

新奔驰 CLS300 发动机异响搅乱车主生活



奔驰 CLS300 才开 6000 公里发动机出现异响

■ 小文

杭州萧山屠先生的公司于 2012 年 5 月花 70 多万元在某奔驰 4S 店购买了一辆奔驰 CLS300。这辆奔驰 CLS300 买来的当天,屠先生就发现发动机的声音有些不正常,“买的时候我们就发现这个声音特别响,就问销售人员,销售人员找来了维修人员,维修人员说这个声音是非常正常的”。

因为屠先生觉得 4S 店的维修人员毕竟比较专业,就把车子开了回去。据他说,在倒车的时候有异响,但是不知道异响是哪里发出来的,冷启动的时候也会有“哒哒哒”的声音。

为了解决新车的异响问题,屠先生多次去 4S 店反映情况,但 4S 店一直没有给出明确的答复,只是猜测这是属于磨合期的正常现象。

到了 9 月,屠先生发现这辆奔驰 CLS300 的异响更加严重了,平时驾驶的时候也出现了“哒哒哒”的异响。

“一直以来我们都比较相信奔驰公司的,他们给我的反馈都说车子是比较正常的,过了磨合期可能这种情况会消失,所以我们是非常相信他们的。然而到了 9

月底,我发现不光是冷启动或者倒车的时候有异响,热车行驶时,特别是开到三十码到四十码的时候,这个‘哒哒哒’的声音很明显了。车子发动时我特意下车听了,感觉声音是从发动机这个位置发出来的。”屠先生说,这令他非常难过。

去年国庆假期,屠先生再次把车开到 4S 店反映情况。“4S 店说 10 月 8 日有一个菲律宾的专家会来。”假期结束之后,屠先生便第一时间到 4S 店进行检测。菲律宾专家检测之后确定是电池阀产生的问题,表示要把发动机打开换两个零件。

“刚刚买了几个月的新车,就要打开发动机维修。”屠先生没有同意,并向奔驰总部投诉。随后,奔驰给出结论,也是零件出现问题,需要打开发动机进行维修。

10 月 30 日,厂方和 4S 店都给屠先生回复,车辆是左侧进排气凸轮轴机构损坏导致异响,可以给他免费更换零件,但要打开发动机。屠先生坚决不同意打开发动机。

就在双方协商解决问题的时候,屠先生的妻子发现 4S 店的维修记录中有错误,并且对其诚信提出了质疑。“我们在 4S 店的维修检测记录中发现了一张 5 月

19 日的电脑单,这个让我觉得不可思议,因为 5 月 19 日我们的车子根本就没检测过,哪来的电脑单。他说 6012 公里的时候我们车子的发动机才产生异响,而事实上根本不是这么一回事。第一次去的时候我们的车子最多 5400 公里,可能还不到一点。奔驰公司给我们的记录是 6012 公里,他们还盖了章,我们现在还只开了 5800 多公里。”

另外,在车子异响问题结论出来之后,屠先生不断收到 4S 店发来的要求对车子进行检测的信息。

“结论都出来了还不断地催促我去检测,今天也有。到底是什么意思呢?”

鉴于购买这辆奔驰 CLS300 之后的遭遇,屠先生不仅对这辆奔驰 CLS300 的质量不满意,同时对奔驰公司的售后服务也不满意。

“我现在对奔驰这个牌子真的无话可说。如果我花几万块钱买了普通车子,可能还没有这么大的问题,何况我是花了 70 多万买来一辆进口车,竟然出现这么大的问题。我现在对他们的服务也非常不满意,当初买车时让我们放心去开,磨合期过了车子就没问题了,可是后续的问题出现之后他们也没有给我们一个正面的答复。一直在拖延时间,包括给我们的这个书面结论,是我们一而再,再而三跟他们交流之后要来的。本来是高高兴买车子的,没想到买了一个问题回来,买了一个包袱回来。”屠先生要求 4S 店退车,同时赔偿他这么多天的损失,并要求对方赔礼道歉。

据了解,负责接待屠先生的工作人员承认这辆车确实存在问题,同时对解决异响问题作出了如下解释:

“我们初步判断了,这是发动机凸轮轴前部的一个齿轮,可能某种原因导致的这种异响,并且我们也和奔驰技术部门取得了一个沟通,他们也确认了零部件。”工作人员表示,这个维修不需要打开发动机全部,只需要打开发动机一部分就可以了,他们把屠先生的退车要求也跟厂家作了汇报,但是厂家回复这个问题够不上退车换车的条件。

另外,这样对维修记录的公里数和实际不符作出了解释。做这份报告的时候,客户不让工作人员看公里数,之后他们的工作人员就根据估算,估了一个公里数。

这位工作人员的解释立刻遭到了屠先生的反驳。屠先生说,之前检测的时候,电脑单都记有公里数。4S 店随便估计一个公里数,这样的做法不妥当。

这辆奔驰 CLS300 轿车,行驶半年,不到 6000 公里就需要打开发动机进行维修,这确实让人感到意外,也非常遗憾。我们但愿奔驰汽车厂家能够高度重视屠先生所投诉的问题,进一步提高产品质量和服务质量。对此,我们将继续关注!

宝马 X5 一修再修 温州车主感叹伤不起

■ 小文

温州市民陈先生,在温州某公司花费百万买了一辆宝马 X5 汽车,但是该车一年出现两次大故障。后经过双方两个多月的协商,汽车经销商给车主更换发动机。但是此事并没有就此结束:近日,车主陈先生投诉称,更换发动机后的宝马 X5 仍出现发动机故障。

陈先生于 2011 年 6 月份在温州买了辆宝马 X5,总共花了 104 万元。2012 年 7 月份,在去厦门的高速上,陈先生的宝马车突然显示发动机功率下降,他赶紧在紧急车道靠边停车。后来他在厦门当地的宝马 4S 店更换了发动机的两个零件。但仅事隔半个月,宝马车又在杭州出故

障,还险些危及生命安全。

陈先生认为车子质量有问题,坚持要换新车。经过两个多月的反复沟通协商,经销商于去年 12 月为陈先生更换了汽车发动机,并对该车进行全面检测和相应改装。

陈先生以为换了发动机后,车子应该让他省心了。但是 2013 年 1 月 18 日,他前去试驾换过发动机后的宝马车时,发动的时候就觉得声音不对,等红绿灯的时候车身也有点抖,没想到开出不到一公里又出现了原先发动机功率下降的问题。

陈先生身心俱疲,为车的事情已奔波 5 月有余,怎么换了发动机还是有问题,“真是伤不起啊”。随后,他找

到售后,对方给出的解释是因为油品问题,车子换了发动机后需要一段适应期。更让陈先生气愤的是,他通过内行的朋友查过零件号,朋友说经销商给换的这台机子是翻新机,但也是德国进口的。

对此,经销商相关负责人解释,由于原先答应过给车主换发动机及改车身颜色,相关的证件还没办全,新的发动机也还需要路测才能交车,目前还在磨合和检测阶段。至于车主质疑的发动机翻新问题,4S 店表示不存在全新跟翻新的说法。

鉴于车主对更换后的发动机存在异议,经销商承诺再从德国原厂进口一台新发动机换上,但这要拖到春节后。