

上周日，记者以顾客的身份到一家马自达 4S 店看车并试驾。记者询问一位销售顾问关于买车的价格与保险问题时，这位销售顾问告诉记者，一般来说都要在他的 4S 店内买保险。对此记者表示奇怪，为什么非要在 4S 店里买保险？如果想在店外买保险那怎么办？而这位销售顾问拿出一份报价单给记者看，并表示，他们的规定是第一年一定要在店买保险，不然，宁愿不卖车了。

记者继续走访了一汽大众、起亚、长安福特等 4S 店，发现都同时存在这样的情况。一汽大众的一位张姓销售顾问向记者解释，像宝来这样的车型，优惠幅度比较大，基本上他们卖车没有多少利润，所以保险是他们比较重要的利润来源。

调查：
捆绑保险销售已十分普遍

对于 4S 店捆绑销售问题，记者还专门向部分车主进行了调查。今年 29 岁的杨先生去年底刚买了一辆科鲁兹，也是在 4S 店里买的保险。杨先生告诉记者，当时他跟销售顾问谈到买保险时，该销售顾问表示，最好在 4S 店里面买保险，“如果在他那里买保险，就可以优惠 1 万 3 千元，不然的话就只能优惠 1 万 1 千元。”杨先生看到两者之间相差 2 千元，最后决定在 4S 店里买了全险，保险费用花了 6 千多元。

此外，各个品牌的 4S 店对于新车捆绑买保险的做法，规定也不尽相同。一些销售顾问虽然用各种说法与原因进行解释，但最根本的一条就是第一年一定要在 4S 店买，不然就不好意思了，不能卖车给你。但有的 4S 店也并非一成不变，就如杨先生买科鲁兹的案例一样。记者向长安福特的销售顾问表示，自己有购买保险的渠道，能否不买时，这位销售顾问告诉记者，她每个月只有前 3 名顾客可以买不买保险，“之后的就一定要买了，不然我自己也会被扣得很重。”

原因：
为提成更为吸引售后服务

为什么 4S 店要捆绑保险销售？记者专门咨询了一位从事汽车保险工作的保险从业人员张女士。张女士告诉记者，其实，作为 4S 店来说，他们进行车险销售只是做了一个中介的角色，并不会给日后出险后有什么特别的服务。而且因为没有专门的代理人，更容易出现因为找不到人负责，只能自己跑保险的情况。

另外，因为中间转了一次，4S 店也会得到一定的差价，这也是为什么同样的保险套餐要比直接找保险公司买要贵几百、上千元不等的原因。而且，现在各 4S 店都是保险公司的代理商。在竞争激烈的情况下，汽车没有多少盈利空间，经销商只能通过保险分到更多的利润，这也是 4S 店看中卖保险的原因之一。

还有业内人士告诉记者，除了一部分保险带来的差价外，吸引车主日后回 4S 店保养维修是更大的目的。一般来说，如

果车主是第一次买车，在 4S 店内投保后，不少人在销售人员的劝说下，很多都会选择回 4S 店进行保养和维修。如果是出意外要维修，那就更不用说了。而且一般车主出了险之后，反正有保险公司负责，并不会介意要赔多少。而 4S 店在进行出险后的修理中可以适当比平时提高一些修理费与工时费，这也是十分重要的收益来源。

提醒：
消费者有权拒绝强卖保险

记者向律师咨询了解到，像这样的卖新车搭配捆绑保险的行为，已经涉嫌强制搭售，是一种强制消费现象，违反了消费自愿原则，消费者有权拒绝。记者还了解到，早在 2010 年，国家工商总局、质检总局、交通运输部就发布了《关于进一步加强汽车销售行为以及汽车配件质量监管工作的通知》，表示将制止 4S 店违背购买者意愿搭售商品或附加其他不合理条件。

保险从业人员张女士还提醒记者，市民前往买车时，都会签一个合同，需要注意里面有没有强制购买保险的条例，如果有可明确拒绝。曾经有顾客就是在店内买了保险之后，才发现在外面买同样的保险要便宜好几百元，但到店里理论时，却发现签有自己名字的合同上，有必须在店内购买保险的条款，只好无奈作罢。

(杨城)



在 4S 店买保险，一定要多留心



有积碳 早处理

汽车积碳在我国是一个较为普遍的现象，原因挺多，不外乎汽油、机油品质不好，习惯于低速或者空挡行驶或者经常怠速，尤其在天气炎热的状况下，静止车辆开空调时间过长等等原因都会导致发动机积碳。积碳的危害挺多，轻则耗油，发动机动力衰减，重则磨损机件，影响汽车行车安全，因此，有效预防积碳，及时清理积碳对于广大车主来说，还是非常有必要的。

A 积碳产生的原因

从事汽修行业十多年的的一位资深维修师傅老汪告诉记者，积碳是燃料和润滑油的窜气混合不完全燃烧后而产生的沉积物。主要分为气门、燃烧室积碳和进气管积碳(主要成分是羧基酸、沥青质、焦油等。)沉积物的形成和汽车的“燃油”及“润滑油”直接有关；首先是由于“润滑油”的窜气所含的碳粒子，在不完全燃烧时大量沉积。汽车本身含有胶质、杂质，或储运过程中带人的灰尘、杂质等，日积月累地在汽车油箱、进油管等部位形成类似油泥的沉积物。其次是由于汽油中的烯烃等不稳定成分在一定温度下，发生氧化和聚合反应，形成胶质和树脂状的黏稠物。这些黏稠物在喷嘴、进气阀、燃烧室(气缸盖和活塞顶)等部位沉积就会变成坚硬的积碳。另外，由于城市交通拥堵，汽车经常处于低速和怠速状态，更会加重这些沉积物的形成和积聚。说穿了，驾驶

