

# 保养车辆屡遭“新售后”拒绝

经协调有车主表示，接手的店已恢复为他们的车辆提供保养服务

〇〇全媒体记者 冯浩 覃林薇

近日，市民韩女士向“柳报维权哥”（微信号：lzwbwq）反映称，此前她在广汽本田柳州华奥店（以下简称“华奥店”）购买汽车及保养套餐一年后，该店闭店了，客服通知她将其套餐转至指定的广汽丰田柳州华翔店（以下简称“华翔店”）。然而，华翔店却多次拒绝为她提供保养服务。这究竟是因为什么？记者对此进行走访。



扫一扫  
二维码关注  
“柳报维权哥”，  
加入维权大家庭。

## 车主：接通知到另一家店保养，却屡次遭拒

韩女士说，2024年4月，她在华奥店买了一辆广汽本田雅阁汽车，并同步购买了价值6188元的“双保无忧”套餐，签订了《广汇汽车“双保无忧”服务合同》（以下简称《双保合同》）。合同约定，该套餐的保养时间从2024年4月2日至2030年4月23日，服务公司需提供每年不多于3次的免费基础保养。

然而，今年4月，华奥店宣布闭店。随后，华奥店的客服告诉她，按照

广汽集团通知，她可以在华翔店继续享受所持有的“双保无忧”套餐、保养卡券等权益。5月31日，韩女士首次致电华翔店预约保养，却被告知店内没有雅阁专用机油，无法为其车辆提供保养服务，且无法确定可进行保养的具体时间。

韩女士于是拨打车辆品牌方广汽本田400开头的投诉热线反映，客服回复称，会联系业务部跟进处理。6月1日，华翔店客服经理回复表示，月底可

安排保养。韩女士接受了这一说法。

但7月7日，韩女士再次致电华翔店预约保养时，客服依旧以没有雅阁专用机油为由，拒绝提供服务。这让韩女士无法理解：“我购买了保养套餐，却一直没有享受到应有的服务。”

记者了解到，与韩女士有同样遭遇的还有其他消费者，目前已有部分消费者组建微信群，希望能共同维护自己的权益。

## 广本客服：已恢复保养服务

记者从韩女士购买保养套餐的《双保合同》中了解到，该套餐是由柳州市华奥汽车有限公司和合作公司提供的。记者按合同上的地址找到华奥店，发现该店确实已闭店。

记者通过企查查App查询到，柳州市华奥汽车有限公司和柳州市华翔汽车销售有限公司均属广汇集团旗下，该集团子公司为新疆广汇实业投资（集团）有限责任公司。另外，还查询到柳州市华奥汽车

有限公司属于经营异常的状态。

为进一步落实韩女士车辆保养业务一事，记者多次拨打上述3家公司的电话，但均无人接听。

记者随后拨打了广汽本田400开头的客服热线反映问题，并表明了记者身份。7月15日，该热线客服回复称，华翔店拒绝为车主车辆提供保养，是因为当时该店在进行变更主权、财务清算等一系列工作，导致保养暂缓。

经进一步协调，已购买了保养套餐的车主，可以继续到华翔店保养车辆。

该客服还向记者介绍，华奥店和华翔店是同一个集团旗下的，所以当时相关管理公司就安排华翔店接手华奥店的车辆保养业务。

经走访，已有此前在华奥店购买同样保险服务的消费者致电记者表示，目前华翔店已经恢复为他们车辆提供保养服务。

## “新售后”回应：无专用机油且已结束相关合作

为进一步了解情况，7月10日，记者到华翔店了解情况，该店售后经理吴先生作出了回应。

针对韩女士这种情况，吴先生称，华翔店目

前没有广汽本田汽车旗下品牌的专用机油，且已经与推出保养套餐所属的广汇汽车结束合作。

记者询问华翔店，既然没有广汽本田汽车旗下

品牌的专用机油，为何又选择承接华奥店完成广本车辆的保养工作？吴先生表示不清楚且不回应，建议记者向其他公司咨询。



广汽本田华奥店此前地址（已闭店）。

## 兴业银行柳州分行 开展存款保险集中宣传月活动 筑牢金融安全防线

今年是我国《存款保险条例》实施十周年，为进一步做好存款保险宣传工作，维护银行业金融秩序稳定，兴业银行柳州分行以“存保十年”为主题开展了一系列存款保险宣传活动。本次活动通过线上线下联动、精准触达重点群体等方式，有效提升了公众对存款保险制度的认知，推进存款保险知识普及教育。

活动期间，该行成立了专项领导小组，统筹推进宣传工作。通过全员培训，确保员工准确掌握政策要点，规范宣传口径，避免误导。

在线下宣传方面，辖内4家营业网点设置主题展区，以LED屏滚动播放标语，ATM机新增存保标识弹窗提示。同时，该行深入社区、企业、学校开展“1+N”专项宣传：走进保利社区讲解存款保险知识，为某企业新员工开设“一

分钟存保微课堂”，结合收单业务向个体工商户普及资金隔离保护机制，累计覆盖人群超300人次。

在线上宣传方面，该行依托客户微信群、朋友圈转发，发送短信及企业微信公众号推送等渠道，以图文案例、通俗短句精准触达不同客群。例如，针对中老年客户设计“存保十年·感恩同行”茶话会，通过方言问答、礼品互动强化宣教效果；针对新市民群体，在开卡场景嵌入情景模拟与互动问答，传递存保核心知识。活动期间共发放宣传资料150份、主题帆布袋80余个，解答群众咨询60余次，获得广泛好评。

本次宣传是兴业银行柳州分行践行“金融为民”理念的重要实践，未来，该行将持续推动存保知识普及常态化，为守护公众财产安全、服务地方经济高质量发展贡献力量。（兴业银行柳州分行）

## 律师：消费者如仍不能享受服务，可向法院起诉

广西众维律师事务所王歆表示，根据《中华人民共和国民法典》第四百六十五条第一款、第五百零九条第一款的规定，韩女士与华奥店签订的《双保合同》系双方真实意思表示，不违反法律规定，且未违反法律、行政法规中的效力性强制性规定，对双方均具有合同约束力，华奥店应按合同履行义务，如果违约，应当依法承担违约责任。

另外，根据第五百四十三条“当事人协商一致，可以变更合同”的规定，原华奥店闭店后，韩女士同意由华翔店负责履行《双保合同》，华翔店须按照《双保合同》的约定来履行服务。当然，韩女士可与华翔店协商一致，以书面的形式变更《双保合同》的服务方为华翔店，以保证实现自己的合法权益。

如果韩女士仍无法享受保养服务，建议韩女士与华奥店协商，要求华奥店按剩余期限折算退还未使用的保养费用。如果华奥店、华翔店仍不能为韩女士履行《双保合同》，韩女士可保留以下证据，如保养套餐合同、华奥店闭店通知、华翔店拒绝服务的记录（如电话录音、短信）、广汽本田400客服的回应记录等，向人民法院提起诉讼。