

长沙一女车主的愤怒——

# 汽车变速箱 8 个月修 5 次，我能要求更换吗

文、图：今日女报 / 凤网记者 陈炜

长沙市民刘韶利最近遇到了一件特别郁闷的事：爱车买来两年半，跑了近两万公里后，变速箱突现故障。更没想到的是，之后 8 个月里，她在同一家 4S 店 5 次维修汽车变速箱，但每次维修后依然故障频频。

无奈之中，她和丈夫陈先生跟 4S 店提出换个新的变速箱，并提供未来两年或行驶六万公里的质保要求。同一问题，5 次维修后，到底能不能换新？车主的诉求是否合理？4S 店将做出如何回应？带着疑问，6 月 17 日，今日女报 / 凤网记者进行了深入采访。



长沙九城上通别克 4S 店。

## ■事件 同一问题连修 5 次，变速箱仍故障频频

过去 8 个多月里，家住长沙市天心区新韶东路附近某小区的刘韶利和丈夫陈先生为自家小车的变速箱操碎了心。

“从变速箱第一次出现故障开始，同样的问题已经出现了 5 次。”6 月 17 日上午，陈先生告诉今日女报 / 凤网记者。2013 年 5 月 14 日，刘韶利和丈夫陈先生在湖南申湘别克 4S 店购买了一辆 2013 款别克英朗 GT-1.6L 自动时尚版轿车，在之后的两年半时间里，共行驶了约两万公里。去年 11 月初，陈先生发现爱车的变速箱出现了故障：“当加速行驶时，故障灯忽然亮起，汽车换挡不顺畅，有顿挫感。后经检测发现无法升至 6 档。”

陈先生没想到的是，这次突如其来的汽车故障，让他从此开始了无休止的维修。

陈先生回忆，变速箱出现故障当天，他就近赶到位于长沙雀园路的九城上通别克 4S 店进行维修。经检测，维修人员表示，变速箱控制模块出现故障，需要更换。之后，抱着将问题一次性全解决的想法，陈先生在模块更换后又在店员的的要求下进行了常规保养和变速箱油、刹车油更换。

但是，取车后开出 4S 店不到 5 公里，陈先生发现，故障灯又亮了。“这时，我就试了一

下手动档，看看是不是同样的问题。然后发现还真是挂不了 6 档。”

陈先生只好掉头把车开去九城上通别克 4S 店：“维修人员这次又说是变速箱的变矩器坏了，换上新配件就不会再有问题。”

接下来的一周，陈先生和妻子刘韶利只好赶早班公交车去上班，一边焦急地等着维修结果。

可第二次维修后，陈先生也只开了半个月，因为同样的故障又出现了：“这次说是油泵坏了。”

陈先生于是再次经历了“上报—待货—维修”的循环。“第三次拿车时，店员告诉我之前的变矩器没问题，又给换回来了。而且信誓旦旦地说‘这次绝对没问题了’。”陈先生说，相对之前一个月内维修三次故障再现的高频率，这回暂时是“正常”了。

只是，半年过后，就在今年 5 月 15 日，仅正常行驶了五千多公里的爱车又出现了同样的故障。陈先生回忆：“这次机修师傅说变矩器还是需要更换，也有可能是变速箱的控制阀坏了。”

看着自己的爱车故障频出，店员反复维修却依然底气不足的样子，陈先生和妻子刘韶利都有点不胜其烦：“各种配件

换了一大堆，车子还是出问题。一会说变矩器有问题，一会说它没问题，现在又说要换新的，真不知道他们到底会不会修？反正我是不再相信他们能真的修好了。”

很不幸，陈先生夫妇猜对了。今年 6 月 3 日，再次开了三百多公里后，同样的故障再现。“这次，机修师傅说是变速箱的转轴坏了，需更换。”陈先生坦言，“这时我的脾气已经被彻底磨没了。说实话，我已经不关心维修员的解释了。”

过去 8 个多月时间里，同样的故障，在同一家 4S 店维修了 5 次，变速箱在配件多次更换的情况下依然故障频频。陈先生告诉记者，他已经不胜其烦，在 6 月 6 日提出把变速箱整个换新。

只是，对于他的诉求，理赔员熊彦告诉他“请耐心等待结果”。

直到 6 月 12 日，在网络发帖引起关注后，4S 店客服经理杨忠才主动给陈先生打来电话称：“变速箱不能整体换新，只能更换配件。”

6 月 15 日，陈先生前去取车时强烈要求 4S 店提供维修单据，“4S 店却一再推诿，直至当地民警介入协调，才提供了部分维修单据。但维修单据存在时间不实，记录不全的情况”。

所以很难在真正意义上将变速箱完全修好，只能降低故障发生率。

临近采访结束时，客服经理杨忠向记者表示：“我们已经收到了陈先生提出的变速箱换新要求。经过沟通，目前，公司总部已经同意将变速箱换新。陈先生之后提出的提供未来两年或行驶六万公里的质保要求，我们将会尽快上报给公司总部，一有结果将及时通知他。”

