

帮忙

消费维权

去年12月，朱先生在给爱车点火时发现故障提示  
朱先生与4S店客服人员的聊天记录  
受访者供图



### 新车首保没做就拆修

朱先生的爱车是2025款沃尔沃XC60 B5四驱智逸豪华版，是去年4月在位于闵行区中春路6785号3号楼的上海永达虹沃4S中心购买的。为了日后在维修保养时省去诸多麻烦，他还花了1万5千多元买了第三方延保服务。可车子还没等到首保（通常1万公里），问题就接踵而来。

“去年8月，仪表盘突然跳出黄灯，联系4S店后说是系统误报，消了故障码就让我开走了。”朱先生回忆，2025年12月14日早上，他点火时又看到故障提示：“发动机系统（有故障），请联系售后服务。”朱先生当天就把车送进了4S店，售后主管说要报厂家确认故障，让他把车留下。

第二天，4S店主管的一通电话让朱先生“整个人都不好了”：“对方讲确定是凸轮轴质量问题，要拆发动机换零件，但现在没备件，要等两周。”针对这突如其来的状况，朱先生随即提出：“新车就要拆发动机换零件，肯定影响到以后二手车的定价，品牌方能不能给予一定补偿，比如延长质保，或者退了我买的延保费。”

但主管给出的答复让朱先生顿时没了方向：“按厂家政策，只免费修，再坏还能修，但补偿没有。”朱先生翻出和店主管的微信聊天记录给记者看，其中一句“首保都没做就要大拆，换位思考下这是质量问题”透

沃尔沃XC60车主朱先生近日向“新民帮依忙”反映，新车买了才8个月，竟要拆发动机换凸轮轴。记者在调查中了解到，朱先生的遭遇并非个例，近期部分沃尔沃车型凸轮轴故障集中爆发，不少车主“中招”，从行驶才3000公里到刚出质保期的车辆，均出现发动机报警、抖动等问题。面对车主们的诉求，沃尔沃仅推出“免费维修”方案，却回避“缺陷认定”，这让不少人直呼“寒心”。



# 新车才买8个月就拆发动机大修

## 免费维修却回避缺陷认定，“沃尔沃凸轮轴事件”引车主们不满

出了朱先生的满腹郁闷。

12月18日，朱先生先后向12345市民服务热线、车质网投诉，要求沃尔沃召回缺陷车辆并补偿相关损失。但沃尔沃厂家电话回访时，仍拒绝补偿。目前，上海市闵行区市场监督管理局已联系朱先生进行调解，但双方至今仍未达成共识。

### 不断有人陷入“凸轮咒”

众多车主指出，凸轮轴是汽车发动机重要部件之一，出了故障或导致发动机运行失准、动力输出异常。记者在车质网、汽车论坛的搜索框内输入“沃尔沃 凸轮轴”，经检索发现，相关投诉帖达数百条，多个维权群人数超百人，车主们甚至把凸轮轴称作“凸轮咒”。车主刘先生的2022款XC60出质保期刚4个月就“趴窝”了——熄火时发动机异响、抖动，4S店检测是凸轮轴密封环损坏；车主张先生反映，2022款XC60出质保期后反复亮故障灯，维权无果只能自费2万元换凸轮轴；一位2025款XC60的车主表示，购车不到8个月行驶7000多公里，凸轮轴就严重磨

损，现在连新车也是麻烦不断，而且行驶里程还越来越短。”一位2025款XC60车主在维权群里说，他所在的群里约20%车主遇到同类故障。记者梳理发现，故障主要集中在2022款至2026款搭载轻混B系列发动机的车型，涵盖S90、S60、XC60等主力车型。车主们直言，凸轮轴本应是汽车“心脏”里的“硬核”，没想到如今却成了“软肋”。

### 盼沃尔沃能正视诉求

面对车主们的“集中维权”，沃尔沃始终未承认“产品缺陷”的说法。记者联系沃尔沃官方客服，对方仅多次重复“解决方案就是免费维修”，对“是否缺陷”“为何不召回”“能否补偿”等问题，均没有回应。记者随后又致电上海永达虹沃4S店，对方客服王姓工作人员回复，他们已经非常尽力地向车主们解释说明，目前只能按照厂家给出的方案“凸轮轴保修”，并无其他任何赔偿和解决方案。

这种态度与捷豹路虎形成鲜明对比——此前捷豹路虎因凸轮轴正时系统缺陷，主动召回63万辆车。

那么，沃尔沃的情况是否符合召回条件？业内人士告诉记者，按《汽车发动机凸轮轴》行业标准，凸轮轴正常使用年限应不低于8至10年，“行驶数千公里就磨损，明显是质量问题”。而根据《缺陷汽车产品召回管理条例》：同一批次车型普遍存在危及安全的不合理危险，就应召回。专业人士认为，沃尔沃凸轮轴故障集中，且可能导致行驶中失去动力，已符合召回条件，“免费维修只是补救，召回才是解决问题的根本办法”。

而车主们还怀疑，故障或与“减配”有关。“我们查了零件编号，以前用的是匈牙利产凸轮轴，现在换成了更加便宜的替代件。厂家会不会是为了降成本而牺牲了最关键的产品质量？”

