

编者按

由齐鲁晚报、山东商报、大众网、车e族、齐鲁壹点、1031济南车主服务APP、一点资讯、读我网、山东24小时新闻客户端、车友公社、齐鲁车界、齐鲁晚报车友之家、HELLO汽车车友会、车映讯等媒体和平台联合推出了“3·15车之病征集令”后，收到大量维权咨询电话。本报记者采访了一位车主，她的长城炫丽历经七年的艰辛维权路后，在这款车已经停产的背景下，厂家终于下了一纸召回令。

七年投诉终换来一纸召回

一位长城车主的艰辛维权路

记者 陈颖

2016年整整一年，在经历了三次无法启动和二次更换了电脑板和离合器之后，张华（化名）的爱车似乎并没有给她再闹什么“脾气”。参考此前6年的不断返修，突如其来的省心，让“幸福”如此猝不及防的降临了。

就在2016年底，长城发布了炫丽的召回通知，宣布召回2010年6月25日至2102年2月23日期间生产的长城炫丽AMT车型，共涉及8908辆。本次召回范围内的车辆是由于长期使用后离合控制器电机传动效率下降，车辆换挡时可能会出现卡滞，车辆便进入空挡行驶状态，动力输出中断，从而存在一定的安全隐患。

张华希望这次召回能彻底解决问题。毕竟与4S店闪烁其词的解释不同，这是官方承认这辆车存在问题，并且提出了解决方案。但她实在理解不了，为什么厂家到现在才开始启动召回呢？

第一天上路就趴窝了

对于这辆车的毛病，张华并没有太多愤怒，更多的是无奈和习惯。

2010年，张华从长城4S店购买了一辆炫丽。当时的她怎么也没想到，在之后的7年时间里，她就跟这台车“纠缠不清”了。

“这辆车最大的问题就是起步很慢，给油也不走。”张华说，打着火后使劲踩油门，发动机狂转，但车就是动的很慢。7年前第一次开这辆车上路是在一个十字路口。但当绿灯亮起，这辆炫丽却死活不肯挪动一步。幸好当时离单位不远，张华找来了同事帮忙。在同事熄火重新启动引擎后，故障便消失了。

买车后还不到一年的某天，这辆炫丽怎么样也打着火了。无奈中，她只好叫4S店来救援。就是这次的故障，让张华觉得，这辆车肯定是有问题。

当她要求返厂检修的时候，4S店的拒绝却让她很意外。4S店的技术人员在经过检修之后告诉张华，检修电脑查不出车辆故障码。根据长城厂家的规定，没有故障码的车辆不符合返厂检修的标准。

而面对打不着火这个显而易见的事实，4S店表示爱莫能助。无奈中，张华只能带着

满心的狐疑，将爱车开回家。至少车是修好了吧，张华在心里安慰自己。

然而故障并没有彻底排除，在之后的两年里，这辆车三次出现无法启动的情况，同样是没有故障码，同样是不能返厂。张华生气了，她强烈要求返厂。4S店则要求她拍摄无法启动视频，交到厂家进行鉴定，才得以返厂维修。

也许经过厂家的全面检修，车辆应该就恢复正常了吧。但事与愿违，仅仅过了一年，这辆车就又开始“折腾”。

2014年至2015年，张华的这辆长城炫丽AMT开始经常性出现动力突然切断，两次更换了电脑板和离合器。

其中另外的小毛病也让人很糟心，后刹车灯出现了间歇性的罢工。而车顶阅读灯则十分“勤劳”，一度出现了彻夜通明的状况，直至4S店进行了更换才作罢。

这六年，张华成了长城4S店的常客。不堪其扰的张华向经销商提出过换车的要求，但被4S店以“不构成人身伤害的危险”为理由拒绝。

召回后还要车主埋单维修？

“你这种情况我们还是第一次碰到。”长城4S店的工作人员这样告诉张华。

但当长城召回的通知下达后，张华回到4S店咨询何时返厂维修的时候，她才发现在原来店内已经聚集了不少和她同故障的车主。

“卖了这么多车，故障又这么普遍，他们肯定不会只遇到我这一辆车这样。”张华对4S店的这种说法已经见怪不怪了。

尽管是因为质量原因，但由于故障出现时超出了保修期，召回之前的两次维修也并不是免费的。张华则据理力争，认为自己不应当为质量问题埋单。双方一度僵持不下。

后来张华的丈夫要求4S店出具车辆质量完好的证明，4S店的工作人员立刻变得左顾而言他。此事随即不了了之。

但据张华介绍，仍然有不少车主是自掏腰包进行的维修。对于这部分费用，在召回之后是否能返还，如何返还，对此无论是4S店还是厂家，都没有明确的说法。

其实车辆故障产生的麻烦并非只有维修浪费的金钱



和时间。据张华介绍，她的这台长城炫丽，从第一次审车就没有通过。

“当时是卡到了尾气检测上。”张华回忆道，在尾气检测的环节，检测师使劲踩油门，就是达不到满足检测要求的速度。最终只能切换到手动挡模式才完成了检测。之后的两次检测均是如此。

