

# 提车一月发动机就出故障,车主很闹心

4S店:只换发动机 车主:车辆贬值怎么算 本报记者介入,双方就赔偿达成一致



扫码看视频

“谢谢你们,事情终于解决了。”11月13日,长沙市民高女士高兴地告诉三湘都市报记者。此前,高女士在广汽丰田长沙红花坡4S店购入一辆凯美瑞,不料新车仅使用1个月就出故障需更换发动机,多次找厂家、经销商协商处理均未果后,高女士投诉至新浪黑猫投诉平台。

连日来,新浪黑猫投诉联盟媒体三湘都市报记者对此进行了采访。

■文/图/视频 三湘都市报全媒体记者 胡锐



高女士购买的凯美瑞。

## 【事件】新车仅开一个月,发动机老出现异响

高女士介绍,今年8月底,她在广汽丰田长沙红花坡4S店购买了一辆凯美瑞2.5G豪华版汽车,总价189800元,并于9月1日提车。

高女士称,她最初发现汽车发动机异响是在10月8日,当时她驾车行驶时,听到车辆右前轮处发出“哒哒哒”的声音。由于对汽车知识了解不多,而且当时新车才开了1个月时间,高女士以为是自已心理作用,便没有太在意。

10月12日,高女士再次听到汽车的异响。“特别是冷车启动稳定后,‘哒哒哒’声很明显,然后在踩油门加速时,声响的频率也会加快。”不放心的高女士便向汽修行业的朋友进行咨询,“朋友检查后,说的确是发动机异响。”

“后来,4S店也确认是发动机质量问题导致内部异响。”高女士说,10月18日,4S店对车辆进行检测后,给出了更换发动机总成的解决方案。但高女士拒绝了此方案,并提出要退换车辆。“我买的新车才1个月,换了发动机肯定会导致车辆加速贬值,怎么算?”

随后,高女士就此多次与广汽丰田客服人员及汽车4S店沟通,但均未果。“拨打了广汽丰田的客服电话4008308888,对方态度很不好,要我与4S店协商处理,之后对我的诉求置之不理。”

## 【投诉】4S店给出解决方案后,出尔反尔

高女士向记者介绍,一周后4S店给她提供了一个新的解决方案。该方案是免费更换发动机总成,同时为高女士的车辆延长两年质保期,并赠送6年内的12次基础保养,和2个油漆喷面。“就当我准备答应时,4S店却出尔反尔了。”

在高女士看来,上述方案虽然不及她所要求的退换车理想,但比4S店最初提出的只更换发动机总成、而没有其它赠送要好。但是令她

始料不及的是,4S店上午说的解决方案下午就变卦了,“保养次数降为4年8次。”

“我拒绝接受变更后的方案,4S店还威胁要收回备用车辆。”高女士说。

“之前说了,备用车辆会一直提供直到我的车子问题处理好拿到自己车子为止,现在又因为我不同意他们的解决方案,要收回备用车辆。”高女士对此十分不满,便投诉至新浪黑猫投诉平台。

## 【进展】本报介入,双方就赔偿问题达成一致

11月11日,新浪黑猫投诉联盟媒体三湘都市报记者陪同高女士的丈夫胡先生来到广汽丰田长沙红花坡4S店,再次进行协商。

4S店售后经理卓艳表示,按照汽车三包政策,高女士的情况不符合退换车辆的条件,而对高女士来说,更换发动机总成方案比对原发动机进行拆机修理更好。

对于高女士反映的4S店“出尔反尔”一事,卓艳解释称,当时他们给的方案是要去集团公司申请的,由于集团领导并未批准,因此才出现了在原方案基础上有所打折。

不过在胡先生看来,新车购买一个月就更换发动机总成属于大修车辆,可能会造成增加车辆安全隐患、降低车辆保值率等不利影响,这些都违背了他们购买丰田汽车的初衷。“新车驾驶一个月出现发动机内部异响,也有理由认为车辆出厂时就属于不合格产品。”胡先生的诉求为,4S店为其更换发动机总成的同时,还应赔偿5000元或等值产品或服务,赠送6年12次保养,质保延期2年,赠送2次油漆喷面。

在记者的协调下,最终双方就赔偿问题达成一致,即更换发动机总成的同时,4S店赠送6年12次保养,质保延期2年,赠送2次油漆喷面。

11月13日,高女士特意致电记者表示:“我们已经签订了协议,4S店这两天已经向厂家订货,到货后就会更换发动机总成。谢谢你们!”

## 转专业后同寝室 “研”值满满他们全员“上岸”



尹升(右一)、王信达(右二)、李国统(左一)和龙文威(左二)。



扫码看视频

“又是一个学霸寝室”“都是大二转专业过来的”……11月11日,中南大学计算机学院,校本部14舍330寝室全员被同时保研的消息传遍了整个校园,大家纷纷投来羡慕的目光。

2021年秋天,四个不同专业的男生怀抱着同样的理想,来到计算机学院数据科学与大数据技术专业,住进同一间寝室。2023年秋天,四人共同品尝耕耘后的硕果、分享收获的喜悦,即将开启新的征程。成功的秘诀究竟是什么?或许,他们的故事可以告诉你答案。

## 因为梦想,携手前行

330寝室是一个特殊的寝室,2021年秋天,王信达、李国统、尹升和龙文威四人怀抱着对大数据专业的憧憬,选择在二大学年转专业进入计算机学院。

“转专业的学习之路比想象的要难,大一学年欠下的专业课,要一门一门补回来。”王信达说,没有计算机基础,学习的进度自然比普通同学落后,同时,还需要抓紧把落下的大一学分补回来。于是,4人就成了彼此熟悉的“战友”。

“我们有什么信息都会共享,一起上课,一起讨论问题,互相扶持。”尹升告诉记者,奋斗之路虽然很累,有了彼此的陪伴也充满动力。每个学期末,为了迎接考试,大家常常在宿舍一起学习。

四张桌子,四盏台灯,四个埋头专注的身影,灯光不仅照亮了他们的书桌,更照亮了他们的友情。有人遇到困难或疑惑,其他人总会伸出援手。无论是难以理解的算法,还是复杂的知识点,都一起共同攻坚克难。

王信达说,寝室不仅仅是一个住所,更是共同成长的地方,充满了合作和团结的地方,“这些珍贵的经历将在我们的记忆中熠熠生辉。”

## 彼此尊重,无惧烦恼

世界上没有完全相同的两片叶子,室友之间会有很多不同。“对于那些无伤大雅的地方,我们都尽可能地理解和包容,宽容来自彼此的信任 and 了解。”李国统向记者举了个例子,他们四个人的作息不同,生活习惯上也有差异,却从来没有因为差异发生过争吵。

当然,大学生生活中总会有各种各样的挑战和困难。无论是课业的压力、人际关系的问题,还是个人情感的波折,“我们不会在宿舍分享太多生活细节,但面临烦心事时,宿舍就成了倾诉和分享的港湾。”龙文威说,在与室友交谈的过程中,内心的负面情绪得到排解,“这种珍贵的经历将一直伴随着我们,成为友情的永久印记。”

谈及未来,四人异口同声,希望在学业上,探索专业领域的研究方向,努力为研究生期间的学习打基础。生活上,多接触、多了解、多体会社会新生活,探索新的兴趣点,继续发展自己的爱好,利用最后一年的时间与朋友相处,留下珍贵的回忆。

■文/图/视频 三湘都市报全媒体记者 杨斯涵 通讯员 周清茵