习惯、不好的油品、不注意保护汽车是形成积碳的直接原因。

B 积碳的危害

概括起来，发动机积碳对汽车的影响还是蛮大的，一是降低引擎功率，也就是使动力输出不均匀且逐渐衰减，换句话说就是越来越没力。二是增大油耗，加重你的经济负担。三是冷启动困难，也就是打火困难，不容易着车，最后是燃烧室积碳严重的还会引起气缸爆震，低转速加速有响声，对活塞及曲轴造成损害，从而严重影响汽车安全。再就是排放超标，不仅通不过年审检测，还直接加重污染环境的危害。

具体的原理是，长期不注意油品和驾驶习惯，汽油中的蜡和胶质物就越积越厚，反复受热后变硬就形成了积碳。如果发动机出现烧机油的现象，或是加注的汽油质量低劣杂质较多，那么气门积碳就更严重且形成的速度也更快。由于积碳的结构类似海绵，当气门形成积碳

以后，每次喷入汽缸的燃油就会有一部分被吸附，使得真正进入汽缸的混合气浓度变稀，导致发动机工作不良，出现启动困难、怠速不稳、加速不良、急加油回火、尾气超标、油耗增多等异常现象。如果再严重会造成气门封闭不严，使缸内没有缸压而彻底不工作，甚至粘连气门使之不回位。此时，气门与活塞会产生运动干涉，最终损坏发动机。

C 如何诊断

维修师傅老汪告诉记者，在汽车维修中，对于进气管积碳的诊断是很简单的，只要把节气门拆下就可以很清楚地看到积碳的程度。但对于气门积碳的诊断一向是个难题，通常维修店要借助一些工具如内窥镜进行诊断，就像医院里用胃镜诊断胃病一样。

或者说，你在驾驶中遇到提速慢、急加油回火、冷启动困难的现象，你的气门很有可能已经积碳了。发现怠速低而且怠速时车发抖，踩下油

门时发卡，换电瓶后无怠速，那么你的汽车的进气管已经积碳很严重了。有了以上现象就应该及时去专业维修店检查。

老汪介绍，日韩系车型大概 30000KM 左右应该清除一次，因为日韩系车型多数为低转速高扭矩发动机，看重较低转速行车，积碳对引擎的动力及油耗影响相对小。相反，欧美系车型大概 20000KM 左右就应该要清除一次，欧美系车型多数为中高转速引擎，达到一定的转速才会有很强的动力输出，多数为中高转速行车，但中高转速必先经过低转速，积碳对引擎的影响在低转速加速时体现相对明显。当然了，这也视日常的行车习惯而定，不管什么车型，如果长期跑高速，一般来说积碳的可能就较小，长期走堵车路线，一般积碳的几率就会很大。两年左右到 4S 店检查积碳问题还是必不可少的。

D 如何处理

积碳不是好东西，如何彻底清除它呢？老汪介绍，一些修理厂已经逐渐接受一种免拆清洗方法，这种方法在不损坏发动机原始装配条件下，给发动机系统进行彻底清洗，从而帮助维修人员快速有效地解决一系列问题，恢复原有的驾驶性能。省工省时，既减轻工人劳动强度，又提高劳动效率。由于是免拆清洗，需要借助免拆清洗设备和清洗液，那么清洗液的环保性、清洗设备和清洗液的匹配性、积碳的清洗原理如何，怎样才能使积碳合理安全有效地排除，会不会产生副作用，这才是一个修理厂在选择积碳免拆清洗方法中需要考虑的问题。一般来说，视积碳程度不

同，几百元至上千元就可彻底解决清理积碳问题。

E 如何预防

那么又如何有效预防积碳呢？一是加注高质量的汽油和用优质机油。汽油中的蜡和胶质等不纯物是形成积碳的主要成分，所以，清洁度高的汽油形成积碳的趋势就弱一些。一些车主为了保证汽油的清洁度，会采用在汽油里添加汽油清洁剂的做法。这样可有效地防止在金属表面形成积碳结层，并能逐渐活化原有的积碳颗粒慢慢去除，从而保护发动机免受伤害。必须提醒的是，一定要用大品牌优质的汽油清洁剂。二是不要长时间怠速行驶。

怠速时间长，发动机达到正常温度的时间也就变长，汽油被喷到气门背面后蒸发的速度就慢，积碳也由此而生。同时经常怠速行驶，进入发动机的空气流量也就小，这样对积碳的冲刷作用变得也很弱，会促进积碳的沉积。三是多跑高速，尽量提高手挡车的换挡转速。多跑高速的目的就是要利用气流对进气道的冲刷作用来预防产生积碳。另外，提高换挡的转速也与多跑高速有着异曲同工之妙，把原来在转速 2000 时换挡变成 2500 转速，不但可以有效预防积碳生成，还可以提高汽车的动力性，也避免了换挡转速过低带来的爆震，保护发动机。

最后是一定要定期保养，确保点火系统良好，电源充足，空气格不堵塞。装有涡轮增压器的汽车，在高速行驶或是爬坡后不要马上熄火，在怠速运转一段时间后再熄火。

(贵远)