据车质网最新数据，2024年涉及沃尔沃B系列发动机凸轮轴故障的

投诉量同比激增137%；2025年10月至12月，关于沃尔沃凸轮轴故障的投诉达近百起，较2024年同期有大幅增长。“我们只是想要一个公正的说法——承认问题、召回车辆、补偿损失。”朱先生的话道出了众多车主的心声，他们希望沃尔沃能放下“高冷”姿态，正视消费者的

车系	投诉视频	其他平台投诉	车质网 12365auto.com
沃尔沃XC60	2025款 B5 四驱 智逸豪华版	亚沃尔沃XC60凸轮轴故障导致故障灯亮	发动机/电动机 故障灯亮
沃尔沃XC60	2025款 B5 四驱 智逸豪华版	沃尔沃XC60发动机故障灯亮凸轮轴故障	发动机/电动机 故障灯亮
沃尔沃XC60	2024款 B5 四驱 智逸豪华版	沃尔沃XC60发动机故障灯亮凸轮轴故障	发动机/电动机 故障灯亮
沃尔沃XC60	2022款 B5 四驱 智逸豪华版	亚沃尔沃XC60凸轮轴故障导致故障灯亮	发动机/电动机 故障灯亮
沃尔沃XC60	2023款 B5 四驱 智逸豪华版	沃尔沃XC60刹车总泵回油阀故障	制动系统 异常
沃尔沃XC60	2022款 B5 四驱 智逸豪华版	沃尔沃XC60发动机故障灯亮凸轮轴故障	发动机/电动机 故障灯亮
沃尔沃XC60	2025款 B5 四驱 智逸豪华版	沃尔沃XC60新车反复出现仪表黑屏死机	车身附件/电器 仪表故障
沃尔沃XC60	2020款 B5 四驱 智逸豪华版	沃尔沃XC60变速箱异响 顿挫 换挡不顺畅	变速箱/传动 异响/顿挫/换挡不顺畅
沃尔沃XC60	2022款 B5 四驱 智逸豪华版	沃尔沃XC60发动机故障灯亮 要求处理	发动机/电动机 故障灯亮
沃尔沃XC60	2025款 B5 四驱 智逸豪华版	亚沃尔沃XC60凸轮轴故障导致故障灯亮	发动机/电动机 故障灯亮

记者在车质网搜索显示，不少沃尔沃车主反映凸轮轴有故障

损；另一辆2025款XC60车主反映，自己才开了6000多公里，车子就出现动力减弱，检测结果同样是凸轮轴故障；更有车主反映，新车仅行驶3000公里就触发发动机报警……

“以前大多是在质保期前后会出现问

题，而不是用“免费维修”敷衍了事。

沃尔沃能否拿出解决问题的诚意，给到大多数车主基本满意的合理解决方案？对此，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 陆常青

# 索尼电视屏幕现“棋盘网格”

## 品牌方给出两套善后方案，但消费者认为产品存在质量缺陷难接受

3年多前高价购买的索尼电视，如今屏幕上却出现棋盘状的网格。近日，市民刘先生向“新民帮依忙”反映，索尼电视突发故障，令观看效果大打折扣，而品牌方给出的解决方案也无法令他满意。

2022年6月，刘先生在宝山区一商场购买了一台75英寸的索尼4K超高清电视（型号：XR-75X95J），价格14999元。“这是索尼当时新推的高端旗舰款智能电视，主打卓越画质和震撼音效，我也是出于对品牌的信任才下了单。”当年7月，商家送货上门并完成安装，根据索尼保修政策，电视产品质保期为整机1年，显示屏、背光组件等主要部件为3年。此后，刘先生基本只在周

末、节假日打开电视，使用频率不高，但观看体验还算不错。直到去年10月，他打开电视后，屏幕上突然隐约出现马赛克一样的网格，“那时格子的颜色还比较淡，得凑到跟前才能发现，我就没太在意”。可时隔两月，他再次开启电视后，满屏的“格子”突然变得异常显眼，特别是画面背景呈蓝白等浅色调时，网格更是一览无余，给观看带来极大的干扰。他随即拨打索尼客服热线报修，维修师傅上门检测后，确认显示屏出现故障，且无法维修，只能更换。

“后来我上网搜索才得知，不少消费者都反映过索尼X95J系列的电视出现网格纹，怀疑这款产品有质量缺陷。”刘先生说，

因他家的电视已过保修期，索尼最终给他两个解决方案：要么自费3000多元更换显示屏，但新屏只能保修3个月；要么再补5000元，换购一款性能和品质相当的新电视。这两个选择都让刘先生难以接受：“如果这个系列的产品真有问题，换屏也是治标不治本，很可能过个一年半载又坏了；再出5000元换新电视，我也觉得很亏，毕竟三年多前刚高价买了新品，却换来如此体验，实在大失所望。”

记者昨天联系索尼（中国）有限公司，工作人员表示，经检测，刘先生家的电视确实发生性能故障，导致屏幕出现较明显网格纹，但这只是偶发“个案”，并非

索尼产品存在的“通病”；多数情况下，网格纹是液晶屏的背光特性使然，只要在“合理标准范围”内，都属“正常现象”。虽然刘先生家的电视已过保修期，但公司还是本着客户至上的原则，为他提供了两套最优惠的方案，售后部门会继续和刘先生沟通协商，争取达成一致。

本报记者  
房浩



本版编辑/曹柳曼  
视觉设计/邵晓艳