

# 买车半年多 5辆长城炮4辆出故障

4辆车都显示“变速器故障” 免费维修后消费者要求补偿 4S店称要与厂家沟通

出击 我们在新闻最前沿  
帮办 我们就在您身边

早报1月16日讯 日前,市民程女士拨打青岛早报热线82888000反映,她在2023年6月购买了5辆长城金刚炮皮卡车,出租给客户使用。从去年10月开始,程女士陆续接到客户的电话,称这5辆车中有4辆先后出现故障,而且都是显示“变速器故障”。对这4辆出现故障的车,作为车辆生产厂家,长城汽车股份有限公司先后免费更换了变速箱,但让程女士担心的是,“5辆车有4辆出现同一故障,这是不是车辆本身有缺陷?变速箱在更换之后会不会再次出现故障?”对于这些疑问,长城汽车股份有限公司还没给出明确答复。此外,这4辆车中最长的维修时间达到19天,程女士只能自己掏钱租车供客户使用,对因维修带来的损失,长城汽车股份有限公司还没给程女士一个满意的补偿方案。

## 闹心:新买的车频繁出问题

程女士告诉青岛早报记者,她经营着一家汽车租赁公司,“去年有单位提出想租皮卡车,我们就集中采购了5辆长城金刚炮。”程女士说,这5辆车是于2023年6月27日从青岛长丰汽车销售有限公司购买的,车辆到货后就陆续交付给了租赁客户。“主要是用于普通的巡查工作,使用强度非常低。”程女士介绍,即使这样,去年10月她还是接到了客户的电话,称其中一辆车出问题了。“当时那辆车才行驶了9000多公里,出现了车身抖动、踩油门却不走的现象,车辆的屏幕显示‘变速器故障’。”

最开始程女士以为只是偶发性问题,“我们做汽车租赁业务,经常会遇到车辆出现故障的问题,出了问题就修。”程女士说,但让她没想到的是这只是开始,从那之后其他4辆长城金刚炮皮卡车又先后有3辆出现故障。“里程最短的是9000多公里,最长的是12000多公里,故障都一样,都是车身抖动、踩油门不走,显示‘变速器故障’。”对于频繁发生的故障,程女士说,“5辆车中有4辆出现同样问题,故障率可以说已经达到了80%,这对我来说还是第一次遇到。”



左图为程女士购买的长城金刚炮皮卡车,其屏幕显示“变速器故障”(右)。受访人供图

## 烦心:频繁维修造成大损失

车坏了就修,在第一辆长城金刚炮皮卡车出现问题后,程女士第一时间把车送到了长城青岛金福骋4S店进行维修。“当时在检测后长城青岛金福骋4S店认为的确是变速器出现故障,因为是在保修期内,就提出了免费更换的方案,我也同意了。”程女士告诉记者,“第一辆车从进维修车间到维修完毕,总共耗时19天。因为客户是长租车辆,出现问题,客户也是天天催。”程女士说她只能一边催4S店,一边不断安抚客户。“没想到不久之后第二辆车出现故障,又维修了10天的时间,第三辆修了13天,算上刚刚维修完的第四辆,维修总时长达到了43天。”程女士说。

“这些车是租给客户使用的,第三辆金刚炮出问题的时候客户已经提出要解除全年的租赁合同,没办法,我去同行那里租了两辆车供客户使用。”程女士告诉记者,“车频繁出故障,已经给我带来了经济损失。除了租车的费用,更重要的是信用损失,车辆的维修目前已经影响到我和客户的继续合作。”在程女士看来,超高的故障率已经让她不能接受,更何况还有较长的维修时间。

## 担心:维修后车辆再出问题咋办

针对长城金刚炮皮卡车频繁出现故

障的情况,青岛早报记者和程女士一起来到了负责车辆维修的长城青岛金福骋4S店,该店负责售后的杨经理告诉记者,“程女士购买的5辆长城金刚炮皮卡车中的4辆,变速箱的确存在故障,目前都已经免费更换。”仅仅更换变速箱,无法打消程女士的疑虑,“5辆车中4辆出现同一问题,我想知道所谓的‘变速器故障’到底是什么故障?如此之高的故障率,是不是车辆设计有缺陷?”程女士告诉记者,从第一辆车送修后,作为车辆生产厂家,长城汽车股份有限公司一直没有告知她具体的故障原因,这让她非常担心。“现在在保修期之内可以免费更换,但如果是设计缺陷,新换的变速箱之后再出现故障,那时候是不是就得消费者自费更换?”程女士说。

对于程女士的疑问,长城青岛金福骋4S店的杨经理告诉记者,出现故障的变速器要发回生产厂家拆解,具体故障原因需要长城汽车给出结论。至于程女士提出的“维修时间过长”,杨经理解释,变速器并不是他们这家4S店的常备件,出现问题之后,4S店会上报厂家,厂家则需要“排产”,然后通过物流发到4S店。

## 后续:汽车生产厂家还未给答复

程女士提出了三方面的要求,她要求车辆生产厂家首先就故障原因给出明确答复,其次是对新更换的变速箱

“提供质保”,再次需要对前4辆车出现故障造成的损失进行赔偿。

对此,长城青岛金福骋4S店杨经理于1月10日承诺会与厂家沟通,并给程女士和青岛早报记者答复,截至发稿时,记者并未收到答复。至于赔偿的金额,程女士告诉记者,“4S店给出的赔偿方案并没有诚意,与我的损失相比差太远。”关于这4辆长城金刚炮皮卡车出现故障的具体原因以及事件进展,青岛早报记者将持续关注。(观海新闻/青岛早报记者 刘鹏)

记者帮办 82888000

## 有需要联系我们

如果你在青岛生活、学习、工作中遇到难解决的烦心事,或者发现一些有意思的社会现象以及话题,都可以通过青岛早报热线电话82888000或在青岛早报微信公众平台留言联系我们,青岛早报“热线帮”当值记者将第一时间与你联系,做好沟通的桥梁,帮你一起想办法。 青岛早报微信公众号



讲文明 树新风 公益广告



## 积极参与垃圾分类 共同呵护绿色家园