

962555

帮忙

小
忙微
调
查

6年来故障频频 检修报告“打闷包”

长安马自达车主多次向厂家和 4S店投诉无果,向本报求助

“不仅烧机油,还漏机油,连发动机中缸都换了。”讲起这段维权经历,市民杨先生对着本报“帮帮忙”有一肚子苦水要倒。从2016年起,他购买的长安马自达汽车数次发生故障,总是陷入“坏了修,修好再坏”的恶性循环中,多方投诉无果。更让人气愤的是,向厂商索要维修单据和检测报告,对方却称“这是公司内部机密”,拒绝向消费者提供任何关于故障结论的维修检测文件。

◀▶ 车子换过发动机中缸后仍问题不断



换了中缸还有故障

杨先生告诉记者,2016年2月,他花费近30万元买了一辆长安马自达CX-5,销售4S店为闵行区吴中路上的上海恒昌汽车销售有限公司,车子保修期3年,到期至2019年2月1日。因喜好户外长途自驾,2016年8月他跑了一次长途,过程中发现车子“每3000公里消耗机油近1升”。“这就是烧机油啊。”为此,他多次和4S店交涉,但问题一直未解决。

近1年时间里,杨先生发现车子不仅消耗机油过多,还有渗油、冒烟等情况,维修后还会再次发生异常,让人不胜其烦。由于车子状况频发,杨先生只得停止驾驶,把车子闲置在停车场内。

值得注意的是,2018年10月,车子有过一次大修。当时,杨先生

向长安马自达公司提出更换发动机总成,但厂商没有同意,最终调整为“换发动机中缸”。“当时拆解,工作人员就说是发动机装配错误引起烧机油。4S店还说帮我延长保修期。”杨先生强调,2018年10月换过中缸后,仍然问题不断,“换过中缸以后,又连续修了5次之多。”据了解,4S店每次都是免费维修,还口头承诺延长保修期至2021年11月。只是长安马自达公司从没有向消费者提供过涉及维修结论的检测报告。

4S店否认“烧机油”

那车辆到底为什么会发生“烧机油”和“漏机油”呢?1月中旬,记者拨打了长安马自达客服热线核实情况,但截至发稿,始终无人回复。

记者又联系到上海恒昌汽车

销售有限公司。该公司负责售后维修的邵先生回应,去年有一次检测,2021年3月15日至4月23日,杨先生的车辆行驶约1932公里,这期间机油消耗量约327毫升,百公里机油消耗量16.9毫升。车辆百公里燃料消耗10.5升,机油燃料消耗比0.16%。4S店认为,根据相关国家标准,机油消耗量在正常范围,所以不存在“烧机油”。负责人说明,2018年10月18日(里程为52100公里),杨先生反映车辆每次保养间隔1万公里消耗机油900毫升,根据测试并上传长马技术部,最终申请索赔成功,更换发动机中缸。

记者问,2018年更换发动机中缸时,长安马自达公司有无出具检测报告,当时故障原因是怎么填写的?邵姓负责人直言,无检测报告,厂商发电子邮件确认

检测数据。

渗油又是什么原因呢?对此,4S店并没有直接回答,仅说之后可以免费维修,并且在维修期间提供免费代步车。

采访中,上述负责人否认“发动机有问题”。针对目前又出现的三元催化器故障问题,他说需要技师检查,目前不知道故障原因。还称,长安马自达售后及质量部根据经销商反馈的各项信息判定,此车发动机没有机油异常消耗故障。

检测记录竟成机密

对于4S店的说法,杨先生难以认同。他指出,首先,2018年更换发动机中缸时,4S店工作人员明确说过有“装配错误”,现在却矢口否认。其次,在几次沟通中,他反映的情况均是“每3000公里消耗机油近1升”,有录音为证。但

在经销商回复媒体的口径中,竟然变成了“每1万公里消耗机油900毫升”,这个数据不知从何而来。

发稿前,杨先生向4S店正式提出退车,并要求长安马自达公司提供2018年拆解发动机的检测报告。

1月21日,恒昌4S店作出声明:“没有检测报告,只有长安马自达内部判定邮件。”4S店声称该邮件无法展示给消费者,理由是“内部邮件属于公司内部机密,不能对外披露”。

“这实在太荒谬了!如果4S店虚假上报数据,谁来监督呢?”杨先生表示,消费者完全有权知晓和查看相关维修记录,希望品牌方正视问题,及时出具所有的检修报告,清清楚楚、透明公开地回应消费者的合理诉求。

本报记者 夏韵

定制儿童家具查出TVOC超标 本报报道后消费者获退赔

本报讯(记者 陈浩)1月13日,本报10版刊出《近8万元买来“有毒”儿童家具》的报道,反映市民王女士在“红星美凯龙”金桥商场店内的“上海壹居”店铺,为女儿房和书房添置合同价79631元的“乐领”定制家具,查出TVOC(总挥发性有机化合物)严重超标。在“帮帮忙”介入调查后,经过三方调解,王女士的退赔诉求获得同意。

据王女士反映,她订购了这批定制家具后,商家完成送货安装延迟了4个月。其他还有诸多实际情况与合同承诺不符之处。而更让她揪心的是,商家宣传的“家居绿色环保推荐品牌”货不对版,第一次检测结果是“室内空气中甲醛、TVOC存在不符合国家标准GB/T18883-2002《室内空气质量标

准》的情况,不合格”。第二次检测结果,TVOC是349 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ (标准值 ≤ 100),超标达2.49倍,为“不符合”。王女士提出退赔诉求,但交涉多时,一直没有结果。

在本报报道刊发后,1月14日,涉事三方在金桥市场监督管理所接受调解。最终,“红星美凯龙”和“上海壹居”同意王女士提出的退赔诉求。1月18日,王女士家中的这套“有毒”儿童家具已拆除。王女士告诉记者,截至1月24日,退赔的所有款项均已到账。

王女士希望,红星美凯龙能加强对商户和代理工厂的品质把控,让消费者能够真正安心放心。

小
帮
有
回
音

招牌损坏 摇摇欲坠

已换铝塑板将添新“睦邻中心”



■ 整修前

本报讯(记者 夏韵 实习生 张仪玮)1月6日,本报10版刊出《睦邻中心招牌松脱》的报道,反映杨浦区长白路敦化路路口的长白路社区睦邻中心木质招牌损坏,一部分摇摇欲坠,存在严重安全隐患。报道刊发后,立刻引发相关部门的高度重视,马上派人全面整修损坏招牌,近期已完成初步施工。

1月25日,记者在现场看到,原本损坏的招牌已被全部拆除,换上了全新的铝塑板。据



■ 已换上全新铝塑板

夏韵 摄

了解,目前铝塑板已经安装完成,之后工人还将添加“睦邻中心”的招牌文字。不少居民希望,属地街道和相关部门后续能形成长效机制,加强对沿街招牌的巡查管理和维修保养,及时消除“头顶上”的隐患”。



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/秦云阳