截止 6 月 20 日发稿前，记者获悉，陈先生尚未收到 4S 店对其提出的质保要求给予答复。

## ■专家分析

### 变速箱及配件维修 2 次后仍出故障，可退换货

长沙市机动车维修管理办公室主任范军告诉今日女报 / 凤网记者，根据 2013 年 10 月 1 日起施行的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》（即“汽车三包”规定），联系本案来说，虽然陈先生夫妇购车时间早于新“三包”规定出台前，但规定主要针对对于家用汽车产品首次出现故障的时间，且同部件反复出现故障的情况。陈先生夫妇所购的家用汽车变速箱出现故障的时间最早是在 2015 年，故依然能够依据新“三包”规定维护自己的合法权益。

根据规定，在家用汽车产品三包有效期内，如果家用汽车产品出现以下三种情况：如因严重安全性能故障累计进行了两次修理，严重安全性能故障仍未

排除或者又出现新的严重安全性能故障的；发动机、变速器累计更换两次后，或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题，累计更换两次后，仍不能正常使用的；转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件因其质量问题，累计更换两次后，仍不能正常使用的，可以提出退换货。

另外，“汽车三包”政策规定，家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起 60 日内或者行驶里程 3000 公里之内，家用汽车产品出现变速箱顿挫、转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏，消费者选择更换家用汽车产品或退货的，销售者应当负责免费更换或退货。

## ■TIPS

### 保养变速箱有妙招

胡寒（湖南万通汽修学校汽车高级讲师）

一般情况下，车子行驶 2 万到 2.5 万公里就应该对变速箱进行清洗保养。如果是遇到了变速箱打滑、水温偏高、换挡迟缓、系统渗漏的情况，也要进行清洗保养。

其次，变速箱油的更换周期要把握好，一般来说，两年或者 4~6 万公里就要更换一次变速箱油。因为变速箱油使用的时间长

了，会产生油垢，加大各摩擦件和各部件的磨损，影响系统的油压，从而使动力系统受到影响。

最后，检查变速箱油的液位高低。变速箱油检查液面高低跟机油不一样，变速箱油需要先将油预热到 50℃ 左右，再分别挂入各个挡位 2 秒钟，最后挂入 P 挡，这时候液面应处于油尺的上下刻度线之间，不然就得添加相同的变速箱油。

## ■资讯

### 湖南在全国首开缺陷农机产品召回先河

今日女报 / 凤网讯（记者 唐天喜）农资质量抽查合格率为 97.7%，违法行为挽回和减少经济损失 442 万元；在全国首开缺陷农机产品召回管理工作……6 月 17 日，湖南省政府新闻办公室召开新闻发布会，公布全省农资质量抽查结果和执法打假情况。

“我们湖南在全国首开缺陷农机产品召回管理工作。”省质量技术监督局党组成员、副局长徐新楚介绍，经组织现场调查分析和专家技术论证，确认两家企业各 1 个批次共 140 台玉米脱粒机存在质量缺陷，决定对已售出的 64 台存在质量问题的玉米脱粒机实施召回。截止目前，已召回 52 台缺陷产品，其余缺陷产品正在陆续召回中。

今年农资产品抽查的品类覆盖、涉企数量、抽查批次与去年基本相当，但批次合格率比去年提高 3.1 个百分点。2016 年监督

抽查农资产品共 344 批次，涉及生产企业 213 家，受检产品批次合格率为 97.7%，受检企业合格率为 96.2%。

氮肥、磷肥、其他肥料、农膜、农用柴油机、碾米机、水田耕整机和变型拖拉机等 8 种产品抽查质量全部合格，质量全部合格产品比率今年比去年增加 21%。

徐新楚介绍，有严重质量问题的产品明显减少，复混肥本次虽有 4 个批次不合格，但只有 2 个批次总养分含量略有偏低，另 2 个产品则属于轻微质量问题；农药本次有 2 批次不合格，但不合格项目不涉及“有效成分”和“高毒原药”等关键性指标。

执法行动中，全省共出动执法人员 3732 人次，农资打假下乡进村 818 个、入户服务 390 家，查处违法案件 97 起，涉及货值金额 588 万元，为农民兄弟挽回和减少经济损失 442 万元。

## ■记者调查

### 4S 店：同意更换新变速箱

陈先生所述情况是真的吗？4S 店应该承担什么样的责任？

6 月 18 日下午，今日女报 / 凤网记者来到位于长沙市雀园路的九城上通别克 4S 店。

在这里，偌大的汽车展厅有不少客户在选车。得知记者的采访意图，一名自称张姓的店员告诉记者，客服经理杨忠、理赔员熊彦均不在店内。至于陈先生爱车变速箱连修 5 次无果一事，他回复称：“这个事我听说了，但具体情况我也不清楚。”待问起该店负责人的联系方式，该店员解释：“我们平时

打电话联系都是用的短码，不知道对方的真实手机号。”

随后，经多方打听，记者联系到了客服经理杨忠。对于陈先生所述内容，他给予了证实。“他车里的变速箱的确修了 5 次，之所以一直修不好，是因为汽车变速箱内一个转轴在设计上存在缺陷，再加上材质问题导致转轴容易磨损，留下的残质导致汽车供油不畅，最终影响变速箱性能。”杨忠说，因为汽车变速箱是精细配件，国内不少汽车企业都缺少熟悉这一配件维修的专业技术人员，