维权成本高 车主耗不起

为什么不通过消协、媒体进行维权呢？当记者问到这个问题时，张华表示效果并不好。她曾经到消协投诉，而消协也及时进行了跟进。但4S店仍然仅仅答应了维修，维修的结果也并不令人满意。

“维权的成本太高了，普通百姓哪跟他们耗得起？”张华苦笑。

张华希望通过厂家的这次召回，能彻底解决她这辆炫丽的问题。但召回通知已经发布好久，张华这辆炫丽始终没有完成维修。

“4S店说没有备件，要排队。”张华的召回之路也不平坦。“一开始他们说让我就近选择店内，我选择了最近的店。”但是厂家仍然让她去了另外一家店，奇怪的是这家店也没有配件供召回维修。张华又给厂家致电，厂家的说法则很混乱，一会说可以修了，一会又说没有备件，需要过几天。最终的召回维修仍然遥遥无期。

而特别让张华不理解的是，尽管周围的朋友都很了解她的遭遇，但仍然有两个朋友选择了长城的产品。原因就是长城的车配置高、价格便宜，并且销量还不错。

“他们这是不接受我的教训。”张华说。当时她其实看中了另外一款合资品牌的产品，之所以选择长城炫丽，就是因为价格优惠，并且车的配置很多。但没想到竟然是噩梦的开始。

采访的过程中，张华一再要求不要暴露自己的信息，她担心受到4S店的报复，不给她做维修，或者为难她等等。

>>厂家回复：建议跟服务站沟通

长城汽车召回炫丽AMT8908辆，而炫丽已停产多年，此前车辆的掉挡一起慢慢问题一直存在，为何在这么久之后才召回？此次召回是否能从根本上解决车辆存在的问题？而之前车主修理相关部件的费用，又该由谁来承担？对此，记者致电长城汽车厂家和多家长城汽车的经销商。

在记者联系到的四家4S店中，仅有一家明确表示知道炫丽召回一事，其余三家均表示还没有接到厂家通知。对于为何这么久之后才召回炫丽，该店回复称，这是厂家的问题。

另外一家4S店表示，由于自己家4S店才经营两年，没有卖过炫丽这款车，所以没有召

回名额。但是也可以修理，需要车主开车前去确认。对于前期修理费用是否能够退回，该店表示，“能不能退钱不确定，这得由厂家说了算。”

随后记者联系长城汽车生产厂家，对上述问题客服回复：由于车辆在长期使用中才产生了离合控制器电机传动效率下降，换挡卡滞问题。而之前非车主自身产生的修理费用是否能够退回，需要和服务站进行沟通协商。而这块费用到底由谁来承担，客服人员称，“这块并没有写明，建议先跟服务站进行沟通。”

该客服称，“更换的产品再出现问题，可以随时进服务站处理。”而对于更换后产品的保修期问题，“建议跟服务站沟通一下，服务站会告知。”

>>专家分析：不要被模糊概念误导

就车主反映的掉挡问题，记者采访了山东省首席汽修技师赵林，他告诉记者，“2010款炫丽采用的是AMT变速箱，这种变速器就是在手动变速器基础上加装了自动离合器进行改良，其本质上还是一款手动变速器。”赵林说，“这种变速器由于生产成本低而被一些小排量车型广泛使用，其核心技术是行车电脑，由于厂家电子技术条件各异，电子技术标准也无法达到统一，因此其工况稳定性很难保证。”

而对于熄火问题，赵林认为，是属于保养不到位还是故障，还需要具体分析的。“没有故障码不代表无法检修，车辆打着火、动力中断等问题虽无故障码，4S店可以通过检查油路、油压，或者检查电瓶充放电情况，不应该以无故障码为理由做推脱。”对于4S店拒绝张女士提出的返厂检修要求，赵林也感到不解，“有

些车辆在不启动的情况下，行车电脑是无法自动检测的，自然无法显示故障码。”

对于炫丽召回事件，赵林表示：“大多数的车辆的召回都是比较成功的，召回是一个比较正确的方向。但是要想一次性把所有问题都解决，是很难的。而且半自动这种结构从最初的设计就存在着不足和缺陷，出现一些不顺畅或者卡滞问题在所难免。”

“在这个案例中消费者本来是要一个自动挡，买到的却是一个半自动结构，这是理解上的错误，在很多方面都有一些模糊性的概念，让消费者在购买时误以为是自己想象的状态，而在实际配置上却有很大的差异，所以一定要把实际配置和功能确定明确之后再购买。”赵林提醒消费者，在购车时一定要掌握汽车的实际配置和功能性，不要被模糊性的概念误导。

